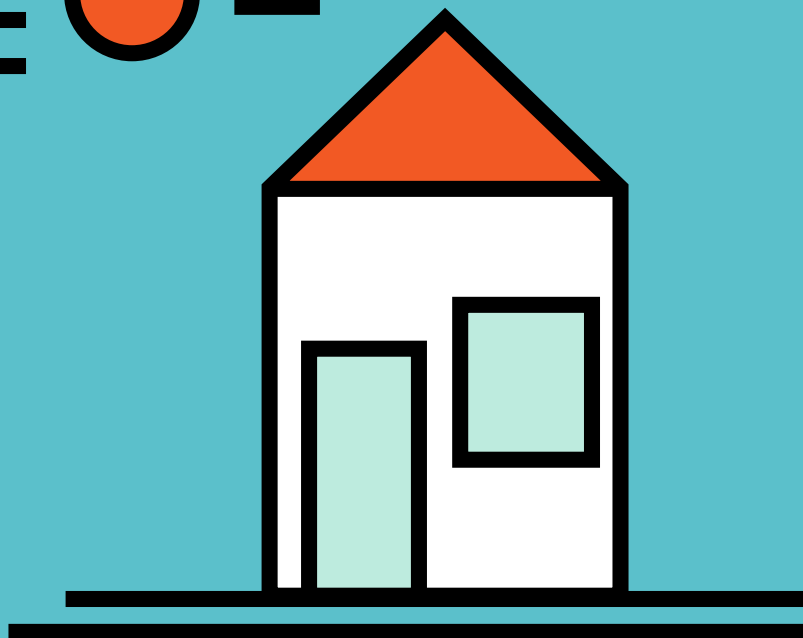


# Jak współpracować z wolontariuszami?

pracownia badań  
i innowacji  
społecznych



## Model **razem** ze społecznością



©Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych **Stocznia**

**Autorki tekstów:**

Maria Radziejowska  
Dagmara Gortych

**Redakcja:**

Patrycja Strzetelska

**Opracowanie graficzne:**

Noise advertising agency  
[www.noise.com.pl](http://www.noise.com.pl)

Warszawa 2015

Publikacja udostępniona na licencji Creative Commons.  
Uznanie autorstwa - na tych samych warunkach 3.0 Polska.



Publikacja powstała w ramach projektu „Modelowy wolontariat” współfinansowanego ze środków Funduszu Inicjatyw Obywatelskich.



# O projekcie

---

**Modelowy Wolontariat** to projekt badawczo-edukacyjny, który jest częścią programu Dobry Wolontariat. W jego ramach wypracowaliśmy propozycje nowych modeli, takich jak: model zespołowy, model rozwojowy, model sportowy, model razem ze społecznością oraz pierwszy krok do współpracy dla początkujących organizatorów wolontariatu.

Modele oparliśmy o zasady dobrej współpracy z wolontariuszami, które opisaliśmy w publikacji „Praktyczny poradnik współpracy z wolontariuszami”. Przygotowaliśmy również narzędzia do zarządzania ochotnikami, które mamy nadzieję - ułatwią pracę koordynatorom wolontariatu.



# Idea

---

*Prowadzisz działania na rzecz lokalnej społeczności?  
Nic tak nie sprzyja budowaniu wspólnoty,  
jak włączenie w swoje działania wolontariuszy.*

# Wstęp do modelu

Model adresowany jest do organizacji lub instytucji nastawionych na aktywizację społeczności lokalnej, które chciałyby oprzeć realizowane działania o współpracę z wolontariuszami - okolicznymi mieszkańcami – będącymi jednocześnie głównymi odbiorcami ich oferty. Są to tzw. centra aktywności lokalnej, kluby sąsiedzkie i młodzieżowe lub domy kultury. Miejsca opierające się na społeczności, jej zasobach i aktywności, które często dysponują małą liczbą pracowników. Dlatego tak ważne jest dobre przygotowanie i zarządzanie wolontariuszami. Celem wdrożenia modelu powinno być wypracowanie takich zasad działania, które umożliwią sprawną współpracę nawet znacznej liczby wolontariuszy, a w dalszej perspektywie doprowadzą do powstania zintegrowanej **społeczności, której członkowie będą czuć się odpowiedzialni za współtworzenie i pomyślne funkcjonowanie miejsca.**

# Do kogo kierujemy model

## Profil organizacji:

### **Jeśli Twoja organizacja:**

- prowadzi miejsce aktywności lokalnej, społeczny dom kultury, klub młodzieżowy lub klub seniora, miejsce sąsiedzkie itp.
- wyznaczyła osobę do koordynowania pracy wolontariuszy
- ma doświadczenie we współpracy z wolontariuszami, którzy pomagają w bieżącej działalności, np. prowadząc wybrane zajęcia będące częścią oferty programowej
- aktywizuje okolicznych mieszkańców. Jest miejscem otwartym na osoby oraz organizacje, które chciałyby realizować własne pomysły, rozwijać zainteresowania i dzielić się swoimi umiejętnościami
- tworzy przestrzeń spotkania różnych ludzi i inicjatyw działających na rzecz wspólnej społeczności

# Do kogo kierujemy model

## Profil wolontariusza:

**W tym modelu profil wolontariuszy zależy od struktury funkcjonowania danego miejsca aktywności. Niemniej jednak można wyszczególnić pewne typy:**

- profil organizatora – wolontariusze, którzy lubią organizować wydarzenia, być na zapleczu działań, lubią ruch i energię, nie lubią się nudzić
- profil edukatora – wolontariusze w różnym wieku, którzy lubią dzielić się swoją wiedzą, umiejętnościami lub zainteresowaniami z innymi
- profil inspiratora – najczęściej pojedyncze osoby, które przychodzą ze swoimi pomysłami do zrealizowania, zaczynając od np. spotkań samopomocowych dla mam, po organizację festynów, potańcówek, inicjatyw lokalnych
- profil lidera lub opiekuna – najczęściej pojedyncze osoby, które mają chęci i predyspozycje aby rozwijać i współzarządzać danym miejscem. Dbają o panujące zasady i bezpieczeństwo, mają pomysły na promocję miejsca, zachęcenie odbiorców działań i sponsorów



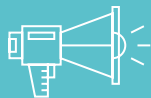
# Przygotowanie i wdrożenie modelu. **Krok po kroku**



## 1. Przygotowanie organizacji

Przed rozpoczęciem procesu zachęcamy do zapoznania się z treścią **Pierwszy krok do współpracy**, która pomoże precyzyjnie określić potrzeby, cele i działania Twojej organizacji względem wolontariatu.

Pamiętaj aby diagnozując potrzeby, określić obszary/działania, które chciałbyś realizować wspólnie z wolontariuszami. Zastanów się, czy dotyczą one współtworzenia oferty (np. prowadzenia przez wolontariusza zajęć z interesującej go dziedziny) czy też współzarządzania organizacją (np. poprzez pomoc w koordynacji projektów merytorycznych, działalności promocyjnej lub tworzeniu graficznej koncepcji materiałów informacyjnych). W zależności więc od obszaru, odmienny będzie profil potencjalnego wolontariusza (jego kompetencje, wykształcenie, status i wiek) oraz liczba osób, z jaką zdecydujesz się współpracować (wielu chętnych może prowadzić różnorodne zajęcia ale za promocję, w zależności od skali działalności Twojej organizacji, nie powinno odpowiadać więcej, niż kilka osób).



## 2. Oferta i promocja

Pierwszym krokiem w kierunku pomyślnej rekrutacji jest skonstruowanie oferty dla wolontariuszy w taki sposób (**elementy dobrej oferty**), by była atrakcyjna dla grupy odbiorców, na której pozyskaniu najbardziej Ci zależy. Ogłoszenie powinno zawierać **czytelny przekaz** mający na celu **stworzenie** potencjalnym wolontariuszom **spójnego wyobrażenia** Twojej organizacji **jako miejsca dedykowanego** określonej **społeczności** (sąsiedzkiej lub innej), za które jej członkowie biorą **szczególną odpowiedzialność, jako jego gospodarze i współtwórcy**. Ważnym narzędziem wzmacniającym komunikat powinna być strona internetowa zawierająca zdjęcia oraz sylwetki wolontariuszy, które byłyby żywym dowodem, że w Twojej organizacji wielu aktywnych ludzi podejmuje się ciekawych i cennych działań, będąc tym samym jego gospodarzami. Dobrze jest, gdy taki sam przekaz towarzyszy wszystkim komunikatom tworzonym przez pracowników organizacji – czy to w artykułach i publikacjach, czy w udzielanych wywiadach lub innych formach promocji. Przy okazji warto wspomnieć, że stworzenie graficznej koncepcji strony internetowej oraz jej administrowanie może być przykładem zadania, za które odpowiedzialność można przekazać zaufanym wolontariuszom.



### 3. Nabór wolontariuszy

Podstawowym krokiem w kierunku rekrutacji zewnętrznej jest stworzenie na stronie internetowej **formularza zgłoszeniowego**. Warto jednak pamiętać, że w placówkach stworzonych na użytek lokalnych społeczności, które codziennie są odwiedzane przez okolicznych przechodniów lub mieszkańców, nabór wolontariuszy odbywa się w sposób nieregularny – wielu ochotników zgłasza swoją chęć współpracy przychodząc bezpośrednio na miejsce. Dlatego dobrym rozwiązaniem może być przygotowanie w organizacji specjalnego stanowiska komputerowego ze stale uruchomionym formularzem on-line, dostępnym osobom zainteresowanym współpracą.

Taki sposób daje szansę na utrzymanie jednej, spójnej internetowej bazy zgłoszeń. Ponadto zaletą stworzenia takiego formularza jest również to, że w ten sposób możesz już na samym początku zweryfikować motywację wolontariuszy – będzie to pierwszy, konkretny wysiłek jaki podejmą przed rozpoczęciem współpracy.



### 4. Wprowadzenie do organizacji

#### **Wprowadzenie wolontariuszy.**

Wprowadzenie nowych ochotników do społeczności, ich zapoznanie się ze sobą nawzajem, z miejscem, sprzętami oraz ze stałym zespołem pracowników jest absolutnie kluczowe dla tworzenia zintegrowanego środowiska. Aby uniknąć każdorazowego wprowadzania pojedynczych osób, rekomendujemy ustalenie cyklicznych spotkań rekrutacyjnych/wprowadzających (np. trzy razy w roku) dla grupy nowych wolontariuszy – szczególnie tych, którzy chcą współtworzyć ofertę programową Twojej organizacji.

**Podczas spotkania pamiętaj o:**

- zapoznaniu wolontariuszy z siedzibą organizacji: oprowadź ich po biurach, zapleczu kuchennym, krótko opowiedz o pracownikach pozostałych projektów
- integracji: przykładowo, niech każdy z uczestników spotkania opowie, co lubi robić, czym się interesuje na co dzień, dlaczego chce się zaangażować we współpracę
- omówieniu wspólnych zasad współpracy, np.:
  - wspólne zasady korzystania z miejsca i dostępnych sprzętów, zasady bezpieczeństwa
  - zasady współpracy w ramach obszarów, do których się zgłosili (np. sugerowana struktura prowadzenia zajęć dla okolicznych mieszkańców)
  - preferowane sposoby komunikacji (sms/mail), w jakich godzinach
  - forma i ostateczny termin informowania o nieobecności

Ważne jest, aby ustalić wspólne zasady współpracy i umieścić je w widocznym miejscu. Istnieje wówczas szansa, że będą one lepiej egzekwowane, ponieważ jawny kontrakt społeczny bardziej zobowiązuje, dając poczucie sprawczości oraz możliwość zgłaszania potrzeb i wartości przez obie strony – pracowników i wolontariuszy.

Ponadto, aby wzmocnić pozycję wolontariuszy w społeczności można przygotować dla nich specjalne zapinki/broszki, które nadadzą im pewien status, jednocześnie informując uczestników, że są oni gospodarzami tego miejsca - dbają o nie i je współtworzą.



## 5. Współpraca i motywowanie

W przypadku wolontariatu, którego celem jest również budowanie społeczności lokalnej, należy zadbać o jak najczęstsze stwarzanie okazji do integracji wolontariuszy oraz do wzajemnej wymiany posiadanych umiejętności i pomysłów. Takie działanie mogłoby przybrać formułę regularnych spotkań integracyjnych (np. raz w miesiącu lub co drugi czwartek miesiąca) i mieć różnorodny charakter np. zapoznawczy, wymiany kompetencji i zainteresowań, wspólnego wypracowywania pomysłów na nowe projekty lub przybierając formułę zwykłego „wypadu na miasto”. Takie spotkania można idealnie połączyć z wprowadzeniem stałego rytuału opartego o informację zwrotną na temat tego, co się dzieje na zajęciach, jak się pracuje z uczestnikami, z czym wolontariusze mają problemy, co ich cieszy lub co chcieliby zmienić.

Warto w przyszłości spisać ścieżkę rozwoju wolontariuszy, obejmującą kolejne stopnie współpracy. Gdy istnieje perspektywa rozwoju, pojawia się motywacja do dalszej pracy. Przykładowe etapy:

- możesz być uczestnikiem
- możesz po prostu nas odwiedzać
- możesz prowadzić zajęcia
- możesz się czegoś nauczyć
- możesz czymś zarządzać



## 6. Zakończenie współpracy

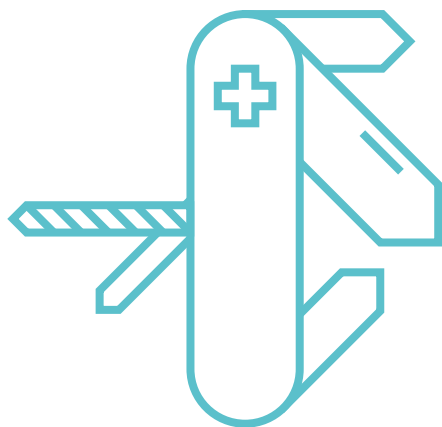
Jeśli to możliwe, warto zaplanować coroczne zakończenie sezonu dla wolontariuszy. Miłe spotkanie z poczęstunkiem, połączone z podziękowaniami, wymianą doświadczeń i wspomnieniami z minionego roku. Warto pamiętać, że takie spotkanie może być wspaniałą okazją do zaplanowania ewaluacji grupowej i rozmowy z wolontariuszami na temat współpracy. W tym celu można zastosować kilka **metod grupowej ewaluacji**, które badają nastroje w grupie, poziom satysfakcji wolontariuszy, oraz poziom nabytych kompetencji. Dają również możliwość w przyjazny sposób udzielić informacji zwrotnej skierowanej do organizacji.

Jeśli kończysz współpracę z danym wolontariuszem możesz również spotkać się z nim indywidualnie na podsumowanie oraz przygotować dla niego zaświadczenie lub rekomendacje.

# Rekomendowane narzędzia

**W procesie wdrażania modelu pomogą Ci następujące narzędzia:**

- **Pierwszy krok do współpracy**
- **Elementy dobrej oferty**
- **Formularz zgłoszeniowy**
- **Metody grupowej ewaluacji**



# Wyzwania

Na początku współpracy wolontariuszy może cechować niskie poczucie odpowiedzialności za wspólną przestrzeń.

Trzeba pamiętać o ważnym aspekcie budowania zaufania wśród wolontariuszy oraz ich przynależności do wspólnego miejsca.





## Dla organizacji:

- wokół organizacji utworzy się aktywna i odpowiedzialna społeczność, której trzonem będzie zgrana grupa wolontariuszy
- dzięki lepszemu zarządzaniu wolontariuszami przejmą oni częściową odpowiedzialność za bieżącą działalność i program miejsca. W ten sposób może nastąpić zmiana dotychczasowej roli pracowników, którzy skoncentrują się na działaniach strategicznych
- wolontariusze, dzięki swojemu zaangażowaniu i kompetencjom, mogą przyczynić się do usprawnienia działań oraz wzbogacenia merytorycznej a także organizacyjnej strony projektu
- model pozwala rozwinąć i poszerzyć sieć wolontariuszy lub osób sympatyzujących z organizacją

## Dla wolontariusza:

- pełniona przez wolontariuszy rola jak i sposób wspierania i zarządzania ich pracą sprawia, że bycie ochotnikiem w Twojej organizacji będzie czymś atrakcyjnym i nobilitującym
- model umożliwia zdobycie satysfakcji z zaangażowania się w działania organizacji oraz doświadczenia pracy w wybranym przez siebie obszarze
- to okazja do rozwoju, nabycia kompetencji, poznania członków zespołu jak i innych wolontariuszy



**Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”** powstała, aby rzetelnie i krytycznie opisywać wyzwania dotyczące życia społecznego w Polsce. W „Stoczni” chcemy opracowywać i upowszechniać innowacyjne rozwiązania, które mogą pomóc sprostać tym wyzwaniom. Szukając takich rozwiązań, podejmujemy działania, koncentrując się na trzech kluczowych zagadnieniach: rozwoju wspólnot lokalnych, innowacjach społecznych oraz partycypacji obywatelskiej.

Od początku istnienia „Stoczni” prowadzimy diagnozy i analizy dotyczące wolontariatu i projektów nastawionych na jego rozwój. Nasze działania mają charakter think-tankowy – zbieramy i dzielimy się wiedzą o wolontariacie, a także do-tankowy – jesteśmy miejscem inkubowania programów nakierowanych na wsparcie wolontariatu.

Polecane strony:

[www.modele.dobrywolontariat.pl](http://www.modele.dobrywolontariat.pl)

[www.dobrywolontariat.pl](http://www.dobrywolontariat.pl)

[www.sensusprawcy.wordpress.com](http://www.sensusprawcy.wordpress.com)

[www.ochotnicy.pl](http://www.ochotnicy.pl)

