

„Wolontariusze szansą - współpraca z grupą wolontariuszy”



**Podręcznik dla działaczy NGO, koordynatorów
wolontariatu
w organizacjach**

Podręcznik powstał dzięki dofinansowaniu ze środków

SPIS TREŚCI:

1. WSTĘP.....	3
2. Jak motywować wolontariuszy do pracy? – Niezbędnik dla koordynatora wolontariuszy.....	6
2.1. Kontakt indywidualny koordynatora z wolontariuszem.....	8
a. Spotkanie rekrutacyjne- o znaczeniu pierwszego kontaktu.....	8
b. „Typologia” wolontariuszy.....	10
c. Motywacja wolontariusza a znane koncepcje psychologiczne (koncepcja potrzeb Abrahama Masłowa oraz teoria trzech potrzeb Davida Mc Clelland’a).....	11
d. Standardy współpracy z wolontariuszami, czyli zasady korzystania z potencjału i zaangażowania wolontariuszy.....	16
e. Informacja zwrotna jako narzędzie motywacyjne.....	18
f. Lista 30 form uznania wolontariusza.....	20
2.2. Wolontariusz w grupie – podstawy pracy grupowej.....	22
a. Czym jest proces grupowy i jakie są fazy jego rozwoju? Czy każda grupa jest inna?.....	23
b. Role grupowe	26
c. Budowanie zespołu wolontariuszy.....	27
2.3. Opieka i wsparcie psychologiczne - jako narzędzia motywacyjne wolontariuszy.....	29
a. grupy wsparcia dla wolontariuszy.....	29
b. metody pracy w grupie wsparcia.....	32
c. superwizja jako narzędzie wspierania oraz monitorowania pracy wolontariuszy.....	39
2.4. Budowanie poczucia własnej wartości wolontariuszy.....	42
a. Czym jest poczucie własnej wartości? <i>Z czego składa się poczucie własnej wartości?</i>	42
b. Skąd bierze się poczucie własnej wartości? Czy poczucie własnej wartości można zmienić?....	44

Wstęp

Podręcznik dla koordynatorów wolontariatu „Wolontariusz szansą” został przygotowany przez Oddział Terenowy Towarzystwa Rozwijania Aktywności Dzieci „Szansa” Warszawa Ochota w ramach realizacji projektu „Światy dzieci i ich rodzin a światy wolontariuszy” współfinansowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w ramach Programu Rządowego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich. Projekt realizujemy od 2005 r.

*Misją naszego stowarzyszenia jest **”Wspieranie rozwoju dziecka i jego rodziny”**. Od wielu lat prowadzimy działalność szkoleniową na rzecz osób zajmujących się opieką, wychowaniem i edukacją dziecka. Szkoleniami o tematyce pedagogiczno-psychologicznej obejmujemy m.in. rodziców, nauczycieli, dyrektorów, studentów, pracowników socjalnych a także wolontariuszy.*

Nasze 3-letnie doświadczenie w realizacji projektu szkoleniowego „Światy dzieci i ich rodzin a światy wolontariuszy” przekonało nas o wartości i sensowności wspierania szkoleniami o tematyce psychoedukacyjnej tych osób, które bezinteresownie poświęcają się i oddają swój czas, troskę i uśmiech drugiemu człowiekowi.

W naszym społeczeństwie na przestrzeni ostatnich lat rozwinął się wolontariat, który stał się sposobem na włączenie ludzi - obywateli w nurt życia codziennego, aktywnego współtworzenia rzeczywistości. Ostatnie statystyki mówią o 4 milionach wolontariuszy w Polsce. Jest to liczba imponująca, ale jeszcze wciąż mała. Wolontariat bowiem kształtuje człowieka, jego osobowość, otwiera serce na potrzeby tych ludzi, którzy najbardziej potrzebują pomocy.

Wolontariuszami są ludzie w różnym wieku: młodzi, jak i starsi, którzy świadomie, bezinteresownie, dobrowolnie działają na rzecz innych, na rzecz dobra społeczeństwa nie oczekując za to płacy - wynagrodzenia pieniężnego. Dla organizacji pozarządowych, instytucji, które niemal na co dzień borykają się z trudnościami finansowymi wolontariat stwarza możliwość pozyskania wartościowych i aktywnych obywateli, którzy mogą wykonywać pracę nie objętą polityką etatową. Pomoc „wolontarystyczna” wypełnia więc często luki budżetowe niejednej organizacji, placówki czy instytucji a także wprowadza do niej nowy społeczny, obywatelski wymiar.

Z kolei dla wolontariuszy współpraca z NGO, placówkami, instytucjami stwarza szansę na zdobywanie doświadczeń, „naukę” zawodu i realizację wewnętrznej potrzeby niesienia pomocy

drugiemu człowiekowi. Wolontariusze angażując się w różne działania na rzecz organizacji mają szansę uczestniczyć w istotnych dla społeczeństwa sprawach.

Często podkreśla się, że wolontariat jest szansą na rozwój zawodowy i osobisty. Dzięki zaangażowaniu w pracę na rzecz innych, wolontariusz może zyskać wiele: od samopoznania po zdobycie doświadczenia zawodowego, czy rozwój umiejętności interpersonalnych.

Za mało jednak mówi się o tym, ile może zyskać na dobrej pracy wolontariusza organizacja, czy państwo, a przecież poprzez swoją aktywność wolontariusze przyczyniają się też do rozwoju gospodarki.

Zgłaszający się do organizacji wolontariusz poza czasem wolnym, ma do zaoferowania różne umiejętności, wnosi również świeżość, siłę i zaangażowanie. Dlatego ważne jest, by te zasoby, którymi wolontariusz pragnie się podzielić były wydatkowane i wykorzystywane w sposób efektywny zarówno dla organizacji, jak też dla niego samego.

Dlatego pochylając się nad pracą wolontariusza przygotowaliśmy podręcznik dla koordynatorów wolontariatu bądź osób, które w organizacjach pełnią taką rolę. Publikacja ta ma służyć przede wszystkim temu, by pielęgnować kontakt z wolontariuszami i wspierać ich w codziennej, bezinteresownej pracy.

Żywię nadzieję, że nie będzie on kolejnym martwym opracowaniem lecz lekturą, która będzie nam towarzyszyć w naszej codzienności...

Magdalena Skorupka
wiceprezes Towarzystwa Rozwijania Aktywności Dzieci „Szansa” Warszawa-Ochota

„Przywództwo polega na komunikowaniu ludziom ich wartości i potencjału tak wyraźnie, że sami zaczynają je w sobie dostrzegać”

Stephen R. Covey

2. Jak motywować wolontariuszy do pracy?

Niezbędnik dla koordynatora wolontariuszy

Często podkreśla się, że wolontariat jest szansą na rozwój zawodowy i osobisty. Dzięki zaangażowaniu w pracę na rzecz innych, wolontariusz może przecież wiele zyskać: zaczynając od samopoznania po zdobycie doświadczenia zawodowego, czy rozwój umiejętności interpersonalnych.

Za mało jednak mówi się o tym, ile może zyskać na dobrej pracy wolontariusza organizacja, czy państwo, a przecież poprzez swoją aktywność wolontariusze przyczyniają się też do rozwoju gospodarki.

Zgłaszający się do organizacji wolontariusz poza czasem wolnym, ma do zaoferowania różne umiejętności, wnosi również świeżość, siłę i zaangażowanie. Dlatego ważne jest, by te zasoby, którymi wolontariusz pragnie się podzielić były wydatkowane i wykorzystywane w sposób efektywny zarówno dla organizacji, jak też dla niego samego.

Poniższy tekst adresowany jest do koordynatorów wolontariatu bądź osób, które w organizacjach pełnią taką rolę. Służyć ma przede wszystkim temu, by w jak najlepszym stopniu korzystać z tego, co mają do zaoferowania wolontariusze tak, by nie zmarnować tych zasobów, a przetworzyć je na wartościową, sensowną pracę.

Odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób motywować wolontariuszy powinni szukać zarówno koordynatorzy ich pracy, jak też ich opiekunowie, czyli osoby współpracujące z nimi bezpośrednio

i odpowiedzialne z ramienia organizacji za powierzone im konkretne zadania. Kluczową rolę pełni tu jednak koordynator, to on przecież wprowadza wolontariusza w życie organizacji prezentując mu jej misję, cele, czy realizowane zadania i projekty, to on czuwa nad całością realizowanych przez wolontariuszy prac.

Jedno z podstawowych pytań, jakie zadaje wolontariuszowi koordynator często brzmi: ile czasu możesz poświęcić na pracę w organizacji? Podobne pytanie można zadać sobie: ile czasu chcę

poświęcić na wprowadzenie wolontariusza w zadania, ile czasu w tygodniu na monitorowanie pracy wolontariusza (w tym spotkania indywidualne, grupowe)?

Wolontariusz, by dobrze wywiązywać się z powierzonych mu zadań potrzebuje wsparcia i niezbędnych do pracy informacji i nowej wiedzy. Koordynator **chcąc mieć odpowiedzialnych wolontariuszy najpierw musi zainwestować swój czas!** Czas nie tylko na rekrutację wolontariuszy, ale utrzymanie ich w organizacji. Choć proces rekrutacji wolontariuszy do projektu jest już pierwszym etapem motywowania wolontariuszy do pracy, to ważne są potem cykliczne motywacyjne spotkania indywidualne wolontariusza z koordynatorem, jak też grupowe formy wsparcia, nagradzania i motywowania.

Poniżej przedstawione zostaną sposoby indywidualnego wspierania wolontariuszy następnie propozycja grupowych form motywowania.

Znajdą tu Państwo nowe spojrzenie na system motywacyjny wolontariuszy, który uwzględniać będzie w szczególności narzędzia wspierania, jak też podnoszenia kompetencji wolontariuszy w oparciu o informacje zwrotne na temat siebie i własnej pracy, będzie to:

- ✓ *budowanie zespołu wolontariuszy, rozdział ten zawierać będzie podstawowe informacje na temat grupy, jak też przykładowy scenariusz spotkania, którego celem będzie zbudowanie zespołu wolontariuszy, z grupy osób, które zgłosiły swoją chęć działania;*
- ✓ *opieka i wsparcie psychologiczne/ psychiczne, tu pokażemy w jaki sposób można wspierać wolontariuszy w grupie wsparcia, jak poprowadzić taką grupę oraz zaprezentujemy znaczenie superwizji w pracy wolontariusza;*
- ✓ *budowanie poczucia własnej wartości, rozdział ten zawierać będzie przykładowy scenariusz spotkania z grupą wolontariuszy, którego celem jest wzmacnianie poczucia własnej wartości.*

Odpowiedź na pytanie jak zatrzymać wolontariuszy w organizacji jest prosta: najlepiej jak to możliwe korzystać z tego, co mają do zaoferowania, tak, by nie zmarnować tych zasobów, a przetworzyć je na wartościową, sensowną pracę.

Po czym poznamy, że jesteśmy na dobrej drodze? Wynikiem takiego współdziałania będzie wzrost wartości, w przypadku wolontariuszy wzrost poczucia własnej wartości, w tym poczucia sensu zaangażowanych sił, dla organizacji wzrost wartości oferowanej pracy, usług, tak by ich odbiorcy też mieli poczucie zysku, nie straty.

2.1 Kontakt indywidualny koordynatora z wolontariuszem.

a. Spotkanie rekrutacyjne- o znaczeniu pierwszego kontaktu.

Proces motywowania wolontariusza rozpoczyna się już podczas rozmowy kwalifikacyjnej, która ma miejsce najczęściej po zgłoszeniu się do organizacji i wypełnieniu ankiety zgłoszeniowej. Podczas spotkania rekrutacyjnego koordynator poznaje wolontariusza m.in. jego oczekiwania, możliwości w zakresie dysponowania czasem wolnym, motywację do pracy, dotychczasowe doświadczenia. Natomiast wolontariusz może uzyskać niezbędne dla siebie informacje na temat funkcjonowania organizacji oraz możliwości zaangażowania się w pracę organizacji.

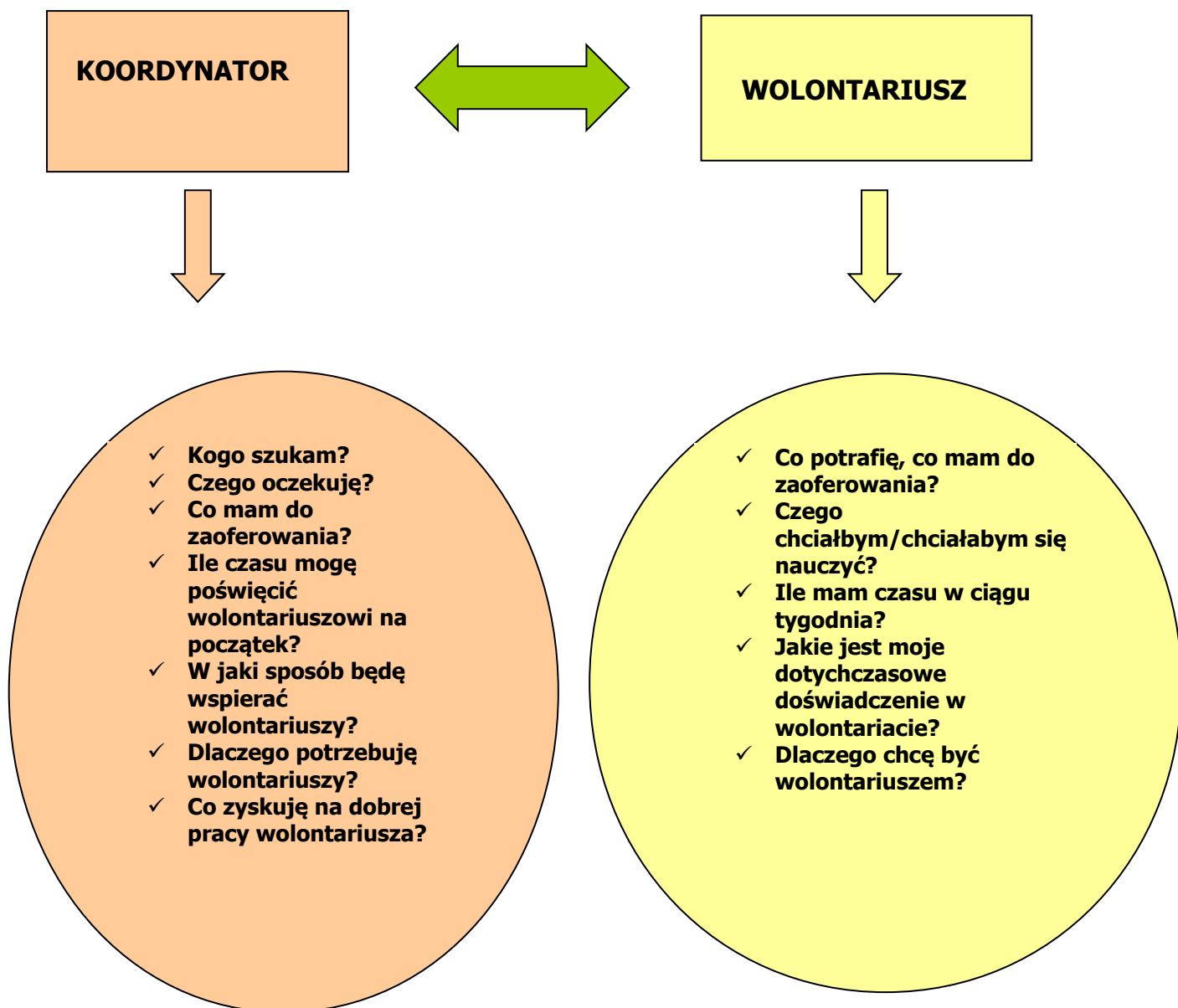
Jest to pierwszy moment budowania relacji koordynatora z wolontariuszem, może on zakończyć się sukcesem – długotrwałą współpracą, bądź nawet nie nawiązaniem takiej współpracy. Ten pierwszy kontakt ma już charakter motywacyjny.

Podczas tego spotkania koordynator może zachęcić lub zniechęcić potencjalnego wolontariusza. Nie oznacza to jednak, że należy traktować wolontariusza jak tzw. „perłę godną oszlifowania”. Kontakt wolontariusza z koordynatorem powinien być oparty na relacjach partnerskich.

Od wolontariusza koordynator wymaga odpowiedzialności za decyzję, których się podejmuje. Na koordynatorze spoczywa natomiast odpowiedzialność za to, czy przyjął odpowiednią osobę, bądź, czy powierzył wolontariuszowi zadanie, któremu on może sprostać.

Dlatego na początku koordynator odpowiedzieć powinien na następujące pytania.

- ✓ *Czy wolontariusz zasługuje na zaufanie, czy posiada rekomendacje?*
- ✓ *Czy wolontariusz zna swoje ograniczenia, jak też zasoby?*
- ✓ *Kto może objąć opiekę nad wolontariuszem?*
- ✓ *Jakie zadania można mu powierzyć?*
- ✓ *Na co się z wolontariuszem umówić w ramach kontraktu?*
- ✓ *Na jak długo podpisać kontrakt?*
- ✓ *Czy wolontariusz będzie pracował w grupie, czy raczej z indywidualnym klientem?*
- ✓ *W jakiej formie będzie to wolontariat?*



Koordinator podczas pierwszego spotkania zastanawiając się nad motywacją kandydata na wolontariusza do pracy, szuka odpowiedzi na pytanie: czy wolontariusz jest osobą, której szukam i czy warto mu poświęcać swój czas i zaangażowanie, inaczej, jakie ma „rokowania”, czy wart jest mojej inwestycji i na czym się skupić w pracy z wolontariuszem.

b. „Typologia” wolontariuszy .

Kandydatów na wolontariuszy pod względem siły motywacji można podzielić na trzy typy są to: *Gość, Gotowy, ale nieświadomy, Gotowy i świadomy.*

Pierwszy typ **gość** przychodzi, bo go ktoś przysłał, ktoś mu zasugerował, że jest coś takiego jak wolontariat. Nie bardzo wie, czy chce coś zrobić, przyszedłby się rozejrzeć. „Gościa” charakteryzuje bardzo niski poziom motywacji. Praca z taką osobą nie polega na wyznaczaniu zadań, ale raczej na tym, by pomóc mu określić się w wymiarze chęć-niechęć. Nie zawsze dysponujemy na to czasem, szczególnie naszym celem jest rekrutowanie wolontariuszy do konkretnych zadań.

Praca z *Gościem* to praca wstępna, w której koordynator przedstawia ogólnie idee wolontariatu oraz misję organizacji. Dobrze zrobić to grupowo, oszczędza to, bowiem koordynatorowi czasu.

Drugi typ kandydata to tzw. **„Gotowy, ale nieświadomy”**. To typ osoby, która chce coś zrobić, ale nie wie jak się do tego zabrać i co to miałoby być. Wie już, że chce. Jest to osoba o silniejszej motywacji niż „Gość”. Praca z „Gotowym, ale nieświadomym” polegałaby raczej na odkrywaniu posiadanych zasobów, którymi kandydat mógłby się podzielić z innymi.

Natomiast *„Gotowy i Świadomy”* to typ kandydata o najsilniejszej motywacji, nie tylko wie, że chce się dzielić, wie też, jakie posiada zasoby oraz często, w jaki sposób je wykorzystać. Praca z taką osobą polega raczej na ustaleniu, w jaki sposób kandydat mógłby wykorzystać swoje umiejętności do tego, czym się zajmuje organizacja.

c. Motywacja wolontariusza a znane koncepcje psychologiczne (koncepcja potrzeb Abrahama Maslowa oraz teoria trzech potrzeb Davida Mc Clelland'a).

Kiedy koordynator spotyka się z kandydatem, który chce być wolontariuszem to kolejnym krokiem, jest poznanie jego motywacji.

W rozpoznaniu motywacji wolontariusza do pracy koordynator może odwoływać się do różnych koncepcji psychologicznych, np. **koncepcji potrzeb Abrahama Maslowa**, bądź **teorii trzech potrzeb Davida Mc Clelland'a**.

Zgodnie z teorią trzech potrzeb wolontariuszy do działania motywuje realizacja trzech głównych potrzeb: *osiągnięć, władzy* lub *przynależności*.

Powierzenie wolontariuszowi zadania, które jest zgodne z jego najsilniejszą potrzebą zwiększa możliwość satysfakcjonującej współpracy. Poniżej omówione zostaną te trzy potrzeby wraz z cechami charakterystycznymi osób, które kierują się realizacją tej potrzeby podejmowanych przez siebie działaniach.

- ✓ Jednym z najsilniejszych motywów do pracy zdaniem Mc Clellanda jest **potrzeba osiągnięć**. Potrzeba ta wyraża się w dążeniu do wyróżnienia się, uzyskania osiągnięć, które są istotne dla danej grupy.

Osoby kierujące się tą potrzebą wykazują mniejsze zainteresowanie potrzebami przynależności i władzy, charakteryzuje ich to, że:

- podejmują działania z chęci robienia czegoś lepiej lub uzyskania osobistych osiągnięć;
 - szukają wyzwań, wyznaczania trudnych, ale realistycznych celów;
 - czują się odpowiedzialne za realizację powierzonych zadań;
 - duże znaczenie ma dla nich informacja zwrotna na temat własnej efektywności;
 - oczekuje często dużego zakresu swobody działania.
-
- ✓ Kolejną potrzebą, której zaspokajanie motywuje osobę do działania jest **potrzeba władzy**, czyli potrzeba powodowania, by inne osoby postępowały zgodnie z jej zamierzeniami i oczekiwaniami.
- Kierujący się tą potrzebą:
- odczuwają pragnienie bycia osobami, które mają znaczenie i władzę – odczuwają chęć wywierania wpływu na innych oraz sprawowania kontroli nad nimi kontroli;

- mają tendencję do rywalizacji z innymi o zajmowaną pozycję w grupie;
- często przywiązują wagę do zajmowanych stanowisk.

✓ Trzecią wymienianą przez Mc Clellanda potrzebą, która motywuje nas do działania jest **potrzeba przynależności**.

Osoby kierujące się w tą potrzebą:

- pragną przyjacielskich i bliskich relacji z innymi, w organizacji dążyć będą do nawiązywania takich relacji i bycie z innymi, to będzie ich głównym motorem działania;
- ważne jest dla nich przede wszystkim to, czy są lubiane i akceptowane przez innych;
- źle się czują w sytuacjach, gdy rywalizują z innymi, preferują raczej sytuacje współdziałania,
- koncentrują się na innych i same też pragną zrozumienia.

Każda z tych potrzeb jest ważna, żadna z nich nie jest lepsza czy gorsza, ważne jest by koordynator uwzględniał wewnętrzną motywację wolontariuszy w powierzanych im zadaniach.

Podział kandydatów wolontariuszy ze względu na siłę motywacji.

<i>GOŚĆ</i>	<i>GOTOWY, ale NIEŚWIADOMY</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Przyszedł, bo ktoś go mu to polecił, namówił go do przyjścia ✓ Nie wie jeszcze, czy chciałby być wolontariuszem ✓ Nie myślał o tym, jakimi zasobami chciałby się podzielić ✓ Często niewiele wie o tym, czym jest wolontariat ✓ Niewiele wie też o organizacji, do której przyszedł <p>Jest to kandydat o niskiej motywacji do pracy, jak wolontariusz.</p> <p>Praca z nim koncentrowałaby się na odnalezieniu odpowiedzi na podstawowe pytanie chcę, czy nie chcę być wolontariuszem. Wzrost jego motywacji będzie widoczny jeśli z Gościa, stanie się Gotowym, ale nieświadomym. Wymaga najczęściej krótkiego przeszkolenia w zakresie podstawowych informacji zarówno na temat wolontariatu, jak też organizacji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wie już, że chce być wolontariuszem, odczuwa potrzebę dzielenia się z innymi. Chciałby coś zrobić, ale nie wie jeszcze, co. ✓ Ma podstawową wiedzę na temat organizacji oraz tego, czym jest wolontariat. <p>Kandydat ten ma większą motywację do pracy niż <i>Gość</i>, wymaga ze strony koordynatora skupienia się na jego zasobach, którymi mógłby się podzielić. W tej grupie osób mogą znaleźć się kandydaci, którzy mają już duże doświadczenie zawodowe, bądź ukończyli karierę zawodową i coś chcieliby robić dla innych.</p> <p>Celem wstępnej pracy nad motywacją jest to, by z <i>Gotowego, ale Nieświadomego</i> stał się <i>Gotowym i Świadomym</i>, czego chce.</p>

GOTOWY I ŚWIADOMY

Jest to kandydat o najsilniejszej motywacji, taki który wie czego chce, ma sprecyzowane oczekiwania.

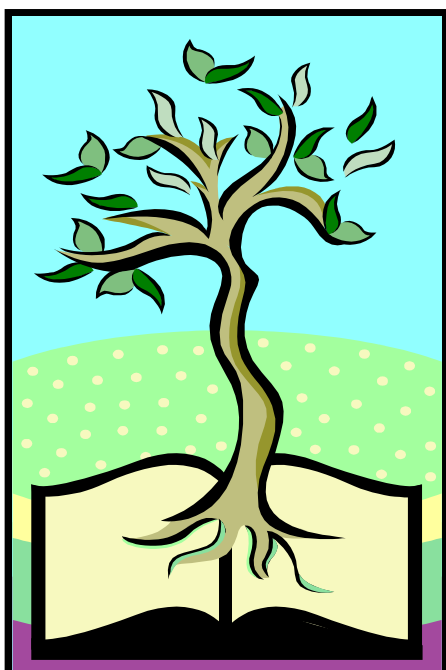
- ✓ Ma wiedzę na temat wolontariatu oraz organizacji do której trafił.
- ✓ Najczęściej ma określa wizję siebie w tej organizacji,
- ✓ Wie czym chciałby się podzielić i ewentualnie w jaki sposób.
- ✓ Ma często silne poczucie własnej wartości, własnych kompetencji.

Zadanie koordynatora jest odkrycie jego wewnętrznej motywacji do bycia wolontariuszem (czyli odpowiedzi na pytanie realizacja jakich potrzeb, sprawia, że kandydat chce być wolontariuszem) oraz wyznaczenie mu określonych zadań, które byłyby zgodne z jego motywacją oraz potrzebami i możliwościami organizacji.

Wymaga przede wszystkim zagospodarowania jego sił i wsparcia w realizacji zadań, poprzez podtrzymywanie tej motywacji.

Wolontariusz pracujący w organizacji, by w niej pozostać potrzebuje zarówno poczucia przywiązania, poczucia bezpieczeństwa (korzeni), jak też autonomii (skrzydeł).

Zgodnie z klasyfikacją potrzeb amerykańskiego przedstawiciela psychologii humanistycznej Abrahama Maslowa, człowiek podejmując określone działania motywowany jest do zaspokojenia tej potrzeby, która jest najsilniej odczuwana przez niego w danym momencie. Przy czym nigdy nie jest tak, że jesteśmy całkowicie zaspokojeni i nie odczuwamy żadnych potrzeb. Człowiek zawsze czegoś potrzebuje. Stworzona przez niego tzw. piramida potrzeb wskazuje na to, że potrzeby na niższych płaszczyznach tej piramidy muszą zostać zaspokojone w minimalnym stopniu, gdyż warunkuje to harmonijny rozwój, brak zaspokojenia potrzeb fizjologicznych, potrzeby bezpieczeństwa i bliskości w okresie wczesnego dzieciństwa w sposób niewystarczający doprowadzić może nawet do znacznych deficytów osobowości.



Piramidę potrzeb Maslowa można przedstawić też w formie drzewa, którego **korzeniami** są związane z przywiązaniem:

- ✓ elementarne potrzeby fizjologiczne;
- ✓ potrzeby bezpieczeństwa i ochrony;
- ✓ potrzeba przynależności i bliskości

zaś z to co wyrasta spod ziemi – to co rośnie w kierunku niebia (**skrzydła**), reprezentowane jest przez potrzeby związane z dążeniem do autonomii:

- ✓ potrzeba uznania;
- ✓ potrzeba samorealizacji; dążenie do doskonałości, spełnienia.

Chcąc motywować wolontariusza do pracy, podtrzymywać jego zaangażowanie oraz rozwijać jego umiejętności, by był coraz lepszy i miał też poczucie samorealizacji, przede wszystkim należy mieć z nim osobisty kontakt. Koordynator współpracujący z wolontariuszami powinien zwracać uwagę na potrzebę samorealizacji wolontariusza, którą A. Maslow definiuje w sposób następujący:

„ jest to postępujące urzeczywistnienie możliwości, umiejętności i talentów, jako wypełnienie misji albo powołania, przeznaczenia, zadania, jako lepsze poznanie własnej natury, jako nieustającą tendencję do jedności, integracji albo współdziałania w obrębie tożsamości”.

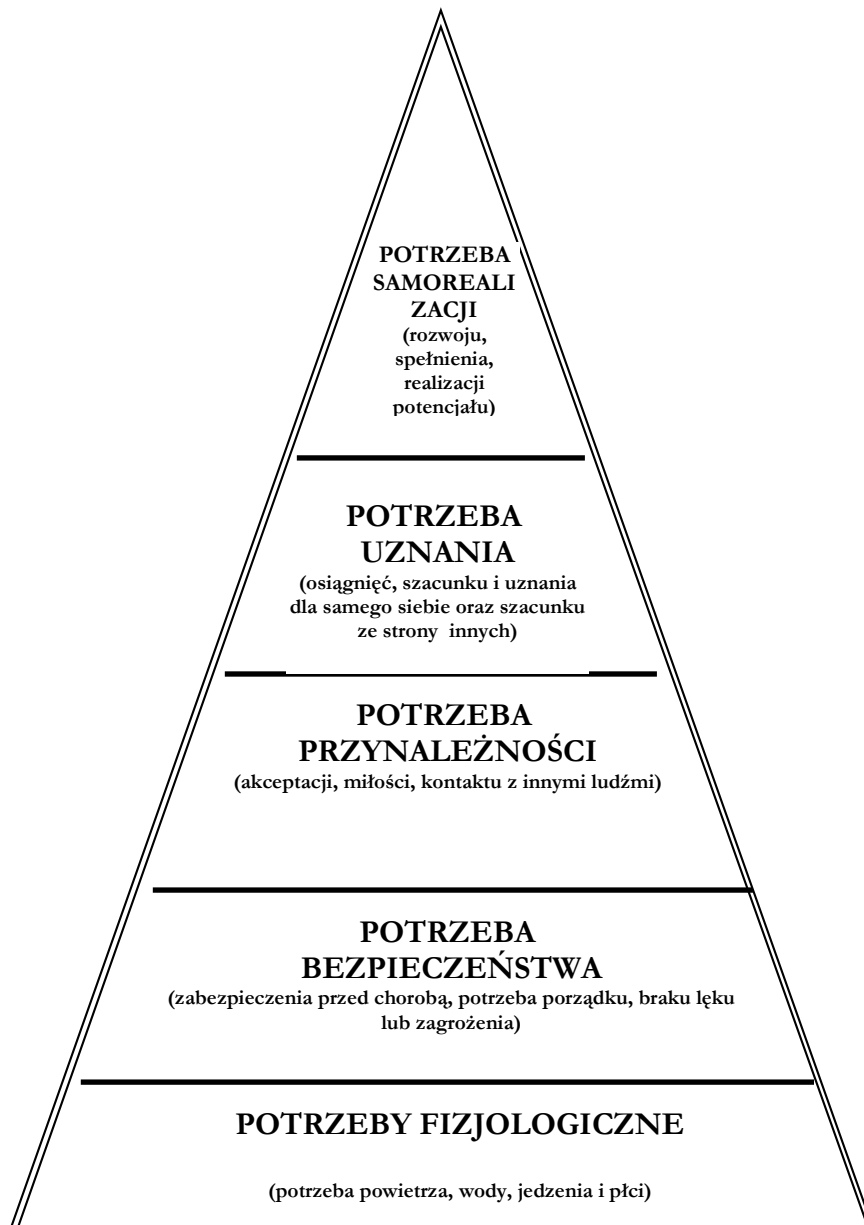
Potrzebę samorealizacji Maslow definiuje następująco: „ ...jest to postępujące urzeczywistnienie możliwości, umiejętności i talentów, jako wypełnianie misji albo powołania, przeznaczenia, zadania, jako lepsze poznanie własnej natury, jako nieustającą tendencję do jedności, integracji albo współdziałania w obrębie tożsamości”.

Samorealizacja osobistych potencjałów i możliwości to zasadnicza wartość w życiu człowieka. Przemoc i działania destrukcyjne są natomiast gwałtownymi reakcjami człowieka na frustracje głębokich potrzeb życiowych, na przeszkody stawiane jego możliwościom oraz emocjom.

Jak Maslow widzi rolę dorosłych w pierwszych latach życia dziecka?

Opowiada się za wolnym od frustracji zaspokajaniu potrzeb we wczesnym dzieciństwie. Kiedy dzieci są starsze nadchodzi czas przygotowania im otoczenia, które umożliwi im samodzielne starania się o zaspokojenie potrzeb i pozwoli rozwinąć skrzydła.

Hierarchia potrzeb wg Masłowa



Samorealizacja osobistego potencjału wolontariusza jest istotnym źródłem zadowolenia oraz motywacji wolontariusza do dalszej aktywności. A zadowolony z pracy wolontariusz to:

- ✓ **wielki kapitał i szansa dla twojej organizacji**, gdyż taka osoba na dłuższy czas jest w stanie związać się co szczególnie istotne jest, gdy wolontariusz w ramach powierzonych zadań ma bezpośrednie kontakty z beneficjentami organizacji, buduje z nimi więzi i nie zniknie nagle bez wyjaśnienia.

d. Standardy współpracy z wolontariuszami, czyli zasady korzystania z potencjału i zaangażowania wolontariuszy.

Każda organizacja, która korzysta ze wsparcia i zaangażowani wolontariuszy powinna opracować tzw. standardy współpracy z wolontariuszami, czyli **zasady korzystania z potencjału i zaangażowania wolontariuszy**. Zasady te mogą uwzględniać przedstawione poniżej treści:

Zasada pierwsza.

Wolontariuszy jest szansą dla naszej organizacji. Dlatego też, gdy ofiarowuje swój czas, umiejętności i zaangażowanie, dzieli się z nami swoim potencjałem, wspieramy go, udzielamy mu pozytywnych informacji na temat jego pracy.

Zasada druga.

Nasza organizacja rozwija się dzięki ludziom, którzy w niej pracują. Do rozwoju naszej organizacji przyczyniają się też wolontariusze, inwestując w rozwój ich umiejętności i zdobywanie nowej wiedzy nasza organizacja odnosi też duże korzyści.

Dlatego, też nasza organizacja jest przyjazna wolontariuszom. Wolontariusze w naszej organizacji są wspierani. Wsparcie wolontariuszy ma miejsce podczas organizowanych grup wsparcia oraz superwizji ich pracy.

Ponadto zachęca się wolontariuszy do dalszego kształcenia w ramach proponowanych im warsztatów i szkoleń. Dzięki tym spotkaniom wolontariuszy mogą wymieniać się doświadczeniami, ale też zdobywać nowe, cenne na rynku pracy umiejętności.

Zasada trzecia.

W naszej organizacji istnieje system motywacyjny nie tylko dla pracowników, ale też wolontariuszy. Jednym z elementów tego systemu jest jasna ścieżka awansu. Wolontariusz jest informowany o tym, jakie są dla niego możliwości rozwoju zawodowego w ramach wolontariatu, ale też szanse na pozostanie w organizacji na zasadach pracownika.

Zasada czwarta.

W naszej organizacji jest czas na pracę, ale też zabawę. Nasza organizacja jest świadoma tego, że praca na rzecz innych ludzi może być źródłem wielu obciążeń. Chroniąc wolontariuszy i pracowników przed syndromem wypalenia sił organizujemy różnego rodzaju imprezy i spotkania integracyjne np. wieczór filmowy, bal karnawałowy, wieczór piłkarski itp.

Zasada piąta.

Opinie, spostrzeżenia i propozycje wolontariuszy dotyczące pracy w naszej organizacji są dla nas istotne. Dlatego nie tylko udzielamy wolontariuszom informacji zwrotnych na temat ich pracy, ale też prosimy wolontariuszy o informacje zwrotne na temat współpracy z naszą organizacją, by wprowadzać ewentualne ulepszenia w tej współpracy.

Zasada szósta.

Wolontariusze współpracujący z nami znają misję oraz cele działania naszej organizacji.

Zasada siódma.

W naszej organizacji osobą odpowiedzialną za współpracę z wolontariuszami jest koordynator wolontariatu. To on wraz z osobą bezpośrednio współpracującą z wolontariuszem oraz samym wolontariuszem bierze udział w przygotowaniu indywidualnego planu rozwoju wolontariusza w naszej organizacji.

e. Informacja zwrotna jako narzędzie motywacyjne

Ważnym narzędziem motywacyjnym dla koordynatora wolontariatu z jest informacja zwrotna.

Informacja zwrotna - to informacja o tym jak reagujemy na zachowanie, działanie innego człowieka. Informacja zwrotna ma pomagać wolontariuszowi w lepszym zrozumieniu siebie, jak też przyczynić się do większej efektywności podejmowanych działań.

Informacja zwrotna powinna być udzielana zgodnie z następującymi zasadami:

➤ **Mówimy o zachowaniu wolontariusza, a nie o wolontariuszu jak osobie.**

Dlatego nasze wypowiedzi powinny koncentrować się na faktach, a nie wyobrażeniach. Opisuując zachowanie, działanie wolontariusza stosujemy raczej przysłówki, określające czynności, niż przymiotniki, wskazujące na jej cechy. Powiedzmy raczej, że ktoś dużo mówi, niż że jest gadułą.

➤ **Opisujemy, a nie oceniamy.**

Informacje, jakich udzielamy wolontariuszowi nie zawierają oceny. Unikamy oceny, czyli odwoływania się do wartościowania danego zachowania w kategoriach dobra, czy zła, raczej relacjonujemy to co się dzieje, lub działa.

Nie mówimy „Trudno jest Tobą wytrzymać, bo jesteś spóźnialski i nieodpowiedzialny, umówiłeś się ze mną przed grupą, a ja czekałam jak ta głupia. Jesteś beznadziejny.”, raczej: „Jestem wkurzona, bo już trzeci raz w tym tygodniu się spóźniłeś, a ja specjalnie przesunęłam swoje wcześniejsze spotkanie, by być na czas. Mam poczucie, że mnie lekceważysz i mam coraz mniejszą ochotę na współpracę z Tobą”.

➤ **Koncentrujemy się na korzyściach, jakie nasza informacja może dać wolontariuszowi.**

Informacja zwrotna jakiej udzielamy nie ma służyć naszemu odreagowaniu, ale wolontariuszowi w lepszym poznaniu siebie i wzrostowi jego kompetencji.

➤ **Ilość udzielanych wolontariuszowi informacji zwrotnych nie powinna przeciążać, ale umożliwiać jej spożytkowanie.**

Przeciążając wolontariusza udzielonymi informacjami zwrotnymi zmniejszasz jego szansę na to, by

zrobił z nich użytek.

➤ **Pamiętamy, że ważny jest czas i miejsce, w jakich udzielamy informacji zwrotnych.**

Udzielanie informacji zwrotnych powinno odbywać się z poszanowaniem siebie i wolontariusza. Odbiór informacji zwrotnych wzbudzać może dużo emocji, dlatego udzielenie ich w nieodpowiednim momencie może przynieść wolontariuszowi więcej szkody niż pożytku. Dlatego też:

- stwarzaj atmosferę, w której wolontariusze dobrze się czują;
- kontaktuj się indywidualnie z każdym wolontariuszem, poznaj jego potrzeby, motywację, oczekiwania, aspiracje;
- przygotuj indywidualne formy nagradzania każdego wolontariusza;
- zadbaj o to, by wolontariusz miał świadomość, że on i jego praca są potrzebne organizacji.

➤ **Informacje zwrotne zawsze formułujemy w pierwszej osobie.**

Mówimy: Ja (czuję, widzę Cię tak, wyobrażam sobie, że Ty) a nie „Ty jesteś.....”).

Wynagradzając wolontariusza pokazujemy mu, że jego praca jest potrzebna i wartościowa, wolontariusz otrzymując pozytywną informację zwrotną na temat efektów swojej pracy buduje poczucie własnej wartości oraz kompetencji.

Ponadto pamiętaj o tym, by:

- nie tylko udzielać informacji zwrotnej od wolontariusza, ale też prosić o takie informacje zwrotne na temat waszej współpracy, czy też opinie wolontariusza na temat działania organizacji;
- daj wolontariuszowi możliwość bycia kreatywnym, poprzez danie im możliwości wniesienia własnych rozwiązań, które byłyby zgodne z misją oraz celami twojej organizacji.

f. Lista 30 form uznania wolontariusza

Vern Lake, który zajmował się wolontariatem w Departamencie Pomocy Społecznej stanu Minnesota, opracował on „101 sposobów wyrażania uznania dla wolontariuszom”.

Poniżej znajduje się przykładowa lista 30 form uznania. Są to sprawy oczywiste, o których często zapominamy. Zaskakująco proste, oczywiste i wydawałoby się, że aż wstyd je tu zamieszczać. Pamiętać jednak należy, podstawy, na których buduje się relację są bardzo proste. Jeden ze znanych psychologów i psychoterapeutów Carl Rogers, który uważał, że jednym z najważniejszych czynników leczących w psychoterapii jest relacja pomiędzy klientem korzystającym z pomocy a psychoterapeutą. Powiedział on kiedyś, by psychoterapia była skuteczna to psychoterapeuta powinien robić tylko trzy rzeczy:

- Być empatyczny, umieć wczuć się w sytuację drugiej osoby,
- Zapewnić bezwzględną akceptację,
- Być spójny wewnętrznie, czyli zachowywać się w sposób autentyczny z tym kim jest, ze swoimi wartościami.

Dlatego też niech Cię nie zniechęca prostota tych zasad! Spróbuj je wdrażać zanim zastosujesz techniki motywacyjne. Wolontariusz tak jak klient psychoterapeuty, potrzebuje przede wszystkim akceptacji, traktowania go z szacunkiem, zapewnienia mu możliwości rozwoju.

Zatem oto fragment listy – „**101 sposobów wyrażania uznania dla wolontariuszom**”.

1. *Uśmiechnij się na powitanie.*
2. *Nie zapominaj o zwrocie "dzień dobry".*
3. *Powitaj wolontariusza imieniem.*
4. *Zaproponuj coś do picia.*
5. *Zapewnij przeszkolenie przed rozpoczęciem pracy.*
6. *Pomóż nabrać pewności siebie.*
7. *Dokładnie wyjaśnij szczegóły związane z realizacją zadania.*
8. *Przygotuj skrzynkę kontaktową dla wolontariuszy na ich opinie i sugestie.*
9. *Zwróć koszty związane z realizacją zadania.*
10. *Zainterесuj się raportem, sprawozdaniem z realizacji zadania.*
11. *Postaraj się o ulgi i rabaty dla wolontariuszy.*
12. *Pomyśl o odznakach i symbolicznych dystynkcjach.*
13. *Zapewnij kawę i coś słodkiego w wolnych chwilach.*
14. *Zaplanuj coroczną imprezę okolicznościową.*
15. *Zaproś go na spotkanie personelu.*
16. *Miej na uwadze indywidualne potrzeby i problemy wolontariusza.*
17. *Bądź uprzejmy.*
18. *Powierz mu odpowiedzialność za konkretne zadania.*
19. *Jeśli jest taka potrzeba, zapewnij opiekę nad dziećmi wolontariusza.*
20. *Wyeksponuj w ważnym miejscu listę honorowych wolontariuszy.*
21. *Szanuj preferencje i pragnienia wolontariuszy.*
22. *Zaproponuj nieformalne spotkania przy kawie.*
23. *Nieustannie zapewnij wolontariuszom wyzwania i nowe zadania do realizacji.*
24. *Wyślij wolontariuszowi kartę z życzeniami na święta, urodziny albo bez okazji.*
25. *Zaproponuj opiekę i pomoc w trudnych sytuacjach.*
26. *Wręcz w nagrodę odznakę organizacji.*
27. *Bądź komunikatywny.*
28. *Nakłoń najważniejsze osoby w organizacji do poznania się z wolontariuszem.*
29. *Pamiętaj o omówieniu wrażeń i doświadczeń nabytych w czasie realizacji zadań.*
30. *Szanuj ograniczenia wolontariusza.*

2.2. Wolontariusz w grupie – podstawy dotyczące pracy grupowej

Każdy koordynator pracując z grupą wolontariuszy powinien dysponować podstawową wiedzą na temat grup. Poniżej prezentujemy wam materiał, który jest pewnego rodzaju niezbędnikiem, który zawiera takie podstawowe, niezbędne do pracy z każdą grupą informacje.

Przykładowy scenariusz spotkania takiej grupy znajdziesz w załączniku.

Wolontariusze przychodzący do organizację często powtarzają, że traktują swoją działalność jako inwestycję we własny rozwój zawodowy i osobisty.

Uczestniczenie w różnego rodzaju działaniach grupowych stwarza wolontariuszowi szansę na taki rozwój, a koordynatorowi umożliwia szybką integrację grupy wolontariuszy, która funkcjonować może jako sprawny, godny zaufania zespół.

Pamiętać należy, że zawsze, gdy wolontariusz udziela bezpośredniej pomocy innym (np. dzieciom, osobom starszym), w pierwszym wypadku powinien mieć wgląd w siebie, a źródłem takiego samopoznania może być uczestnictwo w grupie.

Przyjazna atmosfera panująca w grupie, poczucie bliskości pomiędzy uczestnikami sprzyja uczeniu się i poznawaniu innych. Szczególnie cenne są informacje od innych na temat własnego funkcjonowania - tego jak pozostałe osoby w grupie się ze mną czują, co im przeszkadza, a co pomaga w kontakcie ze mną. Grupa stwarza zatem możliwość wzrostu świadomości tego, w jaki sposób nawiązuje się relacje z innymi.

Praca w grupie jest pewnego rodzaju laboratorium, w którym można ćwiczyć różnego rodzaju umiejętności interpersonalne. Grupy posiadają swoją siłę, uruchomiony w grupie potencjał, kreatywność staje się źródłem, z którego wszyscy uczestnicy mogą czerpać.

W rozdziale tym zostaną przedstawione podstawowe informacje na temat procesu grupowego, pracy grupowej oraz różnych typów grup.

a. Czym jest proces grupowy i jakie są fazy jego rozwoju? Czy każda grupa jest inna?

Grupa to nie jest organizm statyczny, niezmienny, czy stały. Nie jest też organizmem zupełnie nieprzewidywalnym. Grupa to organizm dynamiczny, przechodzi szereg zmian, podobnie jak organizm rodzi się i umiera.

Proces zmian rozwojowych, które przechodzi każda grupa charakteryzuje się określoną kolejnością zjawisk: nawiązanie kontaktu, wytworzenie się bliskości pomiędzy uczestnikami, tworzenie podgrup, powstawanie i rozwiązywanie konfliktów, ponowne zbliżenie się i współpraca, wyłanianie się ról, zakończenie grupy. Jednak, by to zaszło uczestnicy grupy muszą się ze sobą komunikować, w taki sposób, by mogli objąć uwagę każdą z pozostałych osób. Dlatego grupy muszą być wystarczająco małe, by zaistniała komunikacja „każdego z każdym”, a to możliwe jest w grupach ok. 12-15 osobowych.

➤ Grupa, podobnie jak jednostka jest неповtarzalna. Każda grupa jest inna, ponieważ każdy z jej członków wnosi do grupy swoje doświadczenia, i to, kim jest. Pomimo, tej odmienności, jest pewna stałość, jakaś przewidywalność w rozwoju grupy – jest nią **proces grupowy. Jest to nieuchronny proces zmian rozwojowych, które przechodzi każda grupa.** Zmiany te można podzielić na kilka faz:



✓ **I faza orientacji i zależności**

Kiedy ludzie w grupie widzą się po raz pierwszy i nic o sobie nie wiedzą, poza uczuciem ciekawości, pojawia się stan niepewności i pytanie „czego mogę się tu spodziewać po tych, którzy tu ze mną są”.

Grupy w tej fazie dąży do wytworzenia się poczucia bezpieczeństwa, poprzez zorientowanie się, co do:

- Innych – „Czy mi nie zagrażają, czy mogę im zaufać?”
- Miejsca – „Jakie zasady tu panują?”
- Siebie – „Na co mogę tu sobie pozwolić?”.

Dlatego też, w tej fazie uczestnicy grupy będą koncentrowali się raczej na podobieństwach niż różnicach.

Drugą ważnym pytaniem, jakie zadają sobie uczestnicy grupy, to: „Po co tu jestem?”. W związku z tym, ważnym zadaniem grupy w tej fazie, poza utworzeniem klimatu zaufania, jest ustalenie celów spotkań grupowych, wokół których będzie przebiegać praca grupy.

✓ **II faza różnicowania i konfliktu**

Na tym etapie uczestnicy sprawdzają poziom bezpieczeństwa i zaufania w grupie, zarówno w stosunku do pozostałych uczestników, jak również osoby prowadzącej.

Pojawiają się dylematy dotyczące tego, na ile się otworzyć przed grupą, jak głęboko się zaangażować, ile można o sobie powiedzieć.

Z drugiej strony poziom bezpieczeństwa jest na tyle wystarczający, że uczestnicy grupy mogą wyrażać niezadowolenie względem osoby prowadzącej, czy względem siebie. Pojawia się tu również element współzawodnictwa, konflikty, co jest wyrazem tego, że koncentrują się nie tylko na tym, co ich łączy, ale też na różnicach. Konflikty w grupie są naturalną konsekwencją relacji międzyludzkich, nie należy ich unikać i traktować jako czegoś złego. Złe natomiast mogą być sposoby rozwiązywania tych konfliktów. Udawanie, że nic się nie dzieje, powoduje tylko narastanie wrogości i uczuć złości w relacjach między ludźmi i uniemożliwia współpracę. Celem grupy w tej fazie jest wypracowanie zasad wzajemnej współpracy, rozwiązywanie ewentualnych konfliktów oraz wzrost poziomu zaufania w grupie.

✓ **III faza współdziałania i spójności**

Po pierwszych kryzysach i wątpliwościach dotyczących zaufania grupa wchodzi w okres konstruktywnej pracy. Te pierwsze burze są bardzo ważne, gdyż dają uczestnikom przekonanie, że grupa jest też miejscem, gdzie można wyrażać, zarówno swoje zadowolenie, jak też niezadowolenie, złość i pomimo szczerości w wyrażaniu emocji grupa nie tylko się nie rozpada, a nawet wzmacnia. To doświadczenie pogłębia więzi pomiędzy członkami grupy, dodaje siły do konfrontowania się z własnymi problemami, szczególnie, jeśli dotyczą one relacji międzyludzkich, poza grupą.

Osiągnięcie przez grupę tej fazy, nie oznacza jednak, że w przyszłości uniknie ona kryzysów i powróci do poprzedniej fazy. Temat zaufania i konflikty na mogą nowo się pojawić, wtedy grupa znowu potrzebować będzie czasu, by sobie z tym poradzić i przejść do dalszej współpracy. Zdarza się jednak, że grupa potrzebuje interwencji ze strony osoby prowadzącej, bądź, jeśli jej nie ma to zewnętrznego wsparcia. W przeciwnym brak konstruktywnego rozwiązania konfliktu może doprowadzić do rozwiązania grupy, ze względu na brak możliwości kompromisu i współpracy.

✓ **IV faza zakończenie pracy grupy**

Kiedy spotkania grupy dobiegają końca często uczestnicy doświadczają smutku i niepokoju. Wyrażają też wątpliwości, czy uda im się przenieść to, czego nauczyli się w grupie, na własne życie poza grupą.

Głównym zadaniem w tej fazie jest podsumowywanie, tego, w jaki sposób doświadczenia grupowe mogą pomóc w lepszym funkcjonowaniu poza grupą. Zbliżające się rozstanie, to czas, kiedy uczestnicy udzielają sobie wzajemnie informacji zwrotnych o tym, jak siebie postrzegają. Podejmują też refleksje, a najlepiej decyzję, co do dalszych zmian, jakie chcą dokonać w życiu oraz sposobów, w jaki mogą to osiągnąć.

W tym okresie bardzo ważne jest wzajemne wspieranie się w radzeniu sobie z tymi uczuciami związanymi z rozstaniem, szczególną rolę pełni tu osoba prowadząca grupę, poprzez odwoływanie uczestników do już zdobytych umiejętności, zachęcanie do udzielania informacji zwrotnych, które mają też za zadanie wzmacnianie poczucia własnej wartości.

b. Role grupowe

Uczestnicy grupy przyjmują różne role grupowe, które odzwierciedlają często ich sposób bycia wśród innych ludzi. W zależności od fazy rozwoju grupy różne role mogą być dominujące, ze względu na istotne potrzeby grupy.

Najczęstsze role grupowe to:

- ✓ **Lider zadaniowy** – skoncentrowany na zadaniach i efektywności grupy, próbuje przejąć przywództwo w grupie, poprzez to, że często nieformalnie kieruje pracą grupy zwracając uwagę na cele. Szczególnie źle się czuje w sytuacjach mało określonych, kiedy nie wie, co ma robić. Nastawiony zadaniowo, nie lubi sytuacji, które w jego ocenie są bezproduktywne, wtedy zachęca innych do jakiegokolwiek działania.
- ✓ **Lider emocjonalny** – szczególnie wrażliwy na nastroje panujące w grupie, dba o dobre samopoczucie pozostałych uczestników, przejawia zachowania opiekuńcze względem tych, którzy są najsłabsi w grupie, wycofani. Wrażliwy jest na emocje lęku, smutku, niezadowolenia. Wyraża zrozumienie, dba o dobrą atmosferę w grupie. Często w fazie konfliktu jest wyrazicielem nastrojów panujących w grupie, poprzez zachowania werbalne i niewerbalne.
- ✓ **Dobry duch/dobra mama-** osoba, do której inni często zwracają się po wsparcie, opiekę. Postrzegana jako osoba ciepła, troskliwa. Trudno jest jej odmawiać i prosić innych o pomoc, szczególnie, że postrzegana jest jako osoba, która sama sobie świetnie poradzi.
- ✓ **Outsider** – stoi często z boku, obserwuje, nie angażuje się w pracę grupy. Takie zachowanie wzbudza w innych uczestnikach niepokój, dlatego początkowo zachęcany jest przez nich do większej aktywności, często bezskutecznie. Kiedy pomimo zachęty i zainteresowania ze strony grupy, w dalszym ciągu unika zaangażowania, grupa może go odrzucić, poświęcać mu coraz mniej uwagi, a jego izolacja pogłębia się.
- ✓ **Kozioł ofiarny** – rola ta jest szczególnie trudna, gdyż rozładowywaniu napięcia i agresji. Grupa szuka takiego kozła szczególnie w okresie kryzysu, wybierając ofiarę, która jest obiektem agresji ze strony całej grupy, obarczając często winą za powstały w grupie kryzys.
- ✓ **Dziecko grupowe** – osoba pełniąca tę rolę, w przeciwieństwie do kozła ofiarnego jest pod szczególną ochroną grupy. Poprzez okazywaną bezradność, bądź zachowania infantylne unika ataków ze strony grupy, chroni się w ten sposób przed ewentualną dezaprobatą, czy brakiem akceptacji.

- ✓ **Śmieszek grupowy** – często w tę rolę wchodzi osoby, które trudno znoszą napięcia pojawiające się w grupie np. milczenie. Jej zachowania – poczucie humoru, żarty służy rozładowaniu tego napięcia.
- ✓ **Dobry uczeń** – uwaga osoby wchodzącej w tę rolę skoncentrowana jest szczególnie na osobie prowadzącej grupę, szuka w niej akceptacji, podporządkowuje się jej zaleceniom, chce sprostać jej oczekiwaniom. Źle znosi ataki na osobę prowadzącą.
- ✓ **Sumienie grupy** – pilnuje tego, czy grupa przestrzega ustalonych norm, wzbudza w innych poczucie winy.

Wśród oddziaływań grupowych, w których uczestniczyć mogą wolontariusze są grupy wsparcia, superwizje pracy wolontariuszy, jak też warsztaty umiejętności. Poniżej przedstawiono podstawowe informacje na temat tych oddziaływań.

c. Budowanie zespołu wolontariuszy.

Przed koordynatorem stoi duża odpowiedzialność. Powinien nie tylko lubić pracować z ludźmi, ale też posiadać zdolności przywódcze, takie by móc kierować zespołem wolontariuszy.

Przedstawiony w załączniku scenariusz kilkugodzinnego warsztatu, którego celem jest budowanie zespołu wolontariuszy wymaga kilka słów komentarza na temat tego, czym są warsztaty psychologiczne i w jaki sposób odbywa się tam uczenie i rozwój konkretnych, zgodnych z zakładanym celem warsztatu umiejętności.

Warsztaty umiejętności - ich celem jest wzrost konkretnych umiejętności psychologicznych m.in. takich jak: komunikowanie się z innymi, radzenie sobie ze stresem, asertywność, przeciwdziałanie wypaleniowi zawodowemu, rozwiązywanie konfliktów, budowanie zespołu, negocjacji.

Często spotkania te organizowane są dla określonej grupy zawodowej np. warsztat przeciwdziałania wypaleniowi zawodowemu dla pracowników socjalnych, wolontariuszy czy

asystentów osób niepełnosprawnych, bądź osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, gdzie nabycie określonych umiejętności przeciwdziałać będzie temu zjawisku.

Cechą charakterystyczną warsztatów jest to, że uczenie się odbywa się poprzez aktywną wymianę pomiędzy osobą prowadzącą a uczestnikami. Zgodnie z cyklem uczenia się Davida Kolba osoba prowadząca – trener – w procesie uczenia się danych umiejętności uwzględnia cztery podstawowe elementy: doświadczenie, refleksję, teorię oraz praktykę.

✓ **Doświadczenie** – uczestnicy mają okazję przećwiczyć dane umiejętności w grupie. Trener proponuje uczestnikom ćwiczenia, których zadaniem jest pomoc w rozwijaniu konkretnych umiejętności. Źródłem tych doświadczeń mogą być zarówno ćwiczenia, w których wykorzystuje się kontakty z innymi uczestnikami warsztatu (praca w podgrupach, praca w parach, praca na forum grupy), jak też indywidualną aktywność własną (np. wypełnianie kwestionariuszy, wizualizacja zmiany, przypomnienie sobie wcześniejszych doświadczeń).

✓ **Refleksja** – przemyślenia na temat tego, czego uczestnicy doświadczyli, co mieli możliwość zaobserwować, jakie wnioski pojawiają po udziale w proponowanym przez trenera doświadczeniu.

✓ **Teoria** – jak już tak ludzie trochę podoświadczaają i podzielą się refleksjami na temat tego, czego doświadczyli, to pora, by zastanowić się jak to czego doświadczyli i przemyślenia, które się pojawiły mają się do teorii. Wówczas to trener proponuje krótki wykład, w którym prezentuje część teoretyczną.

✓ **Pragmatyka** - ten element jest odwołuje się do praktyki zawodowej, czy praktyki życiowej. Odpowiada na pytania „W jaki sposób, to doświadczenie, refleksja czy teoria ma się do praktyki?. Jaka jest użyteczność tej wiedzy?

2.3. Opieka i wsparcie psychologiczne wolontariuszy jako narzędzia motywacyjne

Koordynator w sytuacji powierzenia wolontariuszowi określonych zadań, podejmuje się również monitorowania jakości realizacji tych zadań, odpowiada też za udzielane wsparcie.

Zadaniem koordynatora wolontariatu jest informowanie wolontariuszy o sposobach oraz możliwościach uzyskanej pomocy. Poza wsparciem indywidualnym, którego najczęściej udziela bądź sam koordynator lub osoba bezpośrednio odpowiedzialna za pracę wolontariusz (tzw. opiekun wolontariatu) istnieją grupowe formy wsparcia, z których może on wiele skorzystać.

Pozostawiając wolontariusza samemu sobie, zwiększamy prawdopodobieństwo popełnianych przez niego błędów, co przyczynia się np. do zmniejszenia jakości świadczonych przez naszą organizację usług. Ponadto taka sytuacja jest dla samego wolontariusza mniej korzystna, gdyż pozostawiony bez wsparcia, szybciej się zniechęca, nie ma możliwości przyjrzenia się swojej pracy z boku i zobaczenia jej z punktu widzenia osoby o większym doświadczeniu. Wolontariusz dzięki uzyskanemu wsparciu ma szansę na ciągłe podwyższanie własnych kompetencji i rozwój osobisty. **Poniżej przedstawione zostaną grupowe sposoby wspierania wolontariuszy, do których należą grupy wsparcia oraz superwizje pracy wolontariuszy.**

a. Grupa wsparcia dla wolontariuszy

Celem grupy wsparcia dla wolontariuszy jest wzajemne wspieranie się w trudnościach, jakie pojawiają się w ich pracy.

Wsparcie, jakie uzyskują uczestnicy grupy, jest wynikiem następujących elementów obecnych w trakcie trwania grupy, są to:

- ✓ relacja terapeutyczna oparta na wzajemnej empatii, zaufaniu, autentyczności i szczerości w wyrażaniu uczuć, myśli, jak też akceptacja i brak oceny.
- ✓ emocjonalne odreagowanie – poprzez opowiadanie o własnych doświadczeniach, wyrażanie ukrywanych dotąd uczuć, myśli.
- ✓ zmniejszenie napięcia emocjonalnego – odreagowanie powoduje zmniejszenie napięcia emocjonalnego. Natomiast brak możliwości odreagowania wywołuje nadmierne napięcie, drażliwość, stany depresyjne.

Tworząc grupy wsparcia, w tym również grupy wsparcia dla wolontariuszy należy zadać sobie następujące pytania:

- ✓ Przez jaki okres grupa będzie się spotykać oraz, czy w trakcie jej trwania na kolejne spotkania będą dochodzić nowe osoby, a inne odchodzić?
- ✓ Czy grupa będzie prowadzona przez profesjonalistę psychologa, pedagoga, pracownika socjalnego czy będą to spotkania bez profesjonalisty, z wyłonionym liderem?
- ✓ Czy spotkania grupy będą koncentrować się wokół ustalonych w grupie tematów, czy raczej wokół bieżących treści (problemów, oczekiwań, uczuć)?
- ✓ W jakim stopniu profesjonalista prowadzący grupę przejawia swoją aktywność: czy raczej podąża za tym, co się w grupie pojawia, czy proponuje określoną strukturę, np. ma propozycje ćwiczeń, inicjuje aktywność grupy wokół określonych zagadnień, prowadzi psychoedukację?

Biorąc pod uwagę skład grupy można wyróżnić tzw. grupy zamknięte i grupy otwarte.

- **Grupa zamknięta** to taka grupa, w której w czasie jej trwania (od pierwszego do ostatniego spotkania) nie powiększa się liczba osób uczestniczących w grupie. Nie przyjmuje się nowych osób, a od jej uczestników oczekuje się, że będą kontynuować spotkania w grupie, zgodnie z kontraktem do końca jej trwania.
- **Grupa otwarta** to grupa, w której zmienia się skład uczestników. Przyjmowani są nowi uczestnicy, a osoby wcześniej uczestniczące w grupie mogą grupę opuścić.

Zmiana składu grupy, pojawianie się nowych osób w grupie z jednej strony może budzić zaciekawienie pozostałych uczestników - grupa się „ożywia” - z drugiej, jeśli zbyt dużo nowych osób się pojawia i są częste zmiany to wpływa negatywnie na utrzymaniem spójności grupy, wpływając przez to na zmniejszenie się poczucia bezpieczeństwa w grupie.

Można tego uniknąć poprzez to, że ogranicza się liczbę nowo wprowadzanych uczestników do jednej, dwóch osób w trakcie spotkania. Zasady pracy grupy można przedstawić nowo przyjętej osobie podczas indywidualnego spotkania, przed wprowadzeniem do grupy. Osoba prowadząca grupę nie zajmuje w ten sposób czasu pozostałym uczestnikom.

Podczas indywidualnego spotkania w ramach kontraktu uczestnictwa w grupie z nową osobą można umówić się na konkretną ilość spotkań. Nowa osoba informuje grupę podczas pierwszego spotkania o tym, jak długo będzie uczestniczyć

w spotkaniach. Po umówionym okresie kontrakt można przedłużyć o następną ilość spotkań, bądź do końca trwania grupy.

Zastanawiając się, czy grupa wsparcia ma być prowadzona przez profesjonalistę, czy też nie należy zwrócić uwagi na istotne **rozróżnienie pomiędzy grupą wsparcia a grupą samopomocową**.

➤ **Grupy wsparcia** to grupy prowadzone przez profesjonalistów według określonego planu. Jak wcześniej napisano uczestnikami grupy są osoby, które mają podobne problemy i chęć poradzenia sobie z nimi korzystając ze wsparcia innych w tym, też osoby prowadzącej, która jest obecna na każdym spotkaniu.

➤ **Grupy samopomocowe**, czy inaczej grupy wzajemnej pomocy, powstają z inicjatywy samych członków grupy, prowadzone są bez udziału profesjonalisty. Organizują się na zasadach dobrowolności spośród tych, których łączą podobne doświadczenia życiowe bądź trudności, dając uczestnikom poczucie oparcia i zrozumienia przez innych. Pomoc profesjonalisty odbywa się tu na zasadach współpracy, zaproszony przez uczestników pełni on rolę konsultanta, czy doradcy. Nie towarzyszy grupie podczas każdego spotkania.

Opisując grupy wsparcia z punktu widzenia proponowanej przez profesjonalistę aktywności można podzielić je na: *ustrukturalizowane* i *nieustrukturalizowane*.

➤ **Grupa ustrukturalizowana** to grupa, która podczas spotkań koncentruje się na określonych tematach. Osoba prowadząca jest aktywna, coś grupie proponuje np. ma przygotowany zestaw ćwiczeń rozwijający różne umiejętności, bądź zaplanowane (z góry, lub wspólnie z uczestnikami) tematy spotkań. W tym sensie grupa ma określoną, bogatą strukturę, która zaplanowana jest przez osobą prowadzącą, która w tych propozycjach uwzględnia nie tylko realizowane tematy, ale też fazę rozwoju, w której jest grupa. W grupie ustrukturalizowanej to na osobie prowadzącej, nie na uczestnikach, spoczywa większa odpowiedzialność za realizację celów grupowych. Szczególnie początkowym okresie, kiedy uczestnicy się nie znają, grupa oczekuje od osoby prowadzącej, że coś zrobi, zainicjuje. Wprowadzenie ćwiczeń, których celem jest zapoznanie się uczestników, istotnie wpływa na wzrost poczucia bezpieczeństwa w grupie. Brak struktury jak to może mieć miejsce w opisanym poniżej treningu interpersonalnym, rodzi poczucie dezorientacji, i szukania za wszelką cenę oparcia w osobie prowadzącej. Wtedy pojawiają się żądania ze strony grupy, by coś zrobiła, zaproponowała, kiedy osoba prowadząca nie zaspakaja tej potrzeby, najczę-

ściej uczestnicy sami, pod hasłem „wobec tego, zrobmy coś sami”, biorą odpowiedzialność za to, co się dzieje w grupie i inicjują różnego rodzaju aktywności proponując tematy rozmów, zabawy., ćwiczenia. Aktywność osoby prowadzącej w grupie może się zmieniać. Są **grupy, mniej strukturalizowane**, w których uczestnicy grupy są bardziej aktywni, a osoba prowadząca podąża za tym, co się w grupie dzieje, jakie treści są poruszane przez uczestników. W grupie o mniejszej strukturze zadaniem osoby prowadzącej jest zachęcanie uczestników do większej aktywności i samodzielności.

➤ **Grupa nieustrukturalizowana** – tu aktywność osoby prowadzącej jest bardzo mała, ogranicza się do podsumowań tego co się z punktu widzenia dzieje w grupie – ma to najczęściej miejsce po każdym spotkaniu, zachęcanie grupy do wyrażania uczuć. W grupach prowadzonych w ten sposób, szczególnie w pierwszej fazie, uczestnicy doświadczają dużych napięć związanych z tym, że trener - osoba prowadząca nie kieruje grupą, nie wyznacza zadań. Taki sposób prowadzenia grupy dotyczy raczej treningu interpersonalnego, niż grupy wsparcia i z punktu widzenia celów grupy i siły frustracji taki styl prowadzenia grupy wsparcia jest niewskazany.

b. Metody pracy w grupie wsparcia dla wolontariuszy

Jak już wcześniej wielokrotnie powtarzano każda grupa, w tym też grupa wsparcia dla wolontariuszy rozwija się zgodnie z określonym schematem, który można określić jako proces grupowy.

Profesjonalista - psycholog, pedagog, pracownik socjalny, czy nauczyciel planując takie spotkania grupowe powinien uwzględnić ważne elementy, bez których praca w grupie byłaby trudna, są to:

- ✓ budowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie, szczególnie istotne w początkowej fazie rozwoju – fazie orientacji i zależności,
- ✓ umiejętności komunikowania się z innymi, w tym udzielania informacji zwrotnej – co szczególnie znaczące jest w fazie różnicowania się i konfliktu, ale też zakończenia pracy grupowej,
- ✓ ustalanie kolejnych celów grupowych, zbieranie oczekiwań – w fazie współpracy będzie to informacja o kierunku współpracy,
- ✓ wprowadzanie nowych uczestników do grupy (w przypadku grup otwartych).

Poniżej opisane zostaną te elementy pracy grupowej.

Praca w małych maksymalnie kilkunastoosobowych grupach opiera się na poczuciu bezpieczeństwa. Najpierw ludzie muszą poczuć się ze sobą bezpiecznie, potem mogą się uczyć. Wymiana doświadczeń w grupie wsparcia byłaby niemożliwa bez zaufania, otwartości, autentyczności, czy akceptacji. Dlatego pierwszym krokiem jest **budowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie**.

Pierwsze spotkanie grupy wsparcia dla wolontariuszy.

Budowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie zaczyna się już od pierwszego spotkania.

Osoba prowadząca podczas tego spotkania inicjuje procesy integracyjne w grupie.

- **Procesy integracyjne** – są to wszelkie działania w grupie, które sprzyjają tworzeniu się bliskości emocjonalnej, poczuciu wspólnoty. Grupa zintegrowana działa w oparciu o jasne i akceptowane przez wszystkich członków grupy zasady, opiera się na:
 - wzajemnym zaufaniu, autentycznym kontakcie, gotowości do dzielenia się własnymi przeżyciami z innymi i gotowości słuchania innych.

Poprzez swoją aktywność (np. propozycję ćwiczeń sprzyjających nawiązaniu bliskości) – osoba prowadząca grupę wsparcia dla wolontariuszy - wspomaga uczestników w osiągnięciu głębszej integracji. Dlatego podczas pierwszego spotkania lub pierwszych dwóch spotkań osoba prowadząca grupę wsparcia spotkań koncentruje się na tym, by:

- ✓ *Zapewnić uczestnikom możliwość wzajemnego poznawania się*
- ✓ *Zebrać oczekiwania w stosunku do prowadzącego, jak też grupy i samego siebie*
- ✓ *Ustalić cele spotkań*
- ✓ *Ustalić zasady pracy tzw. kontrakt.*

I tak kolejno:

- a). Powitanie uczestników, przedstawienie siebie, ewentualnie programu w ramach, którego realizowane są spotkania grupy wsparcia oraz ogólnego celu grupy wsparcia dla wolontariuszy.
- b). Następnie osoba prowadząca prosi uczestników, by się przedstawili np. „Proszę teraz, by każdy z was przedstawił się oraz powiedział kilka słów o sobie”. Ważne jest, by podkreślić, że to ma być kilka słów, a później jeszcze będzie możliwość bliższego poznawania się.

- c). Zadbanie o to, by uczestnicy - wolontariusze zapamiętali imiona. W pierwszej „rundce” ze względu na duże napięcie związane zarówno z przedstawianiem siebie, rzadko wszyscy pamiętają imiona. Dlatego osoba prowadząca może zaproponować jakiś sposób na zapamiętanie imion.
- d). Teraz jest moment na ustalenie z uczestnikami zasad pracy w grupie, w formie kontraktu grupowego.
- e). Potem kolejno zebranie oczekiwań oraz ustalenie celów grupowych.
- f). Podsumowanie zakończenie spotkania grupy, może mieć charakter rundki, w której każdy ma okazję wypowiedzenia się na temat tego, z jakimi myślami, uczuciami kończy spotkanie.

Budowanie i znaczenie kontraktu.

W przypadku spotkań grupowych o charakterze formalnym bardzo ważny są zasady pracy, które mają charakter wzajemnej umowy pomiędzy uczestnikami, jak też osobą prowadzącą.

Członkowie grupy, w tym również osoba prowadząca umawiają się ze sobą na to, że będą przestrzegać określonych zasad, których celem jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa i komfortu pracy. W związku z tym, że część wolontariuszy pracować może nie tylko z indywidualnymi osobami, ale też małymi grupami, ważne jest, by osoba prowadząca omówiła znaczenie takiego kontraktu dla grupy.

Jakie są sposoby budowania tego kontraktu? Takich sposobów jest kilka i decyzja wyboru należy do osoby prowadzącej:

- ✓ Osoba prowadząca może sama przedstawić zasady pracy – uwzględnia następujące informacje: czas trwania spotkań, częstotliwość spotkań, przerwy podczas trwania spotkania, korzystanie z telefonów komórkowych, zasady dotyczące komunikacji, zasadę dyskrecji, zasady dotyczące dobrowolności uczestnictwa. Ważne jest by sprawdzić sposób rozumienia tych zasad przez grupę, jak również uzyskać akceptację ze strony wszystkich członków grupy.
- ✓ Osoba prowadząca ustala kontrakt wraz z uczestnikami na forum np. „Co wam jest potrzebne do tego, by poczuć się tu na tyle bezpiecznie, by móc mówić o sobie, dzielić się własnymi doświadczeniami i myślami? Czego potrzebujecie od innych, by to było możliwe?”. Zapisuje te zasady na kartce. Jeżeli nie pojawią się zasady, które są zdaniem prowadzącego grupę istotne dopowiada je.
- ✓ Osoba prowadząca dzieli uczestników na podgrupy, daje im kartki papieru i podobnie jak w poprzednim sposobie prosi o wypisanie istotnych dla pracy grupy zasad, informując o tym ile cza-

su mają na wykonanie tego zadania. Po czym zaprasza wszystkich do przedstawienia tych zasad i spisania ich w postaci kontraktu na jednej kartce.

Bardzo ważne jest, by osoba prowadząca wyjaśniła grupie, na czym polega otwartość, zaufanie, autentyczność, wzajemna akceptacja.

➤ **Otwartość** – to gotowość na to, by dzielić się z innymi swoimi prawdziwymi myślami, uczuciami, jak też słuchać tego, co inni mówią o sobie. Gotowość każdej osoby w grupie jest inna, jedni są bardziej gotowi na to, by słuchać natomiast sami trudniej się otwierają. Jest to proces, który jest związany z budowaniem zaufania w grupie. Tak jak drzwi nie otwierają się na oścież od razu, tak członkowie grupy potrzebują czasu na to by się bardziej otworzyć, a na początek tylko się „uchylają”. Warto podkreślić, że otwartość to nie jest mówienie o sobie wszystkiego, obnażanie się. Chodzi raczej o dzielenie się uczuciami oraz myślami, w sposób szczerzy oraz na tyle ile jest się gotowym, by to powiedzieć. Gotowość ta będzie się zmieniać wraz z rozwojem poczucia bezpieczeństwa.

➤ **Zaufanie** – osoba przychodzi na grupę już z pewnym kredytem zaufania do innych. Jak wielki jest ten kredyt zależy to m.in. od jej wcześniejszych doświadczeń. Jeśli te doświadczenia były bolesne, to i kredyt jest mniejszy. Zaufanie to taki rodzaj bezpiecznego założenia, które odpowiada na pytanie „Co, by zrobiła druga osoba, mając do wyboru działanie korzystne dla mnie lub niekorzystne?”.

➤ **Autentyczność** – wyrażanie własnych uczuć, myśli oraz zachowanie się zgodnie z tym, co aktualnie przeżywam. Jeżeli jest osobie smutno, to na siłę się nie uśmiecha, jeśli nie ma zaufania do grupy, to się nie otwiera, robi, mówi tyle ile chce, ale to, co mówi i robi jest zgodne z tym, co wewnętrznie przeżywa.

➤ **Akceptacja** – danie prawa drugiej osobie, przyzwolenie na to by była, taka jaka jest, była sobą. Może nie podobać się innym to, że milczy przez większą część spotkania, ale szanujemy decyzję tej osoby.

Warto, by osoba prowadząca grupę podczas jednego z kolejnych spotkań omówiła to, czym jest i jak wygląda udzielanie informacji zwrotnej, gdyż to pogłębia komunikowanie się w grupie.

➤ **Informacje zwrotne** – informacja o tym, jak reagujemy na zachowanie innego człowieka. Głównym celem tych komunikatów jest mówienie o sobie, swoich uczuciach, myślach. Informacje te mają przede wszystkim służyć osobie, której je udzielamy, a nie naszemu odreagowaniu. Ma pomagać innym w lepszym zrozumieniu siebie i własnych relacji z innymi ludźmi.

Osoba prowadząca podaje reguły udzielania informacji zwrotnej przez uczestników.

Reguła udzielania informacji zwrotnej.

1. Informacje zwrotne zawsze formułujemy w pierwszej osobie

„Ja (czuję, widzę Cię tak, wyobrażam sobie, że Ty....) a nie „Ty jesteś.....)

2. Informacje, jakich udzielamy innym, na temat tego jak ich postrzegamy, jak się z nimi czujemy, co na się podoba, a co utrudnia kontakt nie zawierają oceny. Nie mówimy:

„Trudno jest Tobą wytrzymać, bo jesteś spóźnialski i nieodpowiedzialny, umówiłeś się ze mną przed grupą, a ja czekałam jak ta głupia. Jesteś beznadziejny.”

Prawidłowy komunikat:

„Jestem wkurzona, bo już trzeci raz w tym tygodniu się spóźniłeś, a ja specjalnie przesunęłam swoje wcześniejsze spotkanie, by być na czas. Mam poczucie, że mnie lekceważysz i mam coraz mniejszą ochotę na współpracę z Tobą”.

Ustalanie celów grupowych, zbieranie oczekiwań

Uczestnicy grupy wsparcia dla wolontariuszy mogą mieć już za sobą różne doświadczenia grupowe – udział w grupach wsparcia, warsztatach, psychoterapii grupowej, treningu interpersonalnym, bądź nie mieć takich doświadczeń. W związku z tym różne są oczekiwania tych osób, co do tego, co może się na takiej grupie zdarzyć, po co taka grupa może być jej potrzebna.

Zadaniem osoby prowadzącej jest zebranie tych oczekiwań oraz ewentualnych obaw, co do udziału w grupie.

Sposobów zebrania takich oczekiwań może być kilka:

✓ Można to zrobić indywidualnie (uczestnicy na karteczkach piszą swoje oczekiwania) następnie je przyklejają na tablicy a osoba prowadząca je odczytuje i następnie razem z grupą omawia.

✓ Można, to zrobić w podgrupach, gdzie uczestnicy omawiają swoje oczekiwania następnie prezentują je na forum grupy.

Po zebraniu oczekiwań osoba prowadząca odnosi oczekiwania, które się pojawiły w grupie do ogólnych celów grupy wsparcia. Omawia je, wskazując na te oczekiwania, które mogą być spełnione oraz te, których spełnienie jest niemożliwe ze względu na określony cel grupy wsparcia.

Bardzo ważne jest, by osoba prowadząca miała świadomość tego, że grupa wsparcia to nie jest grupa psychoterapeutyczna. Szczególnie wówczas, gdy nie posiada kompetencji niezbędnych do prowadzenia psychoterapii.

W tym miejscu można się też umówić na to, czy spotkania grupy będą koncentrować się na określonych zagadnieniach, czyli, czy ustala się z grupą konkretne tematy kolejnych spotkań.

Wprowadzanie nowych wolontariuszy do grupy (dotyczy grup otwartych)

Zagadnienie związane z wprowadzaniem nowych osób do grupy poruszane było w rozdziale II, przy okazji opisu grup otwartych.

Elementem takiego wprowadzenia jest m.in.

✓ Wprowadzenie nowego uczestnika w zasady pracy i cele grupy (można to zrobić w trakcie spotkania indywidualnego); Poinformowanie pozostałych uczestników, że nowa osoba podczas indywidualnej konsultacji została wprowadzona już w te zagadnienia.

✓ Przedstawienie się nowej osoby;

✓ Jeżeli nowe osoby rzadko dochodzą do grupy to można poświęcić trochę czasu na przedstawienie się pozostałych uczestników. Można taką prezentację urozmaicić hasłem „Nie wiecie o mnie jeszcze tego, że....”

Jeżeli często pojawiają się nowe osoby, to wystarczą identyfikatory z imionami, gdyż uczestnicy mają podobne problemy, można, więc w tym wypadku pominąć taką prezentację. Powtarzanie na każdym kolejnym spotkaniu tych samych informacji o sobie może być frustrujące dla pozostałych osób, a też zajmuje dużo czasu.

- ✓ Można przyjąć też taką zasadę (dotyczy to grup otwartych), że każda nowa osoba umawia się na to z grupą, że przyjdzie, co najmniej trzy razy, czyli będzie uczestniczyć w grupie określony czas.
- ✓ Można też przyjąć zasadę, że grupa jest otwarta tylko do danego terminu. Po jego upływie skład grupy nie zmienia się.

Zakończenie spotkań grupy wsparcia.

Przypomnijmy! Głównym zadaniem w tej fazie jest podsumowywanie, tego, w jaki sposób doświadczenia grupowe mogą pomóc w lepszym funkcjonowaniu poza grupą. Zbliżające się rozstanie, to czas, kiedy uczestnicy udzielają sobie wzajemnie informacji zwrotnych o tym, jak siebie postrzegają. Podejmują też refleksje, a najlepiej decyzję, co do dalszych zmian, jakie chcą dokonać w życiu oraz sposobów, w jaki mogą to osiągnąć.

Bardzo ważne jest tu wspieranie w radzeniu sobie z uczuciami związanymi z rozstaniem i szczególną rolę pełni tu osoba prowadząca grupę.

Proces ten w zależności od tego, od jak dawna grupa się spotyka, należy rozłożyć w czasie i nasila się wraz ze zbliżaniem się terminu rozwiązania grupy.

W momencie, kiedy zaczynają się pojawiać uczucia smutku, niepokoju związane z końcem grupy osoba prowadząca może rozpocząć pracę w kierunku podsumowań doświadczeń bycia w grupie. Ostatnie spotkanie powinno być poświęcone udzielaniu wzajemnych informacji zwrotnych oraz pożegnaniu.

Informacje te mogą być przekazywane w różnej formie:

- ✓ Wersja bardzo trudna: na forum grupy. Osoba gotowa do przyjmowania informacji siada naprzeciw osoby, która udziela jej informacji, bądź siedzi na dotychczasowym miejscu. Uczestnicy mogą udzielać informacji spontanicznie lub można im dać czas na przygotowanie się. Osoba prowadząca zachęca wszystkich do wzięcia udziału w sesji informacji zwrotnych.
- ✓ Wersja trudna: „Każdy każdemu” – w tej wersji osoby udzielają sobie informacji zwrotnych w parach, najpierw mówi jedna osoba, potem druga, mają tyle czasu ile potrzebują. Potem kolejno spotykają się z następnymi osobami, tak, by każdy mógł się spotkać z każdym.
- ✓ Wersja łatwiejsza: praca w grupach - każda grupa ma za zadanie udzielenie informacji zwrotnej pisemnej dla każdej osoby z drugiej grupy. Jest to praca zbiorowa, ale w efekcie tej pracy każdy otrzymuje swoją kartkę.

Osoba prowadząca przypomina grupie, że informacja zwrotna ma służyć drugiej osobie lepszemu zrozumieniu siebie i relacji z innymi ludźmi.

c. **Superwizja jako narzędzie wspierania oraz monitorowania ich pracy wolontariuszy**

Superwizje pracy wolontariuszy traktować należy, jako narzędziem zwiększania efektywności ich pracy oraz rozwoju zawodowego i osobistego

Superwizja pełni ponadto inne istotne z punktu widzenia jakości pracy wolontariuszy funkcje, są to:

✓ **Funkcja administracyjno – zarządzająca**, służy m.in. planowaniu oraz ocenie pracy, podtrzymywaniu wśród wolontariuszy dążenia do realizacji celów oraz misji organizacji.

Celem superwizji jest tu wzrost świadomości misji oraz zasad pracy organizacji, jak też własnej w niej roli. W trakcie superwizji przekazywane są też informacje formalne istotne dla realizacji podjętych przez wolontariusza działań. Jeśli np. wolontariusz udziela konkretnego wsparcia

jakiejś osobie, które polega na pomocy w odrabianiu zadań domowych z zakresu przedmiotów ścisłych. Jego oddziaływanie jest jednym z elementów większego systemu wsparcia jakie oferowane jest tej osobie. Ważne jest by wolontariusz miał informacje na temat konkretnego projektu w ramach, którego realizuje swoje zadanie. Miał świadomość, że jego praca jest częścią, większej całości.

✓ **Funkcja zawodowa**, monitorowanie pracy wolontariuszy, kontrola i korekta ich pracy z punktu widzenia norm i standardów zawodowych (etycznych)

Organizacja, która współpracuje z wolontariuszem odpowiada za jakość świadczonych przez niego usług. Bez względu na to, jakie zadania dokładnie realizuje wolontariusz, jeżeli pracuje z innymi ludźmi, to narzędziem jego pracy jest najczęściej on sam. Dlatego bardzo ważne jest to jak sobie radzi nie tylko z emocjami osób, z którymi pracuje, ale też z własnymi emocjami.

Pozostawienie wolontariusza samemu sobie, bez możliwości kontroli umiejętności oraz przebiegu jego pracy mogłaby stwarzać pole do nadużyć.

✓ **Funkcja edukacyjna** dotyczy tzn. zmiany dotychczasowej wiedzy, rozwoju umiejętności.

Superwizja poprzez wzajemną wymianę doświadczeń, refleksji umożliwia wolontariuszom rozwój zawodowy. Pomaga wolontariuszom wyjaśnić ewentualnie pojawiające się wątpliwości, trudności w pracy. Dzięki wzajemnej wymianie doświadczeń, wolontariusze zwiększają swoją wiedzę na temat sposobów rozwiązywania danych problemów, jak też możliwości ich rozwiązań. Dzieląc się z innymi wolontariuszami nie tylko trudnościami w pracy, ale też własnymi sukcesami w pracy podtrzymują własne zaangażowanie i entuzjazm.

Ponadto grupowa superwizja pomaga wolontariuszom dokonać oglądu swojej pracy, mają oni możliwość tego, by zobaczyć własną pracę w szerszej perspektywie, co często, pozwala im lepiej rozumieć swoje reakcje, podejmowane działania, jak też inne osoby.

Dzięki grupowej formie superwizji zdobywanie wiedzy odbywa się nie tylko w oparciu o własne doświadczenia, ale proces ten wzbogacony jest o doświadczenia pozostałej części grupy.

W praktyce - superwizję można opisać w następujący sposób:

1) Jeden z wolontariuszy, który pracuje z osobą niepełnosprawną opisuje swoje niedawne doświadczenie w pracy. Przedstawia on konkretną trudność, jaka pojawia się w kontaktach z tą osobą.

2) W nawiązaniu do tego doświadczenia, superwizor wraz z uczestnikiem stawia kilka pytań, na które chcieliby uzyskać odpowiedź m.in. „Jak w związku z tym, co robi twój klient się zachowujesz? Co czujesz, kiedy to opowiadasz? Jak się czułeś, kiedy to się wydarzyło? Co chciałbyś zmienić? Na co masz wpływ? Itp.”

3) Towarzyszy temu refleksja nad okolicznościami, które towarzyszyły opisywanemu doświadczeniu. Wolontariusz wraz z pozostałymi członkami grupy stara się znaleźć przyczyny takich trudności np. przyczyny swojej reakcji na zachowanie beneficjenta i efektów, jakie przyniosła.

Taka refleksja pomaga odkryć nieuświadomiane wcześniej uczucia i przekonania oraz wejść w perspektywę osoby niepełnosprawnej.

Umożliwia też spojrzenie na to doświadczenie z dystansu, by przejść następnie do wyciągnięcia wniosków i uogólnienia, w czym pomaga superwizor.

4) Dokonane uogólnienie, odwołanie się do teorii pozwala wolontariuszom zweryfikować i uzupełnić wiedzę na temat siebie i innych. Stwarza to następnie możliwość zmiany dotychczasowych nieefektywnych zachowań.

Ostatnią istotną z punktu widzenia skuteczności i jakości pracy wolontariuszy funkcją superwizji jest:

✓

Funkcja wsparcia emocjonalnego wolontariuszy–

wzrost radzenia sobie z nadmiernym stresem, przeciwdziałanie wypaleniu sił, zmniejszeniu zaangażowania oraz rezygnacji z pracy.

Efektywność pracy wolontariuszy, którzy pracują z innymi ludźmi zależy od jakości relacji z nimi, jak też umiejętności radzenia sobie ze stresem.

Jakość relacji wolontariusza z osobami, które wspiera zależy nie tylko od jego kompetencji, umiejętności praktycznych, doświadczenia, ale też od tego, kim jest, jak radzi sobie z własnymi emocjami. Uznać można, że relacja wolontariusz – biorca wsparcia jest istotnym, niespecyficznym czynnikiem skuteczności oferowanego wsparcia.

Dlatego też, superwizja stwarza wolontariuszom możliwość odreagowania trudnych emocji, tak by przeciwdziałać zmniejszeniu zaangażowania w pracę, a w konsekwencji wypaleniu sił.

2.4. Budowanie poczucia własnej wartości

a. Czym jest poczucie własnej wartości? Z czego składa się poczucie własnej wartości?

„Człowiek mający poczucie własnej wartości – wie, że coś znaczy i że świat jest bogatszy dzięki jego obecności. Wierzy w swoje własne umiejętności. Umie prosić innych o pomoc, ale wierzy również w swoją własną zdolność do podejmowania decyzji i w swoje własne siły. Ponieważ sam się szanuje, jest w stanie dostrzec wartość innych ludzi i też ją szanować. Promieniuje zaufaniem i nadzieją. Nie

ogranicza swoich uczuć. Akceptuje w sobie – jako ludzkie – wszystko. Witalni ludzie są najczęściej na górze. (...) Oczywiście każdy przeżywa okresy, w których najchętniej rzuciłby wszystko, w których czuje się wyczerpany i zmęczony, okresy, kiedy życie przynosi mu zbyt wiele kolejnych rozczarowań, kiedy pojawia się zbyt dużo problemów, które wydają się ogromne, że niemożliwe do rozwiązania.

Ale człowiek witalny obchodzi się z tymi chwilowymi załamaniem tak, jak na to zasługują. Traktuje je jak rzadkie kaprysy, z których możliwe jest ponowne zdrowe wynurzenie. Traktuje je jak coś, co chwilowo jest bardzo trudne i nieprzyjemne i czego nie należy się wstydzić”

Virginia Satir

Każdy z nas jest niepowtarzalną „mieszanką” genów, każdy z nas jest wyjątkowy, każdy z nas jest cudem. Dzieci są cudem, taką tezę prościej przyjąć, niż każdy z nas jest cudem. Łatwiej jest też zobaczyć cudowność dziecka, niż cudowność dorosłego. Jeżeli jednak każde dziecko jest cudem, a każdy dorosły był kiedyś dzieckiem, a nie da się temu zaprzeczyć, to każdy dorosły jest cudem.

Siedząc w metrze, masz naprzeciw siebie, nad sobą i obok siebie wiele takich cudów. Możesz na ulicy mijać tysiące cudów, jednak by to zobaczyć nie wystarczy podpisać się pod tezę każde dziecko jest cudem.

Pójdźmy dalej, jeżeli każde dziecko jest cudem, a nie da się temu zaprzeczyć, że też byłeś/łaś kiedyś dzieckiem, to też jesteś cudem. Jesteś niepowtarzalna i wyjątkowa. Nawet, jeśli jesteś taka dla innych (jednej, dwóch, może więcej osób), to czy sama/sam dla siebie jesteś cudem, kimś niepowtarzalnym i wyjątkowym. A jeśli tak nie jest, to czy możesz nauczyć tego innych, kiedy sama tak o sobie nie myślisz? A jak wobec tego o sobie myślisz?

Poczucie własnej wartości można określić najprościej jako świadomość własnej wyjątkowości i niepowtarzalności, pomimo posiadanych słabości.

Czy Ty masz poczucie własnej niepowtarzalności i wyjątkowości? To pytanie powinno być punktem wyjścia do pracy nad sobą, każdej osoby, która pracuje z innymi ludźmi.

Jedną z ciekawych definicji i koncepcji poczucia własnej wartości przedstawił amerykański psycholog Nathaniel Branden „...*poczucie własnej wartości to doświadczenie umiejętności radzenia sobie z podstawowymi wyzwaniami, które niesie ze sobą życie...*”.

Jego zdaniem to wewnętrzne doświadczenie opiera się na sześciu filarach:

- ✓ **praktyce świadomego życia** – to inaczej praktyka uważności, przytomność umysłu. To między innymi koncentracja na tym, co się dzieje „tu i teraz”, to też umiejętność oddzielania faktów od wyobrażeń, czy interpretacji tego, co się zdarza.
- ✓ **samoakceptacji** – to coś więcej niż tylko lubienie siebie. Samoakceptacja to świadomość swoich mocnych i słabych stron, to akceptowanie siebie wbrew swej niedoskonałości.
- ✓ **Odpowiedzialności za siebie** – świadomość tego, że mamy wpływ na własne życie, możemy podejmować różne decyzje, dokonywać różnych wyborów, za które bierzemy odpowiedzialność.
- ✓ **asertywności** – szacunek do siebie i własnych praw oraz umiejętność egzekwowania ich w bez naruszania praw innych.
- ✓ **praktyka życia celowego** – umiejętność wytyczania sobie celów oraz kroków do ich osiągnięcia.
- ✓ **integralności osobistej** – działanie zgodne z tym w co wierzymy i co głosimy.

b. Skąd bierze się poczucie własnej wartości? Czy poczucie własnej wartości można zmienić?

Nikt z nas nie rodzi się z niskim poczuciem własnej wartości, zarówno niskie jak też wysoka samoocena jest nabyta. Ludzie, którzy mają niskie poczucie własnej wartości szkodzą własnemu zdrowiu i nie korzystają z własnego potencjału, który został im dany.

Na pytanie jak rozwijać poczucie własnej wartości u innych odpowiedź jest prosta? Zobacz w drugiej osobie kogoś wyjątkowego i niepowtarzalnego, kim faktycznie jest. Fakty mówią same za siebie, osoba, na którą patrzysz dziecko, mąż, żona, wolontariusz niezaprzeczalnie są kimś wyjątkowym i niepowtarzalnym. Nie znajdziesz drugiej takiej osoby. Patrz tak, by to widzieć, a nie myśleć, że widzisz. Przyglądaj się do momentu, aż doświadczysz tego, że tak jest. Bez tego niczego nie wzmocnisz i niczego nie rozwiniesz.

Przede wszystkim zacznij od siebie! Każdego dnia rano i każdego dnia wieczorem, gdy idziesz spać, patrz w lustro tak długo, aż, choć przez ułamek sekundy doświadczysz własnej wyjątkowości i niepowtarzalności. Nie zaprzestawaj w wysiłkach! Wszystko inne jest drogą na skróty!

„...ponieważ poczucie własnej wartości oraz jego brak są wyuczone, mogą zostać oduczone i nauczone na nowo. A jest to możliwe od narodzin do śmierci, a zatem nigdy nie jest za późno. Człowiek w każdym momencie życia może zacząć się czuć lepiej (...)

Zawsze jest nadzieja, że twoje życie może się zmienić, ponieważ zawsze możesz zebrać nowe doświadczenia i w ten sposób nauczyć się nowych rzeczy.

Ludzie mogą dojrzewać i całkowicie zmieniać swoje życie. Z upływem lat staje się to trudniejsze i trwa dłużej. Jednak wiedza o tym, że zmiana jest możliwa, i samo pragnienie wprowadzenia zmian – to są dwa pierwsze kroki. Możliwe, że jesteśmy powolnymi uczniami, ale wszyscy jesteśmy zdolni do nauki”

Virginia Satir