

Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej

Praca pod redakcją Moniki Beldowskiej

Autorzy:

Paweł Jordan
Dorota Pieńkowska
Katarzyna Kołodziej
Marta Gumkowska
Monika Gregorczyk
Monika Beldowska
Leokadia Sadowska
Agnieszka Rzepecka
Teodora Karolik
Anna Juklaniuk
Monika Pankowska
Katarzyna Kulik-Cała
Agnieszka Jasińska

Współpraca redakcyjna:

Marian Maciuła

Redakcja i korekta:

Beata Żmichowska

Zdjęcia do rozdziału 1, 4-7 oraz na okładkę wykonała Małgorzata Cieloch. Na zdjęciu do rozdziału 1, 4-7 znajdują się wolontariusze i podopieczni OPS Dzielnicy Bielany i Dzielnicy Wola M. St. Warszawy. Na zdjęciu do rozdziału 2 i 3 ekspertki ds. wolontariatu podczas szkoleń organizowanych w ramach projektu „Wolontariat w ośrodkach pomocy społecznej”.

Projekt graficzny, skład, łamanie, projekt okładki:
Mariusz Firlej

Wydanie II, Katowice 2009

Druk wydania II zrealizowano w ramach projektu „Wolontariat w ośrodkach pomocy społecznej” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach 2008 – 2010 przez Śląskie Forum Organizacji Pozarządowych KAFOS w Katowicach.

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie

Copyright © Centrum Wolontariatu

ISBN 978-83-926811-0-6

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Przyjazny krąg	7
Wstęp.....	9
Wolontariat, czyli co?.....	11
Wolontariat, czyli wspólnota w wartościach.....	13
Wolontariat w społeczności lokalnej.....	15
Tworzenie partnerstwa na rzecz rozwoju wolontariatu.....	25
Lokalne partnerstwo wokół wolontariatu w powiecie hrubieszowskim.....	29
Partnerstwo na poziomie krajowym.....	32
Czas na promocję	35
Wstęp.....	37
Kampania – krok po kroku.....	38
Kontakty z mediami.....	41
Na prawo patrz	45
Wstęp.....	47
Kto może być wolontariuszem.....	48
Gdzie i na jakich zasadach można wykonywać świadczenia.....	53
Porozumienie z wolontariuszem.....	55
Obowiązki korzystającego.....	58
Ochrona w sytuacji wypadku.....	62
Ubezpieczenia nieobowiązkowe.....	65
Warto wiedzieć.....	68
Podsumowanie.....	72
Przykładowe wzory dokumentów.....	76
Okiem badacza	95
Wstęp.....	97
Ilu jest wolontariuszy?.....	98
Komu najchętniej pomagają wolontariusze?.....	100
Ile czasu wolontariusze poświęcają na działania społeczne?.....	101
Jakie działania podejmują wolontariusze?.....	102
Dlaczego Polacy angażują się w wolontariat?.....	102
Podsumowanie.....	103
Aneks.....	104
Spojrzenie w głąb	105
Wstęp.....	107
Pierwsza rozmowa z wolontariuszem, diagnoza potrzeb i motywacji wolontariusza (teorie komunikacyjne).....	108
Dobranie wolontariusza do danego zadania i odwrotnie.....	114

Informacja zwrotna. Sposoby informowania wolontariusza, jak postrzegamy jego pracę.....	118
Nagradzanie wolontariusza (teorie motywacyjne).....	121
Egzekwowanie ustaleń.....	127
Przetarty szlak	133
Wstęp.....	135
Etapy wprowadzania wolontariuszy w działania OPS.....	137
Decyzja ośrodka i wybór koordynatora wolontariatu.....	138
Poinformowanie i przygotowanie środowiska lokalnego.....	144
Opracowanie programu i procedur wewnętrznych.....	147
Rekrutacja wolontariuszy i wyznaczenie zadań.....	150
Współpraca z wolontariuszami.....	163
Stała współpraca koordynatora ze współpracownikami i partnerami lokalnymi.....	167
Dobre praktyki	169
„Uśmiech Kingi” – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Chełmie.....	171
Dzielnicy Program Przeciwdziałania Niedostosowaniu Społecznemu Dzieci i Młodzieży „Szansa” – Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 10 MOPS w Katowicach; Gimnazjum nr 13 w Katowicach.....	174
Współpraca ośrodka pomocy społecznej ze szkołami oraz innymi instytucjami działającymi w środowisku lokalnym małych miast (do 20 tys. mieszkańców) i gmin na przykładzie wolontariatu w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Przasnyszu	180
Klub Wolontariusza „Przyjaciele” utworzony w ramach realizacji programu Centrum Aktywności Lokalnej CAL w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Radomiu	189
„Wiem – Widzę – Reaguję” – profilaktyka narkomanii wśród dzieci młodzieży poprzez aktywną formę wypoczynku – Stowarzyszenie na rzecz społeczności lokalnej w Słupnie.....	200
Wolontariat w OPS Bielany – Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy.....	205
„Seniorzy – seniorom” – wolontariat seniorów w ramach programów „Wolontariat w OPS” oraz „AS – Aktywizacja Seniorów” – Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy.....	212

Wstęp

Ze względu na swoją rolę, Ośrodek Pomocy Społecznej jest naturalnym miejscem spotkań osób szukających pomocy z osobami chcącymi pomóc. OPS bardzo dobrze orientuje się w specyfice środowiska, w którym funkcjonuje, zna jego problemy i potrzeby. Angażując wolontariuszy może na nie lepiej i szybciej reagować, bez nakładów finansowych rozszerzać zakres świadczonych usług.

Wolontariusze mają tu szerokie pole do działania: mogą zajmować się dziećmi, seniorami, bezrobotnymi, osobami niepełnosprawnymi. Mogą pomagać na terenie ośrodka, w świetlicach środowiskowych, bezpośrednio w domach podopiecznych lub podczas imprez organizowanych przez OPS.

Aby współpraca instytucji z wolontariuszami, była efektywna i nie stała się tylko spontanicznym zrywem, każda ze stron musi być przygotowana do tej współpracy. Dlatego w ramach projektu „Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, przygotowaliśmy ten podręcznik, który ma ułatwić koordynatorom ds. wolontariatu w OPS realizowanie programu współpracy z wolontariuszami.

Jego treść jest wynikiem wieloletnich doświadczeń Centrum Wolontariatu zarówno w dziedzinie wolontariatu, jak i współpracy z ośrodkami pomocy społecznej. W 1997 roku warszawskie Centrum Wolontariatu rozpoczęło realizację

programu „Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej na Mazowszu”. Na początku do udziału w programie zgłosił się jeden Ośrodek z warszawskiej dzielnicy Żoliborz. W następnych latach dołączały kolejne, obecnie współpracuje z nami blisko 50 placówek. W ramach projektu „Europejskiego Funduszu Społecznego” kolejne 40 ośrodków przeszło gruntowne szkolenie w zakresie współpracy z ochotnikami. Przygotowaliśmy także 20 ekspertów z całej Polski, którzy będą wspierać nowe ośrodki w tworzeniu efektywnych zasad współpracy z wolontariuszami.

W podręczniku można znaleźć niezbędne informacje dotyczące różnych aspektów wolontariatu. Autorzy podzielili się wiedzą i doświadczeniami w tych dziedzinach, którymi zajmują się od lat. Mamy nadzieję, że dzięki temu łatwiej się będzie Państwu poruszać w meandrach przepisów prawnych, tworzyć lokalne koalicje na rzecz wolontariatu czy przygotowywać kampanie promocyjne na miarę swoich potrzeb. zasady współpracy z wolontariuszami staną się oczywiste, ponieważ będziecie mogli krok po kroku prześledzić sposób realizacji programu „Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej”, poznać metody współpracy z ochotnikami, a także przedstawimy jej konkretne przykłady.

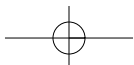
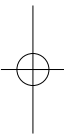
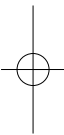
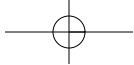
Po zapoznaniu z podręcznikiem nie pozostanie już nic innego, jak wyruszyć na poszukiwanie wielkiej przygody z wolontariatem. A kiedy wyda Wam się, że jest zbyt trudno lub będziecie mieli zwyczajnie dość współpracy z wolontariuszami, sięgnijcie znowu po tę publikację – wierzymy, że pozwoli znaleźć właściwą drogę

Zespół redakcyjny

Przyjazny krąg



Paweł Jordan



Wstęp

Kiedy w 1993 roku rozpoczynaliśmy realizację projektu Centrum Wolontariatu przy Biurze Obsługi Ruchu Inicjatyw Społecznych BORIS, nie wiedzieliśmy, czy nasz pomysł spotka się z przychylnością i aprobatą w Polsce. Początek lat 90. to okres dużego bezrobocia, niepewności i przemian ustrojowych. To czas zmiany, która prowadziła do zwiększenia roli osobistej odpowiedzialności i przedsiębiorczości obywateli po wielu latach biernego funkcjonowania pod skrzydłami państwa opiekuńczego. Poruszaliśmy się teraz w obszarze budowania zrębów wolnego rynku, swobody politycznej i obywatelskiej, rozkwitu organizacji pozarządowych (przy czym wówczas przeciętny okres ich funkcjonowania wynosił 1 rok) i strachu przed bezrobociem. W Polsce otwierały się nowe horyzonty – możliwość stowarzyszania się, wykazania aktywnością, pomysłowością i kreatywnością, szansa zrobienia szybkiej kariery w biznesie. Przy czym dla większości społeczeństwa przyzwyczajonego do bierności i stagnacji taka sytuacja była niezwykle trudna. Nowe realia wymuszały konieczność „brania spraw w swoje ręce”, ale wymagało to nagłej i gruntownej zmiany postawy – z obywatela „biorcy” na rzecz obywatela aktywnego i samodzielnego. Udało się to jednak tylko najsilniejszym i najbardziej zaradnym. Wiele osób nie radziło sobie w nowej rzeczywistości, a ich energia w naturalny sposób koncentrowała się na budowaniu „strategii

przetrwania”. Dlatego m.in. powstała sieć gminnych ośrodków pomocy społecznej, które miały być głównym źródłem wsparcia dla osób bezrobotnych i zagubionych, tworzone były pierwsze schroniska dla bezdomnych oraz programy pomocowe dla najuboższych.

W sferze norm społecznych można było zauważyć charakterystyczne dla kryzysu objawy dewaluacji starych i pojawiania się nowych wartości. Ponadto proces zmiany po roku 1989 charakteryzował się zanikiem więzi moralnych będącym skutkiem trzech procesów¹:

- kryzysu zaufania do innych ludzi i do instytucji, który jest efektem zaburzenia poczucia bezpieczeństwa na poziomie egzystencjalnym, wynikającego z poszerzenia sfery niepewności, ryzyka i zagrożeń, przebudowy struktur, organizacji i regulacji prawnych;
- kryzysu lojalności będącego reakcją na powszechność braku zaufania, wzajemną podejrzliwość oraz cynizm, który prowadzi do kultury manipulacji;
- kryzysu solidarności będącego efektem odczuwalnego braku poczucia bezpieczeństwa, statusu społecznego i wzrostu konkurencji, który prowadzi do kultury obojętności.

Przy tym wszystkim pojęcie działalności społecznej źle się u nas kojarzyło, czemu zresztą trudno się dziwić, skoro przez pięćdziesiąt lat PRL-u funkcjonowało na zasadzie absurdu systemu obowiązkowych prac społeczno-użytecznych. Były to – wymyślane przez władze lub jej agendy – różnego typu akcje grupowej aktywności obywatelskiej na rzecz rozwiązania jakiegoś problemu, np. wyjazd na wykopki, budowa świetlicy czy też wspólne sprzątanie. Kłopot w tym, że uczestnictwo w kampaniach inicjowanych przez władze nie było dobrowolne, co uderzało w istotę tego typu aktywności, czyli świadomego obywatelskiego zaangażowania. Ponieważ były to działania narzucane i miały charakter przymusowy, rodziły one mimowolny sprzeciw i niechęć do włączania się w tego typu przedsięwzięcia. Podejmowane były też duże ogólnopolskie akcje, jak np. program telewizyjny dla młodzieży „Niewidzialna ręka”, który miał na celu wyrobienie w młodych ludziach odruchów prospołecznych polegających na niesieniu bezinteresownej pomocy ludziom starszym i niepełnosprawnym.

W założeniu cały pomysł był szlachetny, nie odniósł jednak pożądanego skutku, bo znowu było to inicjowane i popierane przez władzę, a zatem przeczyło to w oczywisty sposób idei bezinteresownej pomocy drugiemu człowiekowi. Szlachetność i uczynność muszą się brać z idei wolności i dobrowolności, a to w tym przypadku nie zaistniało. Można powiedzieć, że w czasach realnego socjalizmu nastąpiło wycofanie się ze sfery publicznej, ponieważ nie było możliwości dobrowolnego zrzeszania się i swobodnego działania obywatelskiego, co w efekcie prowadziło do zamykania się w kręgu rodziny lub grupy towarzyskiej.

¹¹ P. Sztompka, *Kulturowe imponderabilia szybkich zmian społecznych: zaufanie, lojalność, solidarność*. [w:] „*Studia Socjologiczne*”, nr 4 (147) /1997

Oczywiście były także spontaniczne akcje świadczące o ludzkiej wrażliwości na los innych. Najczęściej takie ruchy społeczne rodziły się i działały przy kościołach. To właśnie Kościół w ustroju socjalistycznym dawał pewną przestrzeń do działań obywatelskich i solidarnych, wynikających z autentycznych potrzeb i co najważniejsze – całkowicie dobrowolnych.

Takie było tło dla tworzenia pierwszego w Polsce Centrum Wolontariatu w Warszawie. Bardzo się baliśmy, że w dobie „walki o chleb”, negatywnych konotacji pracy społecznej oraz kryzysu postaw moralnych nie będzie miejsca na bezinteresowną pracę na rzecz innych.

Wolontariat, czyli co?

W roku 1993 nie istniało jeszcze pojęcie *wolontariat* ani *wolontariusz* w dzisiejszym rozumieniu. W publikacjach posługiwano się wówczas terminem „ochotnik”. Nasza organizacja w sposób świadomy rozpoczęła więc tworzenie nowego pojęcia poprzez proces nadania staremu słowu nowego znaczenia. Teraz, gdy wolontariat jest zjawiskiem powszechnym, zapomina się, że pierwotne znaczenie tego słowa było zupełnie inne. Według *Słownika wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych* Wł. Kopalińskiego z 1975 r. wolontariusz to wojskowy, dawniej ochotnik, praktykant pracujący bez wynagrodzenia dla nauczania się zawodu. Z kolei *Słownik języka polskiego* PWN z 1995 r. podaje, że wolontariat to bezpłatna forma stażu w szpitalu lekarza zdobywającego praktykę.

Dlatego tak ważne było dookreślenie, czym jest wolontariat i co kryje się pod tym pojęciem. W roku 1993 w warszawskim Centrum Wolontariatu utworzyliśmy więc naszą definicję wolontariatu: wolontariat to bezpłatne, świadome, dobrowolne działanie na rzecz innych, wykraczające poza więzi rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie. Wolontariuszem może być każdy, w każdej dziedzinie życia społecznego, wszędzie tam, gdzie taka pomoc jest potrzebna, ale pamiętajmy, że nie każdy wolontariusz jest odpowiedni do każdego rodzaju pracy.

Bardzo istotny czynnik wyróżniający w naszym rozumieniu wolontariat to wykroczenie poza więzy i relacje przyjacielsko-rodzinne, bo tworzyło to przestrzeń do działań na rzecz innych, ale nie z poczucia obowiązku, lecz w wyniku świadomego wyboru.

Jako Centrum Wolontariatu braliśmy udział w konsultacjach podczas prac nad *Ustawą o działalności pożytku publicznego i wolontariacie*, która powstała w 2003 roku – nasze doświadczenia mocno wpłynęły na kształt zapisów dotyczących wolontariatu i zdefiniowanie terminu *wolontariusz*. W świetle ustawy wolontariuszem jest więc osoba, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia odpowiadające świadczeniu pracy na zasadach określonych w ustawie. Co ważniejsze, mimo że ustawa ma być nowelizowana, to zapisy dotyczące wolon-

tariatu sprawdziły się w życiu i nie wymagają żadnej zmiany. Szerzej aspekt prawny zostanie omówiony w dalszej części książki.

Zazwyczaj trudno wyraźnie określić granice pomiędzy tym, co jest, a co nie jest wolontariatem. Używamy tego pojęcia w różnych sytuacjach i kontekstach. Czy jednak każda spontaniczna i bezinteresowna działalność na rzecz drugiego człowieka (np. pomoc w przejściu przez jezdnię) lub posprzątanie wspólnej klatki schodowej jest już działalnością wolontariacką? Otóż w tej publikacji będziemy pokazywać **wolontariat jako zorganizowaną instytucjonalnie formę działań społecznych**. Skupimy się więc na tym, w jaki sposób można go rozwijać poprzez organizacje i instytucje (w szczególności ośrodki pomocy społecznej) w społecznościach lokalnych, w odróżnieniu od innej aktywności obywatelskiej. A zatem nasza koncepcja wolontariatu zorganizowanego (lub „profesjonalnego”) różni się od idei spontanicznej aktywności obywatelskiej tym, że w wolontariacie kluczową rolę przypisuje się organizacjom i instytucjom, z którymi wolontariusze współpracują i mają jakąś formę porozumienia.

Na wielu szkoleniach podejmuje się kwestię rozróżnienia takich pojęć, jak aktywny obywatel, społecznik, działacz społeczny i wolontariusz. Ludzie często zastanawiają się, czy te pojęcia są tożsame, czy też znaczą coś innego, a jeśli tak, to na czym właściwie polegają różnice między nimi. Postaram się więc pokrótce scharakteryzować ich znaczenie i wzajemne zależności. Dodatkowo chciałbym dodać określenie *konsument*, które kontrastuje z tymi pojęciami, wyrastając z innej podbudowy aksjologicznej. Przy czym te propozycje to raczej zaproszenie do dyskusji i przemyśleń niż tworzenie twardych definicji.

Aktywny obywatel – osoba aktywnie uczestnicząca w życiu społecznym, działająca na rzecz dobra publicznego, świadomie korzystająca ze swoich praw i obowiązków jako obywatela danego państwa.

Spolecznik lub działacz społeczny – określenie to przypisuje się wybitnym osobowościom, które angażują się w działania na rzecz innych, przy czym dopuszczalna jest tu również formuła działalności odpłatnej. Możemy więc z całą pewnością powiedzieć, że Janina Ochojska jest wielkim społecznikiem, mimo że za pracę w swojej organizacji otrzymuje wynagrodzenie.

Wolontariusz – każdy (bez względu na wiek, płeć, wykształcenie), kto dobrowolnie i bezinteresownie działa na rzecz innych w organizacjach i instytucjach publicznych, poza sferą komercyjną.

Konsument – nabywca, użytkownik towarów i usług dla celów osobistych, rodzinnych, postawa nakierowana na nieustanne zaspakajanie swoich potrzeb i dążąca do uczynienia swojego życia lepszym i wygodniejszym.

Można zatem powiedzieć, że wolontariusz jest jednocześnie aktywnym obywatelem, chociaż należy zwrócić tu uwagę na natężenie jego działania, bo jeśli taka aktywność budzi się w nim raz na kwartał czy na pół roku, to można mieć wątpliwości co do rzeczywistego obywatelskiego zaangażowania. Natomiast nie

każdy aktywny obywatel jest wolontariuszem, bo może wykazywać się swoją aktywnością w sposób nieformalny i niezwiązany z jakąś organizacją lub instytucją. Z kolei podstawowa różnica pomiędzy charakterem działalności wolontariusza i społecznika polega na tym, czy otrzymuje on za nią wynagrodzenie.

Natomiast wszystkie wymienione tu typy postaw są w wyraźnej opozycji do postawy konsumenta. Oczywiście nie chodzi tutaj o konsumenta w powszechnym rozumieniu, czyli w odniesieniu do każdego człowieka jako nabywcy towarów i usług w normalnym wymiarze, związanym z codzienną egzystencją. Chodzi raczej o konsumpcyjny stosunek do życia, o postawę człowieka maksymalnie skoncentrowanego na własnych potrzebach i wygodzie oraz nieustannie dążącego do ich zaspokojenia. W systemie wartości konsumenta pojęcie dobra wspólnego się nie pojawia, bo musiałby on poświęcić swój czas i energię na rzeczy nie związane bezpośrednio z nim samym i nieprzynoszące mu żadnej korzyści.

Ważne jest też rozróżnienie pomiędzy zjawiskiem wolontariatu i samopomocy. Szczególnie dlatego, że w Polsce coraz szerzej rozwijają się różne formy samopomocy, takie jak grupy samopomocowe i grupy wsparcia albo ruch Banków Czasu.

Samopomoc to działania ludzi poświęcone samodzielnemu radzeniu sobie z różnego rodzaju problemami, polegające na korzystaniu z własnych i cudzych doświadczeń i pomysłowości. Centralnym zagadnieniem samopomocy jest właśnie pomaganie. Jak udzielać pomocy, jak ją uzyskać i jak pomóc sobie samemu – to kluczowe pytania stawiane w grupach samopomocowych². Jaka jest zatem różnica pomiędzy samopomocą a wolontariatem? W zjawisku samopomocy nacisk jest położony na pomoc samemu sobie we współpracy z innymi ludźmi (w aspekcie grupowym), natomiast wolontariat polega na pomocy drugiemu człowiekowi, grupie lub jakiemuś środowisku.

Wolontariat, czyli wspólnota w wartościach

Dla rozwoju ruchu wolontariackiego niezwykle istotne jest odwołanie się do tradycji społecznikowskiej w Polsce XIX i początków XX wieku. Od XIX wieku w zakresie pomocy społecznej obserwuje się wzrost liczby różnych stowarzyszeń i organizacji społecznych oraz nieustanny rozwój ich działalności. Spośród różnych towarzystw działających na terenie Polski wymienić można np. Warszawskie Towarzystwo Dobroczynności (zał. 1814 r.), Towarzystwo Przyjaciół Dzieci (zał. w 1880 r. na wzór francuskiego Towarzystwa Narodowego Przyjaciół Dzieci) oraz Towarzystwo Opieki nad Ubogimi Matkami i ich Dziećmi (zał. w 1884 r.). Organizacje te bazowały w całości na pracy społecznej i filantropii osób prywatnych. Takie

² *Czym jest samopomoc i w jaki sposób to działa* (wywiad z Frankiem Riessmanem), [w:] Jordan Paweł (red), *Od pomocy do samopomocy*, Warszawa 2003

osobowości, jak Edward Abramowski, Stanisław Kornilowicz, Aleksander Kamiński czy Helena Radlińska, uczyły postaw obywatelskiego zaangażowania, patriotyzmu i odpowiedzialności za innych, szczególnie tych w trudnym położeniu.

Musimy tu również odnieść się do pojęcia społeczeństwa obywatelskiego z jego naciskiem na podmiotowość obywatela oraz zwrócić uwagę na kilka zasad i wartości, w których wolontariat ma swoje źródła. **Spółeczeństwo obywatelskie**³ to przestrzeń dla działań i pełnej podmiotowości obywateli, ich wspólnot oraz innych rozmaitych społeczności, odpowiedzialnych władz publicznych, dobrego państwa, w całokształcie opartych na uniwersalnych zasadach i wartościach. Można uznać, iż „społeczeństwo obywatelskie jest przestrzenią działania instytucji, organizacji, grup społecznych i jednostek, rozciągającą się pomiędzy rodziną, państwem i rynkiem, w której ludzie podejmują wolną debatę na temat wartości składających się na wspólne dobro oraz dobrowolnie współdziałają ze sobą na rzecz realizacji wspólnych interesów.”⁴

„Społeczeństwem obywatelskim jest społeczeństwo, w którym istnieją aktywni, myślący o interesach społeczności obywatele, zależności polityczne oparte na zasadach równości i stosunki społeczne polegające na zaufaniu i współpracy.”⁵

Wolontariusz wraz z jego dobrowolnym postanowieniem poświęcenia swojego czasu i energii na rzecz wspólnego dobra włącza się automatycznie w nurt tworzenia społeczeństwa obywatelskiego – jest jego integralną częścią.

Poświęćmy tu chwilę uwagi wspomnianym wyżej podstawowym zasadom i wartościom, w których wolontariat ma swoje źródła:

Zasada subsydiarności (pomocniczości) kieruje się hasłem: tak mało państwa, jak to jest możliwe, tak dużo państwa, jak to jest konieczne. Obowiązuje ona na trzech poziomach:

- w tym, co samodzielnie potrafi uczynić osoba lub grupa, społeczeństwo i państwo nie powinno ich wyręczać;
- w tym, czego osoba lub grupa nie jest w stanie sama dokonać, winna uzyskać ze strony społeczeństwa pomoc dla samopomocy;
- gdy pomoc dla samopomocy okazała się skuteczna i dany podmiot usamodzielniał się, społeczeństwo nie powinno dłużej świadczyć pomocy, bo prowadziłoby to do szkodliwego przerostu opieki.

Zatem z tytułu powszechnie deklarowanej i akceptowanej przez rządy i instytucje międzynarodowe zasady subsydiarności demokratycznie funkcjonujące państwo powinno wspierać organizacje obywatelskie i społeczności lokalne w rozwiązywaniu ich problemów. Oznacza to również, że podmioty publiczne – samorząd teryto-

³ *Strategia wspierania rozwoju społeczeństwa obywatelskiego na lata 2007-2013*, Ministerstwo Polityki Społecznej, Warszawa 2005

⁴ P. Frączak, M. Rogaczewska, K. Wygnański, *Głos w dyskusji na temat wizji rozwoju społeczeństwa obywatelskiego w Polsce*, Warszawa 2005

⁵ Za R. D. Putnamem, *Demokracja w działaniu*, Wydawnictwo Znak, Kraków 1995, s. 31

rialny, rząd – winne tworzyć takie środowisko prawne, aby grupy społeczne, wspólnoty lokalne mogły efektywnie realizować swoje cele. Zasada pomocniczości jest niezwykle ważna w promocji i rozwoju wolontariatu, bo zwraca uwagę na oddolny i dobrowolny charakter pracy wolontariackiej. Wolontariat jest najczęściej organizowany na poziomie lokalnym, czyli na poziomie lokalnej wspólnoty.

Zasada solidarności jest często utożsamiana z zasadą dobra wspólnego. Akcentuje rolę osobistej odpowiedzialności za drugiego człowieka i za wspólnotę. Opiera się na tworzeniu i realizowaniu wspólnego dobra poprzez wzajemną współpracę przy poszanowaniu godności osoby ludzkiej. Zasada solidarności jest niezwykle ważna w rozwoju wolontariatu, ponieważ uczy pokory w pomaganiu bliźniemu, tworząc przestrzeń dla normy moralnej, jaką jest otwartość, gotowość do pomocy i odpowiedzialność za innych.

Norma wzajemnego zaufania to również podstawa dla rozwoju samopomocy i pomocy bliźniemu w lokalnych społecznościach. Jeśli nie ufamy innym, to trudno z nimi współpracować i angażować się w działania na rzecz wspólnego dobra. Poziom zaufania do innych ludzi jest u nas najniższy w Europie. Opinię, że „ogólnie rzecz biorąc większości ludzi można ufać”, wyraża tylko ok. 13% dorosłych Polaków. Natomiast ok. 80% Polaków uważa, że „w stosunkach z innymi trzeba być bardzo ostrożnym”. Wolontariat jest pewną odpowiedzią na potrzebę budowania zaufania społecznego, bo wolontariat to nie tylko działanie, ale też postawa. Wolontariusze są bardziej otwarci i częściej ufają innym. Z badań wynika, iż jest wśród nich dwukrotnie większe – niż u pozostałych – przekonanie, że inni ludzie mają zwykle dobre intencje i są uczciwi.

Wolontariat to jednak nie tylko bezinteresowne poświęcenie jak u św. Franciszka. To aktywność, w której ludzie, pomagając innym, biorą również coś dla siebie: zdobywają nowe doświadczenia, rozwijają się, łagodzą poczucie samotności, poznają nowych ludzi. Jest to wzajemna wymiana wartości i – co ważniejsze – tworzenie ważnych więzi społecznych.

Wolontariat w społeczności lokalnej

KAŻDA SPOŁECZNOŚĆ TO ŻYWY ORGANIZM PODLEGAJĄCY CIĄGLYM ZMIANOM I PRZEKSZTAŁCENIOM, KTÓRYCH MOTOREM JEST AKTYWNOŚĆ TWORZĄCYCH JĄ LUDZI

Wolontariat występuje w Polsce we wszystkich obszarach życia społecznego. Wolontariusze pracują w szkołach, domach dziecka, organizacjach związanych z ekologią i kulturą, a także w ośrodkach zajmujących się osobami niepełnosprawnymi, bezdomnymi i chorymi. Rozwój wolontariatu jako masowej siły społecznej jest coraz bardziej dynamiczny. Szacuje się, że w Polsce pracuje aktualnie ponad 6 mln wolontariuszy. Obserwujemy jednak, że liczba biernych oby-

wateli jest wciąż duża. Ludzie oczekują, że ktoś za nich coś załatwi, coś zrobi we wspólnej sprawie, a oni sami nie będą zmuszeni się angażować. Dlatego istnieje olbrzymia potrzeba uaktywniania mieszkańców, tworzenia prawdziwych wspólnot lokalnych. Wspólnot świadomych swoich problemów oraz gotowych do wzięcia odpowiedzialności za ich rozwiązanie.

Nasze życie stale toczy się w przestrzeni społecznej, wyznaczonej takimi pojęciami jak: rodzina, krąg przyjaciół, szkoła czy zakład pracy. To, kim jesteśmy, zależy od wzajemnych relacji. Często okazuje się, że tym, co łączy nas wszystkich, jest społeczność lokalna, będąca najbardziej trwałym i uniwersalnym elementem naszego otoczenia (struktury społecznej), od narodzin po kres życia. Tak rozumiana więź i miejsce, w którym tradycja spotyka się ze współczesnością, zwykliśmy określać mianem „małej ojczyzny”⁶. Daje ona poczucie siły i odpowiedzialności, przygotowując i umożliwiając zmianę istniejącej rzeczywistości. Poczucie więzi z miejscem zamieszkania stwarza szansę na jego przekształcenie, na rozwój w oparciu przede wszystkim o własne możliwości.

Według wyników badań CBOS⁷ z 2002 roku, Polacy pytani, z jakim rodzajem wspólnoty zbiorowej najbardziej się utożsamiają, najczęściej wskazują na swoją małą ojczyznę. Ponad połowa respondentów (57%) czuje się najsilniej związana ze swoim miejscem zamieszkania czy społecznością lokalną. Tylko ponad jedna piąta badanych (22%) na pierwszym miejscu stawia poczucie tożsamości narodowej. Jeszcze mniejszy odsetek (15%) najbardziej czuje się związany z regionem lub krainą, gdzie mieszka lub skąd pochodzi. Nieliczną grupę (zaledwie 2%) stanowią Polacy, którzy postrzegają siebie w jeszcze szerszej perspektywie – przede wszystkim jako Europejczyków. To badanie pokazuje, że kluczowym punktem odniesienia dla większości Polaków jest społeczność lokalna – ich mała ojczyzna.

Społeczność lokalna (ang. *community*) to swoisty układ lokalny składający się z kilku podstawowych elementów:

- przestrzeni terytorialnej,
- zamieszkujących tę przestrzeń ludzi,
- wspólnych powiązań i zależności ludzi i instytucji sprawiających, że całość jest wewnętrznie zintegrowana, co umożliwia podejmowanie wspólnych działań na rzecz rozwiązywania lokalnych problemów,
- społecznych interakcji,
- kulturowych i psychospołecznych więzi łączących mieszkańców z daną strukturą społeczno-przestrzenną⁸.

Społeczność lokalna jest przede wszystkim siecią osobistych powiązań, kontaktów grupowych, tradycji i wzorców zachowań, które powstają na konkretnym

⁶ W. Theiss, *Mała ojczyzna: perspektywa edukacyjno-utilitytarna* [w:] *Mała ojczyzna. Kultura – Edukacja – Rozwój lokalny*, red. W. Theiss, Warszawa 2001

⁷ Z materiałów konferencyjnych IV Ogólnopolskiego Forum Inicjatyw Pozarządowych, Warszawa 2005

⁸ B. Lewenstein, *Wspólnota społeczna a uczestnictwo lokalne*, Warszawa 1999, s. 23-25

obszarze i w określonej sytuacji społeczno-gospodarczej. Gdy mamy do czynienia z bogatą siecią społecznych interakcji i więzi wytworzonych w procesie, który umożliwia osiągnięcie poczucia wspólnych wartości, symboli, tradycji, przy równoczesnej świadomości odrębności i chęci współdziałania, możemy mówić o zaistnieniu wspólnoty lokalnej. **To, czy w danej społeczności istnieje tradycja i norma wzajemnej pomocy i solidarności, ma olbrzymi wpływ na rozwój wolontariatu. Podobnie jak to, czy rodzina tworzy wzorce pomocy i otwartości na bliźniego, czy szkoła tworzy przestrzeń wychowawczą do społecznej działalności, czy też istnieje zobowiązanie i nieczułość na potrzeby innych i wspólnego dobra.**

Kluczowe znaczenie dla rozwoju wolontariatu mają społeczności lokalne, bo to one stanowią naturalne zaplecze – poprzez różne organizacje i instytucje publiczne – dla działań wolontariackich. Może to być dobrze działająca organizacja pozarządowa, klub osiedlowy, dom kultury czy szkoła, a przede wszystkim centrum wolontariatu. Wolontariat jest swoistym systemem samoorganizacji obywatelsko-instytucjonalnej. Daje szansę na wyjście z domu, na spotkanie we wspólnej pracy swoich sąsiadów, ludzi ze swojej wsi, osiedla, miasteczka. Bardzo częstą motywacją do pracy wolontariackiej jest właśnie potrzeba kontaktów z innymi, szukania nowych przyjaciół, zrobienia czegoś ważnego na rzecz drugiego człowieka i swojej społeczności. Poniżej przedstawiamy uproszczony schemat wprowadzania wolontariatu w środowisko lokalne.

Rozpoznanie potencjału społeczności⁹

Każde środowisko lokalne ma swój potencjał do rozwoju wolontariatu. Często wydaje się nam, że świetnie znamy swoje otoczenie. Bez względu na to, czy mieszkamy na wielkomiejskim osiedlu, czy w małej, wiejskiej gminie, nie zawsze wiemy, jakie instytucje czy organizacje istnieją na naszym terenie. Nie zastanawiamy się również, kto zamieszkuje naszą społeczność. Dlatego przed rozpoczęciem wprowadzania wolontariatu warto zastanowić się nad kilkoma zagadnieniami:

- czy w naszej miejscowości jest dużo ludzi potrzebujących pomocy?
- czy są potencjalni wolontariusze?
- czy instytucje są otwarte i gotowe do pracy z wolontariuszami, czy też zjawisko to jest nieznane i musimy poświęcić dużo czasu na przekonanie do wolontariatu?
- czy dzieje się już coś, w co możemy się włączyć, czy też musimy wykreować nowe działania?

Pierwszym krokiem do rozwoju jest dokładne poznanie środowiska – ludzi, instytucji i organizacji oraz tradycji działań społecznych.

- **Ludzie** – Ważne są dane demograficzne – liczba osób zamieszkujących nasz teren działania, rozkład wieku (grupy dominujące), struktura rodzin, liczba bezrobotnych, niepełnosprawnych i osób korzystających z pomocy społecznej.

⁹ E. Jasińska, B. Skrzypczak, *Rozpoznanie środowiska*, Stowarzyszenie CAL, s.10-13

Musimy się więc na początek dowiedzieć, jakie są środowiska szczególnie potrzebujące pomocy. Istotna będzie też informacja, gdzie uczy się większość młodzieży i gdzie pracują dorośli – w miejscu zamieszkania czy poza nim. Fakt ten będzie decydował o możliwościach zaangażowania ich w działania społeczne. Powinniśmy także zdobyć informacje o osobach aktywnych, które potencjalnie mogłyby zaangażować się w nasze działania. Może okaże się, że są już na naszym terenie jacyś społecznicy, którzy wesprą nas radą i energią. Musimy się także zorientować, czy w okolicy mieszkają jakieś znane osobistości – politycy, dziennikarze, artyści, którzy mogliby nam pomóc promować wolontariat.

- **Instytucje** – Zebranie dokładnych informacji o instytucjach z terenu naszego działania pozwoli nam znaleźć sojuszników do rozwoju wolontariatu. Te instytucje to urzędy, szkoły, ośrodki zdrowia, organizacje społeczne, pozarządowe, religijne itp. Tworzenie koalicji wokół promocji wolontariatu ułatwi nam dotarcie do wszystkich zainteresowanych. Współpracujące z nami organizacje i instytucje stanowią poważny potencjał pomysłów i sprawdzonych rozwiązań, poszerzają zatem w sposób naturalny możliwości i zakres różnorodnych zadań dla wolontariuszy.
- **Tradycja i doświadczenie społeczne** – Czasem jednak nawet dobra orientacja w aktualnej sytuacji miejscowości, w której działamy, może okazać się niewystarczająca. Często równie ważna okazuje się miejscowa tradycja i przesłanie historii, które na trwałe zadomowiło się nie tylko w zabytkach, ale też w mentalności mieszkańców i w sposobie postrzegania przez nich problemów współczesnych. Duch miejsca może nadawać nieoczekiwaną siłę naszym działaniom lub wręcz przeciwnie – hamować rozwój wolontariatu. Dlatego ważne jest, aby przyjrzeć się społeczności pod kątem tradycji działań społecznych. Czy taka tradycja w ogóle tu istnieje? Czy dostrzegamy jakieś przejawy aktywności na rzecz wspólnego dobra? Czy mamy na czym się oprzeć, do czego się odwołać w historii danej społeczności lokalnej w związku z promocją wolontariatu? Może są jakieś lokalne zwyczaje samopomocy sąsiedzkiej, a może działa tu lub działa jakiś społecznik, który mógłby służyć jako wzór osobowy.

Warto więc zbadać pod tym kątem potencjał społeczności, jeśli rozpoczynamy promować w niej wolontariat lub chcemy rozszerzać działalność już istniejącego. Dobre rozpoznanie ludzi, instytucji oraz kapitału kulturowego wesprze nasze działania i nada im kierunek.

Zależnie od tego, w jakiej społeczności rozpoczynamy działalność wolontariacką, różne będziemy mieli możliwości. Może mieć na to wpływ choćby liczba instytucji na danym terenie oraz umiejętne pozyskiwanie wolontariuszy i koordynowanie ich działań. Zanim organizacja rozpocznie rekrutację wolontariuszy, powinna najpierw sama stworzyć odpowiedni do pracy z nimi klimat oraz ustalić, co

konkretnie mogą w danej placówce robić. Praktycznie każda organizacja i instytucja publiczna może korzystać z pracy społecznej.

Instytucja / organizacja	Zajęcia dla wolontariuszy
Kościół	<ul style="list-style-type: none"> ■ zbiórki pieniędzy na cele charytatywne ■ zbiórki darów i ich wydawanie ■ imprezy okolicznościowe, np. szopka, jasełka
Szkoła	<ul style="list-style-type: none"> ■ wydawanie posiłków dzieciom ■ spędzanie wolnego czasu z dziećmi, np. zajęcia sportowe ■ pomoc w nauce ■ organizacja imprez okolicznościowych ■ prace porządkowo-remontowe
Dom Kultury	<ul style="list-style-type: none"> ■ współorganizacja koncertów ■ pomoc w organizacji teatru integracyjnego ■ organizacja wystaw ■ organizacja spotkań okolicznościowych ■ promocja wolontariatu ■ prace administracyjne
Stowarzyszenie na rzecz osób niepełnosprawnych	<ul style="list-style-type: none"> ■ pomoc osobom niepełnosprawnym w transporcie, prostych życiowych czynnościach, pójściu na spacer, do kina, na rehabilitację itp.
Szpital	<ul style="list-style-type: none"> ■ wieczorek poezji dla chorych ■ zbiórka funduszy ■ terapia zajęciowa dla dzieci z oddziałów chirurgii i przewlekle chorych
Poradnia rehabilitacyjna	<ul style="list-style-type: none"> ■ pomoc dzieciom niepełnosprawnym w dotarciu na zajęcia ■ urozmaicanie im czasu wolnego ■ pomoc w opiece nad dziećmi niepełnosprawnymi
Muzeum	<ul style="list-style-type: none"> ■ pomoc w zmianach ekspozycji ■ prace porządkowe ■ sezonowi przewodnicy

Poniżej przedstawiamy propozycje przykładowych prac, jakie wolontariusze mogliby wykonywać w danej instytucji lub organizacji¹⁰.

W tym miejscu warto przyjrzeć się bliżej dwóm instytucjom szczególnie istotnym dla rozwoju wolontariatu w środowisku lokalnym, tzn. Centrum Wolontariatu i Ośrodkowi Pomocy Społecznej.

Centrum Wolontariatu jest placówką nastawioną na wspieranie i rozwój wolontariatu w środowisku lokalnym. Główne obszary działania Centrum to:

- Biuro Pośrednictwa Pracy dla wolontariuszy – jest ono sercem działania Centrum, umożliwia łączenie ludzi chętnych do pomocy na rzecz innych z odpowiednimi organizacjami i instytucjami;
- Promocja – jest to niezwykle ważny element edukacyjny, pokazujący, na czym polega nowe podejście do pracy społecznej. Promocja wolontaria tu musi być prowadzona równolegle z prowadzeniem biura.

Centrum Wolontariatu jest motorem rozwoju wolontariatu w społeczności lokalnej. Głównym zadaniem tej instytucji jest tworzenie i poszerzanie przestrzeni dla działalności wolontariackiej, tzn. promocja samej idei oraz zachęcanie i przygotowywanie organizacji/ instytucji do zatrudnienia wolontariuszy. To przede wszystkim po stronie krzystających jest realna odpowiedzialność za powodzenie rozwoju pracy społecznej w danym środowisku. Dlatego Centrum prowadzi kampanie promocyjne oraz szkolenia dla koordynatorów wolontariatu z konkretnych organizacji/instytucji. Ważnym elementem procesu wdrażania wolontariatu jest również tworzenie programów pilotażowych (np. wolontariat w szpitalu, szkole lub ośrodku pomocy społecznej).

Niezwykle ważnym partnerem lokalnym dla Centrum Wolontariatu jest **Ośrodek Pomocy Społecznej**. Jest to działająca w każdej gminie instytucja, która ma zapobiegać marginalizacji i wykluczeniu. Taki ośrodek zazwyczaj ma dobre rozeznanie w sytuacji osób potrzebujących w swoim środowisku, dlatego powinien nie tylko świadczyć pomoc materialną, lecz również organizować wsparcie przy wykorzystaniu potencjalnie tkwiących w nim sił. Powinien być „mobilizatorem” lokalnych więzów pomocy i samopomocy społecznej. Jedną z form pomocy jest właśnie organizacja wolontariatu w danym środowisku. Do pracy w ośrodku mogą być zaangażowani zarówno klienci tego ośrodka, jak również osoby zupełnie niezwiązane z pomocą społeczną. Gdy w roku 1996 jako Centrum Wolontariatu w Warszawie inicjowaliśmy współpracę z Ośrodkiem Pomocy Społecznej na warszawskim Żoliborzu, przełamywaliśmy wspólnie stereotyp, że wolontariat jest zarezerwowany tylko dla organizacji pozarządowych. Powodzenie programu „Wolontariat w Ośrodku Pomocy Społecznej” na Żoliborzu otworzyło drogę do coraz szerszego wykorzystywania wolontariatu w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce. Trzeba pamiętać, że początki tej drogi to poruszanie się w rzeczywistości, w której nie było jeszcze ustawy o wolontariacie ani jakichkolwiek uregulowań dotyczących tego pojęcia. Konieczne było wypracowanie od podstaw zasad dotyczących np. zawierania umowy czy ubezpieczania wolontariuszy. Od roku 2003,

czyli po wprowadzeniu ustawy regulującej wolontariat nie ma już dylematu: „czy można to robić?”. Powstaje za to pytanie: „jak to robić?”.

Oto kilka najważniejszych funkcji Ośrodka Pomocy Społecznej w rozwoju wolontariatu:

- **Wolontariat dla każdego** – Ośrodki potrafią stworzyć bardzo szeroką ofertę pracy dla wolontariuszy. Oczywiście najczęściej jest to pomoc indywidualna dla osób starszych, samotnych, niepełnosprawnych czy pomoc w odrabianiu lekcji dla dzieci i młodzieży oraz grupowa w świetlicach środowiskowych lub środowiskowych domach samopomocy. Ale są to również wyjątkowe inicjatywy, jak choćby program „Starszy brat, starsza siostra” w MOPS w Gdańsku, w ramach którego starsza młodzież opiekuje się młodszą, także w aspekcie edukacyjno-wychowawczym.
- **Wolontariat bezrobotnych** – Bardzo ciekawym zjawiskiem, choć mało wykorzystywanym przez ośrodki, jest zatrudnianie w charakterze wolontariuszy osób bezrobotnych – klientów pomocy społecznej. Taki eksperyment powiódł się w MOPS w Radomiu, gdzie w charakterze wolontariuszy przewinęło się ponad 400 klientów ośrodka. Mimo że jest to praca niepłatna, ma bardzo pozytywny, często wręcz terapeutyczny wpływ na osoby bezrobotne. Pozwala im wyjść z domu, poświęcić się pożytecznemu zajęciu i poczuć, że znów są potrzebni. W takim pojęciu nawet namiastka pracy przywraca wiarę we własne siły i możliwości.
- **Ośrodek jako katalizator rozwoju wolontariatu w środowisku** – Ośrodek w swojej społeczności może też być katalizatorem w promocji wolontariatu w innych organizacjach i instytucjach, szczególnie w szkołach. Tak było np. na warszawskiej Białolece, gdzie OPS wspierał tworzenie klubów wolontariusza w szkołach i wspólnie z innymi organizacjami i instytucjami co roku obchodzi dzień wolontariusza. OPS może więc stać się takim małym Centrum Wolontariatu w swoim środowisku, gdzie będzie promować wolontariat i pośredniczyć w rekrutacji wolontariuszy dla innych organizacji czy instytucji.

Organizacja przyjazna wolontariuszom

Ponieważ traktujemy wolontariat jako zorganizowaną instytucjonalnie formę działań społecznych, to dla powodzenia rozwoju pracy społecznej szczególnie istotne jest dobre przygotowanie organizacji oraz instytucji do pracy z wolontariuszami. Konieczne jest stworzenie w społecznościach lokalnych sieci organizacji i instytucji świadomie promujących wolontariat i potrafiących dobrze współpracować z wolontariuszami. Po to są m.in. tworzone Centra Wolontariatu i prowadzone przez nie szkolenia („Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza”) dla koordynatorów wolontariuszy w organizacjach i instytucjach.

Aby pokrótce wyjaśnić, co znaczy dobrze i skutecznie pracować z wolontariuszami, przytoczę pojęcie Organizacji Przyjaznej Wolontariuszom, które podczas

Międzynarodowego Roku Wolontariatu 2001 sformułowała sieć Centrów Wolontariatu.

Oto główne zasady OPW:

- Program wolontariacki jest integralną częścią organizacji.
- Wolontariusze znają misję, cele i działania organizacji.
- Istnieje koordynator zajmujący się wolontariuszami.
- Zakres obowiązków poszczególnych wolontariuszy jest jasny.
- Wolontariusze są przygotowywani do swoich zadań.
- Personel etatowy jest przygotowany do pracy z wolontariuszami.
- Istnieje atmosfera partnerstwa i życzliwości w pracy z wolontariuszami.
- Wolontariusze mają możliwość rozwoju i samorealizacji.
- Ustalone są normy zachowania wolontariuszy.
- Istnieje system wyrażania uznania dla wolontariusza.
- Wolontariusze są ubezpieczeni w ramach swoich obowiązków.

Kluczem do stałej współpracy z wolontariuszem jest związanie go z misją organizacji i jej celami. To właśnie waga problemów, które organizacja próbuje rozwiązać, wartości, które wyznaje, i wyznaczone przez nią cele mobilizują jej członków do pracy. W każdej organizacji powinien być koordynator, który opiekuje się wolontariuszami i czuwa nad przebiegiem ich działań. To on powinien wprowadzać wolontariuszy do organizacji, zapewniając podstawowe lub specjalistyczne szkolenie, jeśli wymaga tego charakter powierzanego im zajęcia. Każdy wolontariusz powinien mieć jasny i klarowny zakres obowiązków, wiedzieć dokładnie, co i jak ma robić. Natomiast, żeby wolontariusze chcieli dłużej zagościć w danej instytucji, trzeba stworzyć sprzyjającą temu atmosferę. Atmosferę, która opiera się na zaufaniu, partnerstwie i życzliwości. Wszystkie te elementy – z wyjątkiem wagi problemu, którym organizacja się zajmuje – decydują, czy uda się w niej zatrzymać wolontariusza na dłużej.

Jeśli organizacja myśli o pozyskaniu wolontariuszy, to musi najpierw sama sobie odpowiedzieć na kilka pytań:

- Co jest interesującego w tym, czym zajmuje się jako organizacja?
- Dlaczego chce zatrudnić wolontariuszy?
- Co chciałaby, aby wolontariusze robili?
- Jakich wartości/umiejętności oczekuje od wolontariuszy?
- Jak zamierza szukać wolontariuszy?
- W jaki sposób będzie rekrutować wolontariuszy?
- Jak zamierza zarządzać wolontariuszami?

Właściwe dopasowanie potrzeb organizacji/instytucji i wolontariusza to połowa sukcesu. Organizacja często poszukuje wolontariusza do konkretnego zajęcia o określonym profilu (płeć, wiek, umiejętności), a wolontariusz poszukuje organizacji, która będzie mu odpowiadała, w której będzie się dobrze czuł i realizował. Nie należy zatem decydować się na przyjęcie wolontariusza, jeśli jego zainteresowania zupełnie



odbiegają od tego, co możemy mu zaoferować. Zazwyczaj rodzą się z tego niepotrzebne konflikty i nieporozumienia.

Dlaczego ludzie chcą być wolontariuszami?

Jak już powiedzieliśmy, to, czy wolontariusz będzie chciał pracować właśnie w naszej organizacji, zależy od tego, na ile będziemy potrafili go przyciągnąć, a potem również zatrzymać. Ważne jest też wcześniejsze ustalenie, kogo chcemy zaangażować i jaką ta osoba może mieć motywację do pracy w naszej organizacji. Oto główne potrzeby, którymi mogą kierować się ludzie w poszczególnych grupach wiekowych¹¹:

- **Młódzież** – ma dużo wolnego czasu, energii i potencjału, chce zdobywać nowe doświadczenia i umiejętności, rozwijać swoje zainteresowania. Poszukuje nowych kontaktów i znajomości, ma potrzebę bycia w grupie. Chce się w czymś sprawdzić, szuka dla siebie miejsca w życiu, potrzebuje czegoś, z czym może się utożsamiać. Jest ciekawa tego, co nowe, i otwarta na innych. Zazwyczaj angażuje się w wolontariat, bo tak robią koleżanki, koledzy lub rodzice, często także z powodu przeżyć osobistych, a czasem po prostu po to, by zyskać darmowe wakacje, wyjazd za granicę itp.
- **Osoby w średnim wieku** – chcą podzielić się wiedzą i doświadczeniami, podnieść swoją pozycję zawodową (awans), potrzebują przebywać między ludźmi. Chcą się rozwijać, realizować swoje pasje, podtrzymywać aktywność. Pragną czuć się potrzebni i docenieni. Często poszukują zajęć, które dałyby im poczucie satysfakcji, bo nie spełniają się w pracy zawodowej. Czasem angażują się w wolontariat, by oderwać się od trudnej codzienności, zapomnieć na chwilę o problemach osobistych, przezwyciężyć kryzys wieku średniego lub spłacić jakiś moralny dług.

¹¹ Wypracowane przez ekspertów pracy z wolontariuszami w ramach projektu „Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej”

- **Seniorzy** – mają dużo wolnego czasu, potrzebują zaistnieć w środowisku, chcą dzielić się umiejętnościami i doświadczeniem, potrzebują zmiany w życiu. Decydują się na wolontariat także z pobudek religijnych lub dlatego, że chcą w ten sposób „spłacić dług”. Często chcą się sprawdzić i rozwijać swoje pasje, przedłużając w ten sposób swoją aktywność zawodową, dzięki czemu czują się potrzebni. Potrzebują kontaktu z innymi i samorealizacji, boją się izolacji, chcą dawać dobry przykład.

Główne problemy – stereotypy w pracy z wolontariuszami

Zazwyczaj to, co jest dla nas nowe, postrzegamy przede wszystkim przez pryzmat potencjalnych barier i trudności. Nie inaczej jest w przypadku pracy z wolontariuszami. Boimy się, że sobie nie poradzą, że będą działać nieprofesjonalnie itp. Oto kilka najczęściej pojawiających się obaw związanych z zatrudnianiem wolontariuszy:

- *wolontariusz jest niezależny i nie będzie podporządkowywał się zasadom w organizacji.* – Ludzie często się boją, że wolontariusze nie będą się czuli zobowiązani do przestrzegania reguł panujących w organizacji. Dlatego na początku współpracy niezwykle ważne jest wprowadzenie wolontariusza w świat zasad i kultury organizacyjnej danej placówki, żeby nie musiał się domyślać i zgadywać, czego się od niego oczekuje. Kontrakt jest obustronny – wolontariusz może mieć wymagania, tak jak organizacja ma wymagania w stosunku do niego. Trzeba jednak pamiętać, że jeśli organizacja zarządzana jest w sposób autorytarny oraz panuje w niej klimat zastraszenia, to wolontariusze na pewno tę atmosferę szybko wyczuwają i nie będą chcieli z organizacją się związać. Oni rzeczywiście są niezależni i dodatkowo nieobciążeni stosunkiem płatnej pracy, nie mają więc powodu, by znosić takie warunki i się do czegoś zmuszać.
- *wolontariusz jest nieodpowiedzialny i nie będzie wywiązywał się ze swoich obowiązków.* – Taka obawa często towarzyszy organizacjom, w których istnieje mała kultura zaufania do ludzi. Bo wolontariusze to przecież normalni ludzie – tacy jak pracownicy płatni. Często problemy zrzucane na karb sumienności wolontariuszy to tak naprawdę wynik niedoprecyzowanego zakresu obowiązków.
- *wolontariusz może być nieuczciwy.* – Jeśli mamy takie obawy, to możemy poprosić o referencje i sprawdzić wolontariusza w grupach czy organizacjach, z którymi był lub jest związany. Trzeba też pamiętać, że ta obawa może jednakowo dotyczyć pracownika płatnego. Zazwyczaj jednak w tym przypadku czujemy się bezpieczniej, bo wychodzimy z założenia, że w stosunku do pracownika płatnego możemy wyciągnąć konsekwencje. A przecież te konsekwencje to tylko możliwość zwolnienia go z pracy. Wszelkie inne przewinienia jednego i drugiego podlegają pod Kodeks cywilny.
- *wolontariusz to amator, więc będzie nam tylko przeszkadzał.* – Ważne jest dopasowanie umiejętności i predyspozycji danego wolontariusza do charakteru pracy.

Czasem konieczne jest dość długie przygotowanie, np. do pracy w hospicjum. Zazwyczaj nie widzi się w wolontariuszach ludzi, którzy przecież na co dzień są lekarzami, nauczycielami, zdolnymi uczniami, a więc wypełniają jakieś ważne społecznie role. Istotny jest również fakt, że nie wszędzie w roli wolontariuszy potrzebni są profesjonaliści, bo wiele funkcji jest naprawdę dość prostych i nie wymaga specjalistycznej wiedzy.

Tworzenie partnerstwa na rzecz rozwoju wolontariatu¹²

Jedną z najbardziej skutecznych form propagowania wolontariatu jest stworzenie lokalnego partnerstwa na rzecz rozwoju wolontariatu. Stwarza ono możliwość połączenia sił, dotarcia do większej ilości osób, przekonania lokalnych decydentów i zdobycia ich przychylności.

Podstawą do stworzenia partnerstwa wokół wolontariatu jest analiza środowiska, czyli wskazanie osób i instytucji, które warto pozyskać do naszej grupy. Już przy analizie potencjału społeczności, a szczególnie jej zasobów instytucjonalnych, możemy się zorientować, kto nam może pomóc, z kim najlepiej byłoby współpracować, jakie lokalne autorytety mogłyby nas wesprzeć, aby wzmocnić siłę naszego oddziaływania. W doborze partnerów nie powinniśmy kierować się osobistymi sympatiami ani zawężać grona potencjalnych koalicjantów do osób, które znamy osobiście. Warto również zadbać o ich zróżnicowanie (aby nie były to np. same szkoły), bo im bardziej różnią się od siebie, tym lepiej – podstawową wartością partnerstwa jest przecież różnorodność partnerów. Przy czym chodzi tu nie tylko o różnorodność organizacji i instytucji, ale także ludzi, charakterów, doświadczeń. Trzeba jednak pamiętać, że choć stanowi to w partnerstwie siłę, zwiększa możliwości i ułatwia realizację wspólnych zadań, to jednak nie jest łatwo taki niejednorodny wewnętrznie zespół skonsolidować do współpracy. Dlatego zanim grupa podejmie jakiegokolwiek działania, jej członkowie muszą najpierw po prostu dobrze się poznać, polubić i obdarzyć zaufaniem. Nie zawsze wystarczą do tego dyskusje wyłącznie merytoryczne – być może osoby te znajdą więcej wspólnych tematów (a może po prostu mniej różnic ideologicznych) w przestrzeni osobistej. W początkowej fazie tworzenia się grupy partnerskiej należy zatem znaleźć odpowiednie proporcje pomiędzy relacjami, a zadaniami. Z jednej bowiem strony ludzie muszą nabrać do siebie zaufania, a z drugiej – postawić sobie jakieś cele do realizacji. Nie będzie skutecznej współpracy bez dobrych relacji, ale relacje z kolei nie powinny przesłonić celu partnerstwa, jakim jest rozwój wolontariatu.

Spróbujmy zastanowić się nad korzyściami wynikającymi z lokalnego partnerstwa na rzecz wolontariatu. Są to przede wszystkim:

¹² Centrum Aktywności Lokalnej jako metoda rozwoju społeczności lokalnej, red. P. Jordan, B. Skrzypczak, Warszawa 2002, s. 51-57

- możliwość wzmocnienia działania poprzez efekt synergii – łączenia ludzi, czasu, pieniędzy i zasobów,
- łatwość uzyskania poparcia (szczególnie decydentów) w konkretnych zadaniach,
- możliwość zdobycia większego rozgłosu.

Formy lokalnego partnerstwa

Partnerstwa na rzecz wolontariatu mogą przybierać różne formy. Trzy podstawowe formy partnerstwa to sieć, koordynacja i współpraca. Różnice między nimi dotyczą głównie wzajemnego oddziaływania organizacji członkowskich, celów i działań oraz wynikających z nich umów. Można je rozpatrywać w zależności od:

- złożoności celów – istnieje gradacja złożoności celów partnerstwa, począwszy od prostej wymiany informacji, aż do skomplikowanych zadań i działań oraz wspólnego rozwiązywania problemów;
- natężenia powiązań – stopień, w jakim organizacje są ze sobą związane, wyraża się ich wspólnymi celami, zadaniami, regułami decyzyjnymi oraz zaangażowaniem zasobów własnych przez każdą z nich;
- formalności umów – zakres formalności pomiędzy organizacjami członkowskimi dotyczy reguł i umów na temat struktur działania, taktyki oraz procedur.

SIEĆ – Organizacje współpracujące ze sobą na dość luźnych zasadach są nazywane sieciami. Celem takiego partnerstwa jest głównie wymiana informacji. Członkowie mogą przystępować do niego bądź rezygnować bez większych trudności, nie wywierając przez to zbyt dużego wpływu na istnienie partnerstwa. Modele procesów i struktury sieci są nieformalne. Organizacje członkowskie nie rezygnują prawie w żadnym stopniu ze swojej autonomii. Podział zasobów odbywa się w większości w dziedzinie idei, wiadomości, sprawozdań, komunikatów itd. Trudno często dostrzec istnienie takiej sieci, gdyż może ono nie wymagać żadnej oddzielnej przestrzeni, jak biuro czy budynek. Dana organizacja może być zresztą członkiem wielu różnych sieci bez większego zaangażowania środków.

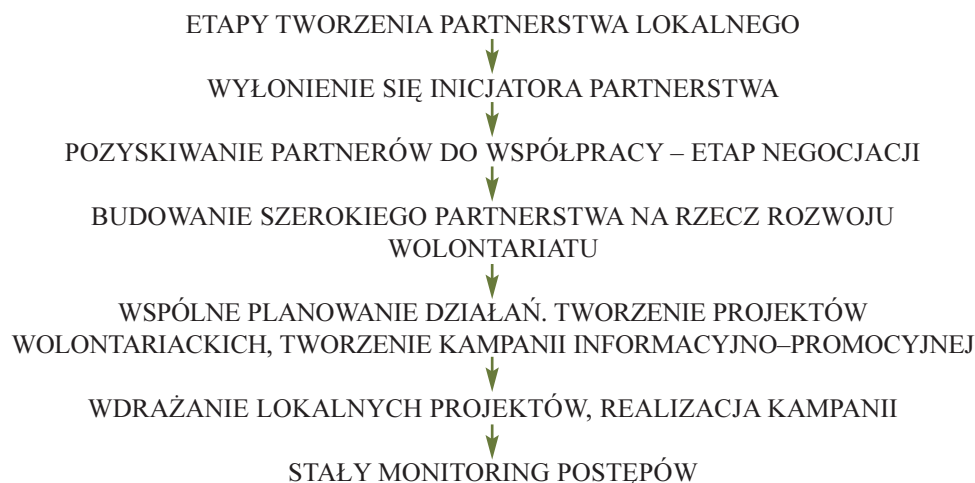
KOORDYNACJA – Partnerstwo, w ramach którego organizacje działają wspólnie i łączą je bliższe związki, określa się mianem koordynacji. Obejmują ona zadania wykraczające poza samo dzielenie się informacjami. Członkostwo w nich jest bardziej stabilne, dlatego dość duże znaczenie dla partnerstwa ma przystąpienie do niego nowej organizacji, podobnie jak rezygnacja któregoś z członków. Modele procesów i struktury koordynacji są bardziej sformalizowane, ustnie lub pisemnie. Jeśli chodzi o zaangażowanie środków, to od każdego członka oczekuje się poświęcenia jakiejś części aktywów: czasu, personelu, funduszy lub urządzeń. Tego typu partnerstwo jest też bardziej zauważalne, gdyż jego zadania czy też działania wymagają bardziej namacalnych procesów i struktur.

WSPÓŁPRACA – Formę partnerstwa, w którym organizacje członkowskie są ze sobą ściśle powiązane, określa się jako współpracę. Cel jest konkretny, często

złożony i dalekosiężny. Członkostwo jest bardzo stabilne. Pozyskiwanie i utrata członków staje się poważnym problemem i może spowodować istotne zmiany w partnerstwie, łącznie z jego fiaskiem. Modele procesów i struktury współpracy prawie zawsze są wyrażone na piśmie, niejednokrotnie w formie dokumentów prawnych. Każda organizacja członkowska oddaje znaczną część swej autonomii na rzecz współpracy, a reprezentanci działający w partnerstwie otrzymują dużą władzę podejmowania decyzji. Zaangażowanie środków na rzecz tej formy partnerstwa może być bardzo duże, zazwyczaj więc wymaga dokładnej analizy, zanim organizacja zdecyduje się do niego przystąpić. Współpraca może być bardzo wyraźnie zauważalna w społeczności lokalnej lub regionie, niejednokrotnie jest nawet bardziej widoczna niż samodzielna działalność którejkolwiek z poszczególnych organizacji członkowskich.

Etapy budowania partnerstwa

W procesie tworzenia lokalnego partnerstwa na rzecz rozwoju wolontariatu możemy wyróżnić kilka etapów:



Trzeba jednak podkreślić, że są to trzy formy, a nie trzy stopnie partnerstwa. Wszystko zależy od naszych potrzeb i gotowości do wybrania jednej z nich. Partnerstwo jest procesem, a więc jest płynne i ciągle żywe. Żaden z zaproponowanych typów nie jest najlepszy ani najgorszy. Ten, który znakomicie sprawdza się w jednej sytuacji, wcale nie musi sprawdzić się w innej.

Na początku, jak w każdym działaniu, musi pojawić się inicjator lub grupa inicjatywna, która będzie stale dbała o rozwój partnerstwa. Następnie należy w prosty sposób dokonać analizy instytucjonalnego potencjału środowiska. Należy tu

wziąć pod uwagę wszystkie instytucje i organizacje związane z rozwojem wolontariatu, nawet te spoza społeczności lokalnej – np. Regionalne Centrum Wolontariatu.

Kiedy już zdecydowaliśmy, kto mógłby tworzyć z nami grupę partnerską, musimy zaprosić naszych potencjalnych partnerów na spotkanie.

W trakcie pierwszych spotkań powinniśmy doprowadzić do:

- wzajemnego poznania się partnerów,
- ustalenia obowiązujących wartości i reguł,
- ustalenia wspólnego planu działania.

Przed wszystkim należy zagwarantować odpowiednią ilość czasu na wzajemne poznanie się. Powinno być ono tematem przewodnim na kilku początkowych spotkaniach, nie należy sprowadzać go tylko do pierwszego spotkania. Trzeba przykładając taką samą wagę do budowania relacji pomiędzy partnerami, jak i do samych zadań. Rozmowy nie są czasem straconym, o ile tylko mają związek ze sprawą, chociaż i tego nie zawsze trzeba tak ściśle przestrzegać. Bardzo dobrą metodą na bliższe poznanie się partnerów jest organizowanie kolejnych spotkań w siedzibach różnych organizacji.

Wzajemne poznanie się uczestników nie powinno ograniczać się jedynie do prezentacji nazw poszczególnych organizacji członkowskich. Jest to przede wszystkim wspólne poszukiwanie odpowiedzi na następujące pytania:

- co chcemy promować, realizować?
- jakie mamy środki, aby włączyć się w działania?
- co jest nam potrzebne, aby zrealizować nasze cele?

Na początkowych spotkaniach powinniśmy rozmawiać wspólnie także o tym, dlaczego tu przyszliśmy, jakie wartości związane z wolontariatem cenimy najbardziej, jakie widzimy problemy z udziałem naszej organizacji w tym partnerstwie oraz jakie dostrzegamy dla siebie korzyści. Pozwoli to od początku stworzyć pomiędzy uczestnikami atmosferę otwartości i szczerości. Jednym z efektów pierwszych spotkań powinno być zatem wstępne ustalenie obowiązujących wartości i reguł grupy partnerskiej. Ważne jest również, aby ustalić stopień zaangażowania poszczególnych członków oraz uzyskać od nich deklaracje co do zasobów, które mogą oni zainwestować we współpracę. Przy czym zasoby to nie tylko wkład finansowy. Nasi partnerzy mogą wnieść np.: status prawny, dostęp do ważnych informacji, dostęp do ważnych ludzi, umiejętności, pomysły, odpowiednie cechy osobowościowe, zasoby ludzkie (oddelegowany pracownik), zasoby organizacyjne i materialne, czas na spotkania, pracę, dyskusje. Zadbajmy o to, aby wkład poszczególnych członków był w miarę równy – niech obowiązuje zasada: *jeśli nie masz pieniędzy, poświęć swój czas*. W ten sposób unikniemy podziału na organizacje uprzywilejowane i mniej ważne.

Po tym pierwszym etapie, mającym na celu przede wszystkim poznanie się członków, rozpoczyna się ustalenie wspólnego projektu lub stworzenie planu kampanii informacyjno-promocyjnej na rzecz wolontariatu (o tym, jak stworzyć kampanię informacyjną, piszemy w dalszej części książki). Oba te procesy idą równole-

gle, jednak priorytetowym celem pierwszych spotkań jest zbudowanie wzajemnego zaufania. Nie należy lekceważyć tego elementu przy omawianiu wspólnej strategii działania. Takie dobre relacje tworzy atmosfera akceptacji i życzliwości na spotkaniach oraz umożliwienie uczestnictwa i zaangażowania każdemu z członków. Zagrożeniem dla istnienia koalicji są tzw. trudne osoby, którym z reguły nic się nie podoba. Krytykują wszelkie pomysły, torpedują inicjatywy i komplikują ustalenia. Wtedy bardzo dużo zależy od osoby prowadzącej i od tego, na ile potrafi ona zneutralizować taki negatywny wpływ, wydobywając pozytywne pomysły innych uczestników i budując na nich przyszłość koalicji.

Już od momentu zawiązania partnerstwa, a szczególnie na etapie realizacji wspólnego projektu szalenie ważne jest nagłośnienie takiej działalności. Środowisko lokalne musi wiedzieć, po co dana koalicja została utworzona, jakie ma cele i kto w niej uczestniczy. Taka szeroka informacja, otwartość i jawność działań zapobiegnie podejrzeniom o prywatę lub załatwianie tzw. ciemnych interesów. W tym celu warto też stworzyć jakieś proste materiały informacyjne.

Dodatkowo, aby ludzie pracujący w ramach partnerstwa nie zniechęcili się już na wstępie, początkowe działania nie mogą być zbyt skomplikowane i powinny dawać szybkie i widoczne rezultaty. Może to być np. zorganizowanie seminarium na temat wolontariatu lub wspólne obchody Dnia Wolontariusza. Takie udane przedsięwzięcie wzmacnia więzy między uczestnikami oraz zachęca do wspólnego podejmowania bardziej skomplikowanych inicjatyw.

Warunki sukcesu

Sukces w dużej mierze zależy od dobrze przygotowanej osoby oraz wsparcia technicznego instytucji. Bez tego tworzenie lokalnych koalicji najczęściej kończy się porażką. Szczególnie ważne jest, aby osoba lub grupa, która inicjuje partnerstwo, cieszyła się powszechnym zaufaniem oraz była postrzegana jako działająca na rzecz dobra wspólnego. Należy również pamiętać, że kluczem do sukcesu jest budowanie partnerstwa na trzech ważnych fundamentach, a są nimi: **dobrowolność, równość i zaangażowanie partnerów**. Te elementy warunkują tworzenie wzajemnego zaufania i umożliwiają rzeczywiste, wspólne promowanie wolontariatu.

Lokalne partnerstwo wokół wolontariatu w powiecie hrubieszowskim

Takie partnerstwo było tworzone w latach 2003-2004 przez Stowarzyszenie „Przy Granicy” we współpracy z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w powiecie Hrubieszów przy silnym wsparciu Centrum Wolontariatu w Lublinie. Do Koalicji na rzecz Wolontariatu przystąpiło kilkanaście instytucji i organizacji z powiatu hrubieszowskiego, takich jak szkoły, domy kultury, organizacje pozarządowe i ośrodki pomo-

cy społecznej. Można powiedzieć, że powstał w ten sposób cały powiatowy ruch wolontariacki, szczególnie w szkołach. W ramach promocji wolontariatu wspólnie organizowano różnego typu akcje. Jedną z ważniejszych była:

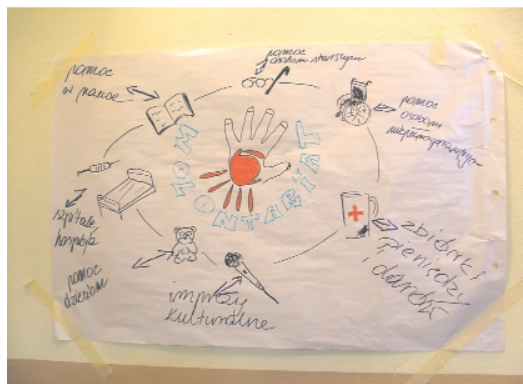
MŁODZIEŻOWA AKADEMIA WOLONTARIATU – Forum Młodych – Wolontariat 2004.



Organizatorami Akademii byli: Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Lokalnego „Przy Granicy” w Strzyżowie, Klub Wolontariatu przy Polskim Stowarzyszeniu na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym Koło w Werbkowicach, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Hrubieszowie, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Hrubieszowie.

Celem Akademii było:

- zapoznanie uczestników forum z ideą wolontariatu i przygotowanie młodzieży do podjęcia pracy wolontariackiej;
- rozwijanie w uczestnikach wrażliwości oraz otwarcia na potrzeby i problemy innych;
- inspirowanie młodzieży do aktywności, współdziałania w grupie, podejmowania trafnych decyzji;
- kształtowanie właściwych postaw, zaradności, aktywności, wytrwałości, życzliwości;



- integracja różnych grup młodzieży;
- zdobycie wiedzy i umiejętności niezbędnych w działaniu na rzecz określonej grupy społecznej (niepełnosprawni, uzależnieni, chorzy, bezdomni, bezrobotni);
- podniesienie świadomości na temat alkoholizmu oraz jego profilaktyki, rozpoznania, leczenia.

Podczas zimowych ferii w pięciodniowych zajęciach dotyczących różnych aspektów wolontariatu brało udział ponad 120 młodych osób, które były lub chciały być wolontariuszami. Poprzez ćwiczenia, zabawę, prelekcje młodzież zastanawiała się, dlaczego we współczesnym świecie wolontariat jest ważny, kto to jest wolontariusz i co mogą robić wolontariusze w swoich lokalnych środowiskach. Układane też były plany rozwoju klubów wolontariatu w poszczególnych miejscowościach. Na imprezę przybyli też przedstawiciele lokalnych władz, którzy wtopili się w jej atmosferę, podnieśli rangę przedsięwzięcia i tym samym stali się naturalnymi sprzymierzeńcami rozwoju wolontariatu w swoich gminach.

Ponadto w ramach rozwoju wolontariatu w powiecie Hrubieszów przeprowadzono jeszcze kilka wspólnych akcji, m.in.:

- „Wokół Wielkanocnej Nadziei” – przygotowywanie na święta prezentów dla osób starszych, samotnych, ubogich;
- Zielone Wakacje – organizowanie z udziałem wolontariuszy oferty wakacyjnej dla dzieci ze wsi (w przedsięwzięciu brało udział ok. 700 dzieci);
- Obchody Dnia Osób Niepełnosprawnych;
- Obchody Dnia Wolontariusza.

Aby można było zacząć budować lokalne partnerstwo na rzecz wolontariatu, musi pojawić się inicjator, czyli ktoś, kto da hasło i zachęci innych do współpracy. W tym przypadku zaistniała bardzo ważna współpraca pomiędzy organizacją pozarządową, jaką jest Stowarzyszenie „Przy Granicy”, oraz instytucją samorządową, czyli Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie. Dodatkowo Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej i Centrum Wolontariatu z Lublina zorganizowały szkolenia dla przedstawicieli lokalnych organizacji i instytucji (główne zagadnienia to m.in.: tworzenie lokalnego partnerstwa; czym jest wolontariat i jak go budować na poziomie lokalnym; dobre przykłady działań wolontariackich oraz pracy metodą projektów). W pięciu gminach zostały utworzone grupy inicjatywne do promocji wolontariatu w społecznościach lokalnych. Na poziomie powiatu hrubieszowskiego grupy te utworzyły szeroką Koalicję na rzecz Wolontariatu. Centrum Wolontariatu z Lublina zorganizowało szeroką promocję w szkołach. Wydano gazetkę „Wolontariusz” opisującą dobre przykłady działań ochotniczych, publikowano artykuły w lokalnej

prasie, organizowano imprezy okolicznościowe, na których nagradzano wolontariuszy. Działania te spowodowały, że wolontariat zaczął się pojawiać w ośrodkach pomocy społecznej, organizacjach pozarządowych i szkołach oraz że stał się bardzo popularny, szczególnie wśród młodzieży.

Partnerstwo na poziomie krajowym

Partnerstwo można tworzyć nie tylko na poziomie lokalnym, ale również ogólnopolskim. Dlatego warto wspomnieć o dużym wydarzeniu promocyjnym, jakim był Światowy Rok Wolontariatu ustanowiony w 2001 r. przez Organizację Narodów Zjednoczonych, aby w ten szczególny sposób wyrazić uznanie dla milionów wolontariuszy angażujących się bezinteresownie w pomoc na rzecz innych. Dla centrów wolontariatu to był przełomowy rok pod względem jednoczenia na rzecz rozwoju wolontariatu dużych organizacji pozarządowych zarówno świeckich, jak i religijnych. Polskie organizacje włączyły się aktywnie w obchody i podjęły inicjatywę stworzenia Koalicji Polskich Organizacji Pozarządowych na rzecz Światowego Roku Wolontariatu 2001¹³. Koalicja regularnie spotykała się w celu omówienia swoich działań, stworzono wspólne logo, wydano plakaty, odbyła się też wspólna konferencja prasowa.

Warto w tym miejscu wymienić niektóre inicjatywy podjęte w ramach obchodów Światowego Dnia Wolontariatu:

- centra wolontariatu skupione w ramach Sieci Centrów Wolontariatu po raz pierwszy przygotowały ogólnopolski konkurs pt. WOLONTARIAT – NOWE SPOJRZENIE NA PRACĘ SPOŁECZNĄ, który kontynuowany jest do dziś;
- Caritas Polska przygotowała m.in. cykl publikacji na temat wolontariatu, zorganizowała obchody tygodnia miłosierdzia pod hasłem „Oto ja – poślij mnie”, a także rozwijała program tworzenia szkolnych kół Caritas;
- Polska Akcja Humanitarna rozwijała program popularyzacji wolontariatu wśród młodzieży szkolnej;
- po raz pierwszy zostało zorganizowane seminarium promujące zjawisko wolontariatu biznesu przez Akademię Rozwoju Filantropii i Centrum Wolontariatu, co zapoczątkowało dynamicznie rozwijający się program „Wolontariat w biznesie” (www.wolontariat.biz.pl);

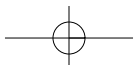
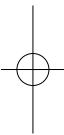
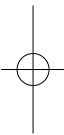
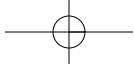
¹³ Koalicja Organizacji Pozarządowych na rzecz Światowego Roku Wolontariatu 2001: Polski Czerwony Krzyż, Caritas Polska, Centra Wolontariatu, Polska Akcja Humanitarna, Centra Aktywności Lokalnej, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce, Stowarzyszenie na rzecz Forum Inicjatyw Pozarządowych, Fundacja Komunikacji Społecznej, Federacja Polskich Banków Żywności, Sieć Wspierania Organizacji Pozarządowych SPLOT, Stowarzyszenie Innowatorów Społecznych, Związek Stowarzyszeń Biur Porad Obywatelskich, Związek Harcerstwa Polskiego, Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej.

- po raz pierwszy zostało przeprowadzone badanie zjawiska wolontariatu przez Stowarzyszenie Klon/Jawor, Centrum Wolontariatu i firmę SMG/KRC, które od tamtej pory powtarzane jest co roku; również zainicjowane przez Stowarzyszenie Klon/Jawor i realizowane wspólnie z siecią centrów wolontariatu zostało zamieszczanie ogłoszeń pracy dla wolontariuszy w regionalnych dodatkach do „Gazety Wyborczej”.

Również w roku 2001 papież Jan Paweł II po raz pierwszy użył słów *wolontariat* i *wolontariusz*. Zrobił to w swoim liście skierowanym do wolontariuszy z okazji Światowego Roku Wolontariatu. Bez wątpienia nie tylko przyczyniło się to do rozpowszechnienia tego zjawiska w świadomości Polaków, ale również – dzięki słowom uznania ze strony tak wielkiego autorytetu – dodało ogromnej rangi moralnej rozwojowi wolontariatu. Oto fragment tego listu:

Drodzy Wolontariusze!

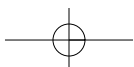
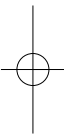
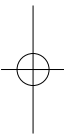
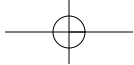
Na końcu tego roku, który Organizacja Narodów Zjednoczonych poświęciła Wolontariatowi, pragnę złożyć wam wyrazy serdecznego uznania za nieustanne oddanie, z jakim w każdej części świata wychodzicie naprzeciw tym, których spotkało nieszczęście. Czy to pracując pojedynczo czy zrzeszeni w różnych stowarzyszeniach, stanowicie dla dzieci, starców, chorych, ludzi w potrzebie, uchodźców i prześladowanych promień nadziei, który przenika mroki samotności oraz zachęca do przewyciężenia pokusy przemocy i egoizmu. Co pobudza wolontariusza do poświęcenia swego życia innym? Przede wszystkim owo wrodzone poruszenie serca, które skłania każdą istotę ludzką do pomocy podobnym sobie. Jest to jakby prawo istnienia. Wolontariusz przeżywa radość wykraczającą daleko poza wykonane działanie, kiedy udaje mu się bez zapłaty dać coś z samego siebie innym. Właśnie dlatego wolontariat stanowi szczególny czynnik humanizacji: dzięki różnym formom solidarności i służby, które wspiera i konkretyzuje, uwrażliwia on społeczeństwo na godność człowieka i na jego różnorodne oczekiwania. Dzięki prowadzonej działalności wolontariat pozwala doświadczyć, że jedynie wtedy, kiedy kocha się innych i oddaje się innym, istota ludzka w pełni realizuje samą siebie...



Czas na promocję



Dorota Pieńkowska



Wstęp

Kampanie społeczne są najlepszym sposobem przekonywania do nowych idei oraz do pozyskiwania sojuszników. Kampania promująca wolontariat ma przede wszystkim zachęcić ludzi do pracy wolontariusza. Ma wyzwolić w nich potencjał, o którym często nie wiedzą, gdyż nie mieli jeszcze okazji się o nim przekonać.

Ale kampania promująca wolontariat może mieć też znacznie szersze oddziaływanie: przyczynia się bowiem do budowania i umacniania pozytywnego wizerunku OPS jako instytucji, przede wszystkim za sprawą dostarczania informacji na temat prowadzonej działalności. Dzięki temu zwiększa się możliwość współpracy z partnerami zewnętrznymi (np. organizacjami pozarządowymi, grupami samopomocowymi itp.), łatwiej jest o kontakt z mediami, a przez to jest szansa na zaistnienie w świadomości lokalnej.

Zatem ważnym zadaniem kampanii promującej wolontariat jest zmiana społecznego wizerunku OPS. W polskim społeczeństwie wciąż żywe jest negatywne wyobrażenie na temat administracji publicznej jako hermetycznej, nieprzyjaznej struktury oddzielonej od tzw. zwykłych ludzi niewidoczną barierą. Dobrze przeprowadzona kampania, której efektem będzie kolejna grupa wolontariuszy pozyskanych właśnie spośród tych „zwykłych ludzi”, ma szansę ten wizerunek zmienić. Ośrodek Pomocy Społecznej to przecież instytucja, która z definicji ma być blisko ludzi.

Kampania – krok po kroku

Warunkiem powodzenia kampanii promocyjnej jest jej dobre zaplanowanie. Zabierając się do pracy, warto posłużyć się listą dziesięciu kroków, jakie trzeba wykonać, aby kampania okazała się sukcesem.

Krok 1. – Przeanalizuj obecny wizerunek ośrodka

Zadaj sobie pytanie, jaka jest obecna sytuacja twojego ośrodka, jak jest postrzegany w środowisku lokalnym i wśród partnerów oraz co wpłynęło na ten obraz. W tym celu możesz sięgnąć do wycinków prasowych (jeśli nie są archiwizowane, wiele informacji znajdziesz w internecie). Czy były prowadzone jakieś działania informacyjno-promocyjne, a jeśli już, to do kogo były kierowane? Czy powstała jakakolwiek pisemna informacja na temat pracy ośrodka? Jakie czynniki szczególnie wpłynęły na funkcjonowanie OPS i jego usług w tym roku?

Krok 2. – Określ cel

Cel samej kampanii powinien być ściśle powiązany z celem działalności OPS. Planując działania promocyjne, warto zatem jednocześnie myśleć, jak wpłyną one na wizerunek instytucji. Na początek zadaj sobie podstawowe pytania:

Przy formułowaniu celu zwróć uwagę na kilka jego pożądanych wyznaczników, znanych pod nazwą AIDA. Chodzi tu o cztery kluczowe etapy kampanii:

- **Awareness** – zwrócenie uwagi adresatów kampanii na istnienie danej instytucji i jej działalność;
- **Interest** – wzbudzenie zainteresowania proponowanymi działaniami oraz samą kampanią;
- **Desire** – wzbudzenie chęci włączenia się do działania tu i teraz;
- **Action** – włączenie się do działania.

W naszym przypadku cel mógłby brzmieć: Budowanie wizerunku OPS jako instytucji nowoczesnej, oferującej usługi wysokiej jakości i odpowiedzialnej społecznie.

Oczywiście celem nadrzędnym jest pozyskanie wolontariuszy, chcesz bowiem uświadomić ludziom, że mogą pomagać, włączając się w różnego rodzaju działania ośrodka. Pamiętaj jednak, by twój cel był realny i wymierny. Jeśli na skutek przeprowadzonej kampanii liczba wolontariuszy będzie tak duża, że nie będziesz w stanie ich sensownie „zagospodarować”, część z nich zapewne odejdzie zniechęcona. Wówczas zamiast o sukcesie możesz mówić o niepowodzeniu, pomimo dużego zainteresowania kampanią.

Po określeniu celu zastanów się, jakie mogą być potencjalne przeszkody w jego osiągnięciu. Tu możesz skorzystać z analizy SWOT, która pomoże ci rozpoznać mocne i słabe strony OPS, a także czynniki sprzyjające i zagrażające twoim

planom. Pamiętaj też, by cel kampanii wyznaczać w taki sposób, abyś po przeprowadzonej kampanii mógł stosunkowo łatwo określić jej powodzenie.

Krok 3. – Wybierz adresata

Ten etap jest niezwykle ważny w całym procesie budowania kampanii, do jej adresata obierasz bowiem przekaz i środki, poprzez które przekaz ten do niego trafi. Tu nie może być pomyłki, bo nawet dobrze przemyślany i przekazany komunikat może okazać się nieskuteczny, jeśli zostanie skierowany do niewłaściwego odbiorcy.

Błędem, którego przede wszystkim powinieneś unikać, jest adresowanie kampanii do wszystkich. Może mieć ona więcej niż jednego adresata, ale wymaga to od jej autora różnicowania sposobu i środków przekazu. W przypadku kampanii promującej wolontariat jest to szczególnie ważne – jej adresat to cała społeczność lokalna, więc musisz tę złożoną i zróżnicowaną grupę podzielić na poszczególne podgrupy odbiorców.

Krok 4. – Sformułuj przekaz

Po dokonaniu analizy aktualnej sytuacji ośrodka, po określeniu celów oraz priorytetowych grup docelowych kampanii możliwe jest opracowanie przekazu. Na tym etapie najważniejsza jest odpowiedź na pytanie: co powiedzieć? Poszukaj takich słów, które spowodują, że odbiorca odpowie na twój apel. Tu ważne jest, byś przedstawił odbiorcy korzyść, jaką odniesie, włączając się w proponowane przez ciebie działania.

Następnie zastanów się, kto powinien to powiedzieć, aby twój przekaz był jak najbardziej wiarygodny i wzbudził zamierzoną reakcję. Może warto w tym miejscu oddać głos wolontariuszom, którzy już włączyli się w pracę ośrodka? A może uda ci się namówić do współpracy kogoś, kto w danej społeczności cieszy się zaufaniem lub popularnością – apel takiej osoby na pewno wywoła duże zainteresowanie. Zastanów się też, jakie elementy perswazji będą najlepiej docierać do twoich odbiorców – racjonalne czy emocjonalne.

Krok 5. – Wybierz kanały dotarcia

Rozpatrując możliwe drogi dotarcia, pamiętaj o wyborze, którego dokonałeś na poprzednim etapie planowania kampanii – wyborze adresata. Wybór ten bowiem pewne kanały niemalże narzuca, a pewne odsuwa. Jeśli na przykład nastawiasz się na pozyskiwanie ludzi młodych, będziesz zapewne próbował dotrzeć do nich przede wszystkim poprzez szkołę, z kolei myśląc o osobach starszych, najlepiej zwrócić się do najbliższej parafii.

W obszarze kanałów przekazu możliwości jest bardzo wiele. Oto niektóre z nich:

- ☐ Materiały informacyjno-promocyjne:
 - ulotka, broszura, plakat,
 - prezentacja multimedialna, np. w programie PowerPoint,
 - informacja na stronie internetowej,
 - publikacje,
 - film,
 - mailing,
 - drobne upominki, tzw. gadżety.
- ☐ Kontakty bezpośrednie z adresatami kampanii:
 - spotkania informacyjne,
 - seminaria, konferencje,
 - grupy dyskusyjne,
 - dni otwarte.
- ☐ Kontakty z mediami:
 - materiały prasowe dla mediów (ogólnopolskich, lokalnych, branżowych),
 - wywiady,
 - audycje,
 - spotkania (konferencje prasowe, briefingi).

Krok 6. – Ustal harmonogram

Powinieneś określić ramy czasowe dla swojej kampanii. Opracowując jej harmonogram, oceń sytuację realnie – zazwyczaj jest to zajęcie czasochłonne, zarówno w fazie przygotowań (musisz przecież przygotować materiały dla prasy, zamówić gadżety itd.), jak i realizacji oraz spodziewanych rezultatów (zmiana postaw nie następuje z dnia na dzień). W omawianym przypadku powinieneś zaplanować minimum pół roku na swoją kampanię.

Krok 7. – Określ rezultaty

Odpowiedz sobie na pytanie, jakich reakcji oczekujesz od odbiorcy. Pamiętaj, że rezultaty kampanii muszą być realne i policzalne. Tylko wówczas jesteś bowiem w stanie określić, czy twoje założenia powiodły się. Zastanów się, jakich zachowań oczekujesz od odbiorcy i w jakim czasie.

Krok 8. – Wyznacz wskaźniki oceny

To bardzo ważny etap planowania kampanii, choć bardzo często pomijany przy różnego typu projektach. Jeśli jednak chcesz wiedzieć, czy twoje działania przyniosły (i w jakim stopniu) założony rezultat, musisz wcześniej określić czynniki, które pozwolą ci to ocenić. W kampanii promującej wolontariat takimi wskaźnikami mogą być np.: frekwencja na organizowanych spotkaniach, liczba artykułów w prasie na temat organizowanych przez OPS działań czy wreszcie – liczba pozyskanych wolontariuszy.

Krok 9. – Wyznacz osoby odpowiedzialne

W dobrze zarządzanym projekcie (a kampania promocyjna rządzi się takimi samymi prawami jak projekt) role powinny być jasno określone. Już na samym początku wyznacz więc osoby odpowiedzialne za poszczególne działania. Spotykajcie się regularnie, aby omówić bieżące sprawy, ewentualne problemy, a także podsumowywać kolejne etapy kampanii. Cykliczne spotkania dają ci szansę na bieżąco reagować na nieprzewidziane kłopoty i komplikacje, możesz też modyfikować założony plan w trakcie trwania projektu.

Krok 10. – Zaplanuj budżet

Działania PR należą do najtańszych z szerokiego spektrum działań marketingowych, co nie znaczy jednak, że nic nie kosztują. Planując budżet OPS na nowy rok, postaraj się uwzględnić w nim wydatki niezbędne z punktu widzenia prowadzonej kampanii. W tym przypadku koszty są stosunkowo niskie – chodzi przede wszystkim o wydruk materiałów, organizację spotkań itp.

Kontakty z mediami

Media są jednym z podstawowych kanałów dotarcia – najbardziej uniwersalnym dla wszystkich grup adresatów.

Na media zwykle się czasem narzekać, ale bez wątpienia warto z nimi współpracować. Współpraca ta jest możliwa przy spełnieniu kilku podstawowych warunków, które – z punktu widzenia dziennikarza – są niezwykle istotne. Ważne jest więc opracowanie planu pracy z mediami. Jego elementem powinien być m.in. regularny monitoring mediów.

Jednym z warunków decydujących o satysfakcjonującej współpracy z mediami jest to, że to Ty jesteś stroną inicjującą kontakt. Często słyszy się narzekania, że dziennikarze zaskakują swoich rozmówców, oczekując odpowiedzi

natychmiast, bez dania szansy na przygotowanie. Możesz to zmienić, jeśli sam będziesz zarządzać kontaktami z mediami.

I faza – przygotowania

1. Zrób listę prasową

Zorientuj się, którzy spośród lokalnych dziennikarzy zajmują się tematyką społeczną. Powinieneś przy tym wybrać takie media, które są najlepszym przekątnikiem z punktu widzenia wybranych adresatów. Na tym etapie powinieneś ustalić, skąd twój adresat czerpie informacje na temat, wokół którego się poruszasz, oraz które media są dla niego wiarygodne.

2. Opracuj główny przekaz

Przekaz dla mediów musi być jasny i spójny. Chcąc osiągnąć spójność, musisz wytypować osobę, która będzie odpowiedzialna za kontakty z dziennikarzami (pamiętaj, by osoba ta była jak najczęściej osiągalna telefonicznie). Dzięki temu wyborowi unikniesz chaosu komunikacyjnego, jaki powstaje w wyniku funkcjonowania kilku źródeł informacji. Ale spójność przede wszystkim dotyczy treści – zastanów się więc, jaka jest najważniejsza myśl, którą chcesz przekazać. Powinna się mieścić w dwóch, trzech zdaniach.

3. Przygotuj materiały prasowe

Jeżeli w ramach kampanii promocyjnej organizujesz jakąś większą imprezę, np. festyn, konferencję czy Dzień Seniora, warto wówczas pomyśleć o zaproszeniu dziennikarzy. Na takie spotkanie powinieneś przygotować specjalny materiał dla prasy, najlepiej w formie komunikatu prasowego. Tego typu materiał ma ściśle określoną strukturę, której najważniejszym elementem jest news. Istotą komunikatu jest to, że może on zostać opublikowany w niezmienionej postaci, więc jego cechą musi być aktualność i zwięzłość. Pamiętaj, by na końcu komunikatu podać nazwisko osoby do kontaktu i jej numer telefonu. Osoba ta musi być dla dziennikarza osiągalna.

Zazwyczaj do komunikatu prasowego (zwanego też informacją prasową) dołączasz tzw. background, czyli podstawowe informacje o twojej instytucji. Jest to miejsce na przedstawienie zakresu i rodzaju świadczonej pomocy, liczby podopiecznych etc. *Background* może zawierać także ogólną informację na temat systemu pomocy społecznej w Polsce, ze wskazaniem miejsca twojego środka w tym systemie. Tego typu tekst jest dla dziennikarza bardzo przydatny, nie będzie on bowiem musiał szukać tych informacji na własną rękę. Dzięki temu nie tylko

ułatwiasz mu pracę, lecz także masz pewność, że opublikowane przez niego informacje nie będą zawierały jakichkolwiek nieścisłości.

II faza – realizacja

1. Nawiązanie kontaktu

To jeden z ważniejszych momentów w twojej współpracy z dziennikarzem, bo od tego zależy, czy uda ci się go zainteresować sprawą twojego ośrodka. Oczywiście nie mówimy tu o sytuacji, gdy dziennikarz jest twoim znajomym i bardzo chętnie wyświadczy ci przysługę. Tak byłoby najprościej, ale nie zawsze jest to realne. Co więc robić, gdy nie znasz osobiście dziennikarza?

Przede wszystkim pamiętaj, że jednym z największych błędów we współpracy z mediami jest wysyłanie im „suchej” informacji. Nawet jeśli jest ona przygotowana zgodnie z regułami sztuki, to pamiętaj o tym, że takich informacji dziennikarz otrzymuje kilka (jeśli nie kilkanaście) dziennie. Chodzi więc o to, by się czymś wyróżnić, przyciągnąć uwagę i zostać zapamiętanym.

Tak więc zrób pierwszy krok – znajdź dziennikarza, który w interesującej Cię redakcji zajmuje się tematyką społeczną, zadzwoń do niego i po prostu przedstaw sprawę. Najlepiej od razu przejdź do konkretów – dziennikarz zazwyczaj jest osobą zabieganą i nie ma czasu na słuchanie długiego wstępu. Zainteresuj go swoim tematem. Wtedy na pewno poprosi cię o przygotowanie informacji na piśmie. Bądź na to przygotowany i zrób to jak najszybciej po skończonej rozmowie (za dwa dni dziennikarz może już nie pamiętać, o co chodziło). Staraj się jednak doprowadzić do spotkania, by móc szerzej zaprezentować swój temat.

Pamiętaj jednak, że w dużych redakcjach zwykły dziennikarz nie ma wpływu na to, czy gazeta (radio, telewizja) opublikuje (wyemituje) jego materiał. Ale w mniejszych miejscowościach w redakcjach mediów lokalnych taki problem raczej nie występuje.

2. Informacje dla mediów

Przygotowując informację dla mediów, najlepiej zapomnij na chwilę, że jesteś pracownikiem OPS. Po prostu postaw się na miejscu redaktora. Zadaj sobie pytanie: co ludzie chcą czytać (słuchać, oglądać)? Pamiętaj, że tekst na temat pomocy potrzebującym, zawierający suche fakty i ogólne informacje, zapewne nie spotka się z zainteresowaniem. Dla dziennikarza ważna jest konkretna sprawa, historia, w której centrum jest człowiek.

Oto kilka propozycji, które możesz podsunąć mediom:

- portret podopiecznego OPS – jakiej pomocy doświadcza ze strony ośrodka i wolontariuszy;
- portret wolontariusza, który za pośrednictwem OPS daje swój czas innym;
- najczęstsze problemy w systemie pomocy społecznej na przykładzie danej społeczności;
- prezentacja konkretnego, najbardziej „medialnego” projektu zorganizowanie festynu, aukcji czy obchodów Dnia Wolontariusza);
- prezentacja efektów – jakie zmiany realizacja danego programu wywołała w danej społeczności, w życiu konkretnego podopiecznego lub w życiu konkretnego wolontariusza.

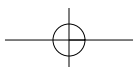
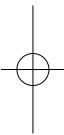
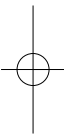
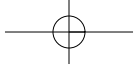
Daj dziennikarzowi możliwość wyboru, przedstawiając mu kilka propozycji. Kiedy już się zdecyduje, umów go na spotkanie z Twoim bohaterem – najlepiej w miejscu jego działania, tak żeby w razie potrzeby dziennikarz mógł też zrobić zdjęcia.

Powyższe propozycje bardzo dobrze nadają się do zbudowania artykułu tematycznego. Takich zestawów pomysłów powinien mieć zresztą kilka dla różnych redakcji – w ten sposób zapewnisz sobie regularność w pojawianiu się informacji na temat twojego ośrodka w wielu mediach, co daje ci szansę na dotarcie do szerszego kręgu odbiorców.

Na prawo patrz



Katarzyna Kołodziej



Wstęp

Jednym z filarów nowoczesnego państwa niewątpliwie powinny być organizacje typu non-profit, które – przy udziale wolontariuszy – wspomagają działania państwa w sferze publicznej.

Warto podkreślić, że coraz więcej ludzi chce uczestniczyć w ważnych akcjach społecznych i pomagać w budowie społeczeństwa obywatelskiego. Taka aktywność pozwala nie tylko zdobyć doświadczenie zawodowe, ale również czerpać satysfakcję z pomagania potrzebującym. W związku z powyższym bardzo ważne jest, aby wolontariusze mogli wykonywać świadczenia w organizacjach pozarządowych, jak również w organach administracji publicznej. Odpowiedzią na tę potrzebę było wprowadzenie regulacji prawnych dotyczących prowadzenia przez takie osoby bezinteresownej działalności. Przepisy te umożliwiły współdziałanie administracji publicznej z obywatelami przede wszystkim w ramach budowy społeczeństwa obywatelskiego. Usankcjonowanie wolontariatu w polskim ustawodawstwie nastąpiło w momencie wejścia w życie przepisów *Ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* (Dz.U. Nr 96, poz. 873 ze zm.), cyt. dalej jako *Ustawa o wolontariacie*.

Jest to pierwsza ustawa w Polsce, która kompleksowo reguluje status prawny wolontariusza oraz definiuje to pojęcie. Przed jej uchwaleniem istniały

przepisy dotyczące wolontariuszy, jednak były to regulacje cząstkowe, nie wprowadzające definicji ustawowej, brakowało też podstawy prawnej do zawierania umów z wolontariuszem, jak również określenia przez ustawę formy prawnej zawieranej z wolontariuszem umowy.

Jednym z takich przykładów jest *Ustawa z 30 sierpnia 1991 r. o zakładach opieki zdrowotnej* (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r. Nr 14, poz. 89 ze zm.), która wprowadziła możliwość przyjmowania wolontariuszy w zakładach opieki zdrowotnej, jednakże w kwestii szczegółowego określenia wolontariatu odsyłała do rozporządzenia, na podstawie którego wolontariusze wykonujący zawód medyczny mogliby wykonywać świadczenia na rzecz potrzebujących. Rozporządzenie to nigdy nie zostało wydane.

W chwili obecnej przepisy *Ustawy o zakładach opieki zdrowotnej* odsyłają do *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* bowiem zmieniona została regulacja dotycząca wolontariatu.

Wolontariuszy dotyczyła również *Ustawa z 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej* (tekst jedn. Dz.U. z 1998 r. Nr 64, poz. 414 ze zm.). W 2004 roku została ona zmieniona. Inspiracją do tych zmian stała się niewątpliwie treść *Ustawy o wolontariacie*. Obecnie obowiązująca *Ustawa z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej* (Dz.U. Nr 64, poz. 593 ze zm.), zwana dalej jako *Ustawa o pomocy społecznej*, w kwestii korzystania z wolontariatu odsyła do *Ustawy o wolontariacie*.

Ponadto art. 81 ust. 9 *Ustawy o pomocy społecznej* daje możliwość korzystania z wolontariatu w realizacji opieki i wychowania w placówce opiekuńczo-wychowawczej. Warunki, jakie wolontariusz musi spełnić, aby móc wykonywać świadczenia w tego typu placówkach, są szczegółowo określone w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 października 2007 r. w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych (Dz.U. Nr 201, poz. 1455).

Kto może być wolontariuszem

Zgodnie z definicją ustawową wolontariuszem jest osoba, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w *Ustawie o wolontariacie* (art. 2 ust. 3 ustawy). Wynika z tego, że wolontariuszem może być każdy, kto spełnia określone w ustawie wymagania, którymi są posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych oraz wymaganych kwalifikacji. W dalszej części rozdziału zostanie szczegółowo wyjaśnione, co w praktyce oznaczają te wymagania (zob. str. 52).

Warto podkreślić, że uprawnienia określonych grup osób (np. bezrobotnych, niepełnosprawnych, cudzoziemców), które zostały uregulowane w przepisach szczególnych, nie mają wpływu na możliwość podejmowania przez te osoby działalności wolontariackiej.

Zatem wolontariuszami mogą być bezrobotni. W związku z wykonywaniem przez nich pracy na rzecz wolontariatu nie tracą oni zasiłku dla bezrobotnych. Zgodnie z art. 2 ust. 2 *Ustawy z 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (Dz.U. Nr 99, poz. 1001 ze zm.), cyt. dalej jako Ustawa o promocji zatrudnienia, wykonywanie przez wolontariuszy świadczeń na zasadach określonych w *Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* nie stanowi przeszkody do nabycia oraz posiadania statusu bezrobotnego, jeżeli wolontariusz przedstawi właściwemu powiatowemu urzędowi pracy porozumienie z korzystającym. Wolontariusz w dalszym ciągu jest osobą niezatrudnioną i nie wykonującą pracy zarobkowej oraz jest zdolny i gotowy do podjęcia zatrudnienia w pełnym wymiarze czasu pracy obowiązującym w danym zawodzie lub służbie. Osoba bezrobotna może więc podpisać porozumienie i stać się wolontariuszem, bez utraty uprawnień wynikających ze statusu bezrobotnego. Z kolei wolontariusz może się zarejestrować jako bezrobotny i korzystać z zasiłku, oczywiście jeśli spełnia wszystkie warunki wynikające z *Ustawy o promocji zatrudnienia*. Należy pamiętać, że status wolontariusza nie zwalnia bezrobotnego z obowiązków wynikających z tej ustawy.

Bezrobotny pobierający zasiłek ma obowiązek zgłaszania się do właściwego powiatowego urzędu pracy w wyznaczonych terminach w celu potwierdzenia swojej gotowości do podjęcia pracy i uzyskania informacji o możliwościach zatrudnienia lub szkolenia (art. 33 ust. 3 *Ustawy o promocji zatrudnienia*).

Wolontariusza, który jest bezrobotnym, nie można zwolnić z ciężących na nim obowiązków, ponieważ podlega on takim samym regułom jak wszyscy bezrobotni. Zgodnie z art. 33 ust. 4 *Ustawy o promocji zatrudnienia* starosta pozbawia statusu bezrobotnego osobę, która nie stawiała się w powiatowym urzędzie pracy w wyznaczonym terminie i nie powiadomiła w okresie do 5 dni o uzasadnionej przyczynie tego niestawiennictwa. Pozbawienie statusu bezrobotnego następuje na okres 3 miesięcy od dnia niestawienia się w powiatowym urzędzie pracy. Bezrobotny, który w okresie krótszym niż 30 dni przebywa za granicą lub pozostaje w innej sytuacji powodującej brak gotowości do podjęcia zatrudnienia, nie traci statusu bezrobotnego, jeżeli o zamierzonym pobycie lub pozostawaniu w sytuacji powodującej brak gotowości do podjęcia zatrudnienia zawiadomił powiatowy urząd pracy. Zasiłek za ten okres nie przysługuje.

Również **niepełnosprawni** mogą być wolontariuszami, pod warunkiem, że pozwala im na to ich stan zdrowia. Jeżeli osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim doskonale radzi sobie z obsługą komputera i chce jako wolontariusz pomagać np. przy tworzeniu stron internetowych, to może to robić.

Jak wynika z ustawy, wolontariuszami mogą być nie tylko polscy obywatele, ale także **cudzoziemcy legalnie przebywający w Polsce**. Zgodnie z art. 42 ust. 1

świadczenie wolontariuszy jest świadczeniem odpowiadającym świadczeniu pracy, nie jest natomiast świadczeniem pracy lub usług. W związku z tym cudzoziemiec nie musi posiadać zezwolenia na pracę, aby zostać wolontariuszem.

Pełna zdolność do czynności prawnych

W związku z tym, że zawierane z wolontariuszem porozumienie jest umową cywilnoprawną, osoby je zawierające muszą mieć pełną zdolność do czynności prawnych.

Zgodnie z art. 11 *Ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny* (Dz.U. Nr 16, poz. 93, ze zm.), cyt. dalej jako Kodeks cywilny albo k.c., pełną zdolność do czynności prawnych nabywa się z chwilą uzyskania pełnoletności. Wynika z tego, że wolontariuszami mogą być przede wszystkim osoby, które ukończyły 18 lat. Osoby niepełnoletnie natomiast muszą uzyskać na to zgodę przedstawiciela prawnego (najczęściej są to rodzice tych osób). Dlatego uprawnione do zawierania umów z wolontariuszami podmioty, które chcą przyjąć niepełnoletniego wolontariusza, muszą go poprosić o przedstawienie pisemnej zgody rodziców lub opiekunów i nie ma od tej zasady wyjątków.

Zgoda rodziców na to, żeby ich dziecko było wolontariuszem, jest konieczna zawsze, nawet jeśli nie jest zawierana umowa pisemna. Porozumienie podpisuje w imieniu dziecka jego opiekun prawny, czyli najczęściej rodzic, ponieważ zgodnie z k.c. tylko osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych (czyli mająca ukończone 18 lat) może być stroną przed sądem i podpisywać umowy cywilnoprawne.

Ponadto, mimo że *Ustawa o wolontariacie* nie określa wyraźnie wieku wolontariuszy, należy przyjąć, że wolontariusz nie powinien mieć mniej niż 13 lat. W sytuacji jednak, gdy uczniowie są wolontariuszami w ramach kółka zainteresowań w szkole i są pod stałą opieką nauczyciela, mogą wykonywać świadczenia w ramach zorganizowanych w szkole zajęć.

Przykład:

Grupa uczniów z III klasy szkoły podstawowej pod opieką nauczyciela w ramach szkolnego Klubu Wolontariusza, przygotowała i przedstawiła jasełka dla podopiecznych Dziennego Domu Opieki działającego przy Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej. Dzieci doskonale się bawiły.

Kwalifikacje

Warto podkreślić, że ustawa nakłada na wolontariusza konieczność posiadania kwalifikacji i spełnienia wymagań odpowiednich do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z odrębnych przepisów (art. 43 *Ustawy o wolontariacie*). Oznacza to,

że nie w każdym przypadku chętny, aby zostać wolontariuszem, będzie musiał spełniać konkretne wymagania.

Z ustawy wynika, że wolontariusze zajmujący się pomocą społeczną, w tym pomocą rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej, ochroną zdrowia, jak również nauczaniem dzieci i młodzieży powinni posiadać takie same kwalifikacje, jak osoby, które zajmują się tymi dziedzinami w ramach wykonywanej pracy zawodowej, jeśli posiadanie takich wymagań jest do tego konieczne. Oznacza to, że jeśli w przypadku danej pracy wymaga się kwalifikacji od pracownika, to takie same musi mieć wolontariusz. Jeśli wolontariusz ma na przykład świadczyć pomoc medyczną, to musi posiadać kwalifikacje określone w *Ustawie o zakładach opieki zdrowotnej* (tzn. być osobą wykonującą zawód medyczny). Wynika to z konieczności zapewnienia bezpieczeństwa wolontariuszowi i osobom, którym pomaga. Takich kwalifikacji nie musi natomiast mieć osoba, której zadaniem będzie np. czytanie książek chorem.

Przykład:

Marysia jako osoba niepełnosprawna jest pod opieką pracownika socjalnego, do którego obowiązków należy m.in. udzielanie jej informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych, natomiast wolontariusz, który do niej przychodzi, zabiera ją na spacer, czyta książki, rozmawia z nią o swoich zainteresowaniach. Do tej formy działalności nie potrzebuje specjalnych kwalifikacji, tak jak pracownik socjalny.

Ponadto w polskim systemie prawnym są regulacje, które nakładają dodatkowe warunki na strony porozumienia. Przykładem takiej regulacji jest § 24 *Rozporządzenia w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych*, z którego wynika, że działalność placówki może być uzupełniana wykonywaniem przez wolontariuszy świadczeń odpowiadających świadczeniu pracy, których celem jest w szczególności:

- rozszerzenie zakresu opieki nad dzieckiem w placówce opiekuńczo-wychowawczej;
- wsparcie pracy wychowawców przez organizowanie kół zainteresowań i rozwijanie indywidualnych zdolności dzieci.

Zgodnie z rozporządzeniem wolontariuszem w tej placówce może być osoba:

- pełnoletnia;
- która oświadczy, że jest niekarana;
- poinformowana przez dyrektora placówki opiekuńczo-wychowawczej o specyfice pracy wychowawczej i konieczności zachowania tajemnicy w sprawach dotyczących dzieci znajdujących się w tej placówce;
- ubezpieczona przez dyrektora placówki od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe podczas wykonywania świadczeń w placówce;
- która nie była karana za przestępstwo, ani też nie toczy się przeciwko niej postępowanie o przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego;
- która ma pełną zdolność do czynności prawnych.

Wolontariusz wykonuje świadczenia odpowiadające świadczeniu pracy pod nadzorem dyrektora placówki lub wyznaczonego przez niego wychowawcy, na podstawie porozumienia, które dyrektor placówki zawiera z wolontariuszem. Ponadto na prośbę wolontariusza dyrektor placówki wydaje mu pisemną opinię o wykonywaniu świadczeń odpowiadających świadczeniu pracy na rzecz tej placówki.

Są to regulacje szczególne, które dotyczą wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń w placówkach opiekuńczo-wychowawczych. Jednak wolontariusz może wykonywać świadczenia nie tylko w tego typu placówkach, ale również bezpośrednio w ośrodkach pomocy społecznej.

Obowiązek posiadania kwalifikacji został wprowadzony z uwagi na charakter niektórych zadań powierzonych ośrodkom pomocy społecznej działającym m.in. w sferze pomocy społecznej, ochrony zdrowia, działań na rzecz osób niepełnosprawnych.

Jeśli natomiast wolontariusz miałby wykonywać np. pracę biurową w OPS, to nie wymaga się od niego specjalnych kwalifikacji. Nie zawsze więc trzeba spełniać dodatkowe warunki.

Pytania i odpowiedzi

Czy wolontariusz dostaje wynagrodzenie?

Zgodnie z art. 2 ust. 3 *Ustawy o wolontariacie* wolontariusz wykonuje świadczenia ochotniczo i bez wynagrodzenia. W związku z tym za wykonywane świadczenia na rzecz korzystającego nie może otrzymywać żadnej płacy.

Jestem pracownikiem OPS. Czy mogę w tym samym OPS być wolontariuszem?

Tak. Ustawa nie zabrania pracownikowi bycia wolontariuszem poza godzinami pracy w swoim miejscu pracy. Warunkiem jest, aby pracodawca miał status korzystającego, czyli spełniał warunki wynikające z art. 42 ust. 1 pkt. 3 *Ustawy o wolontariacie* i nie prowadził działalności gospodarczej w sferze, w której chce przyjąć wolontariusza.

Warto jednak pamiętać o zachowaniu czasu na odpoczynek pomiędzy pracą zawodową a działalnością w wolontariacie.

Czy wolontariusz jest pracownikiem? Czy w związku z tym wykonywanie świadczeń w zakresie wolontariatu będzie wliczane do stażu pracy?

Wolontariusz nie jest pracownikiem i jego świadczenie nie jest wliczane do stażu pracy, ponieważ za wykonanie świadczenia na rzecz korzystającego nie pobiera on wynagrodzenia. Ponadto wykonuje je na podstawie porozumienia, a nie umowy o pracę (art. 3 w zw. z art. 42 *Ustawy o wolontariacie*). Świadczenie wolontariusza nie jest świadczeniem pracy. Nie będzie również wpływało na jego przyszłe uprawnienia pracownicze, np. na długość przysługującego pracownikowi urlopu wypoczynkowego. Okres wykonywania świadczeń w charakterze wolontariusza nie

ma wpływu na uzyskanie prawa do renty lub emerytury oraz na wysokość tych świadczeń, ponieważ nie jest zaliczany do okresów składkowych ani do nieskładkowych.

Gdzie i na jakich zasadach można wykonywać świadczenia

Dotychczas wolontariat utożsamiany był jedynie z działaniami na rzecz organizacji pozarządowych, ruchów społecznych i religijnych. Jednak *Ustawa o wolontariacie* wprowadza także możliwość angażowania wolontariuszy m.in. w organach administracji publicznej (np. urząd wojewódzki, urząd gminy, starostwo powiatowe, ministerstwo), a także w jednostkach organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy (np. szpital, muzeum, przedszkole). Z takiej możliwości mogą również korzystać ośrodki pomocy społecznej.

Katalog podmiotów uprawnionych do zawierania umów z wolontariuszami został znacznie rozszerzony. Niewątpliwie w dalszej perspektywie będzie to miało coraz większy wpływ nie tylko na rozwój wolontariatu w Polsce, ale również na rozumienie tej szczytnej idei przez społeczeństwo.

Dzięki umożliwieniu dostępu do urzędów poprzez bezpośrednie zaangażowanie w ich działanie wolontariusze mogą uczestniczyć w tworzeniu dialogu obywatelskiego.

Katalog korzystających

Katalog korzystających jest określony w art. 42 *Ustawy o wolontariacie*. Podmiotami, które mogą korzystać z pomocy wolontariuszy, są:

- organizacje pozarządowe (nie tylko organizacja pożytku publicznego), np. stowarzyszenie, fundacja;
- stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego (organy województwa, powiatu i gminy), np. starosta, prezydent miasta, burmistrz;
- organy administracji publicznej (instytucje rządowe i samorządowe oraz inne instytucje państwowe zajmujące się wykonywaniem prawa), np. minister, wojewoda;
- jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej lub nadzorowane przez te organy, np. ośrodki pomocy społecznej, szpitale, biblioteki, szkoły. Niektóre z tych jednostek mogą prowadzić działalność gospodarczą, jednak – podobnie jak w przypadku organów administracji publicznej – w tej sferze wolontariusze nie będą mogli wykonywać świadczeń;
- kościelne osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w RP, o stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania (kościóły i związki wyznaniowe), np. organizacje katolickie, bractwa prawosławne.

W celu realizacji działalności charytatywno-opiekuńczej kościoły i inne związki wyznaniowe mają prawo zakładać i prowadzić odpowiednie instytucje, np. zakłady dla osób potrzebujących opieki, szpitale, żłobki.

Sprawy wagi szczególnej

Szczególnie warta podkreślenia jest wprowadzona przez ustawę możliwość wykonywania przez wolontariuszy świadczeń na rzecz organów administracji publicznej.

Warto pamiętać, że wolontariusz wykonuje świadczenia na rzecz korzystającego i nie może zawrzeć porozumienia bezpośrednio z osobą fizyczną. Taka pomoc jest możliwa jedynie za pośrednictwem korzystającego. Zdarza się jednak, że specyfika danej instytucji polega na delegowaniu wolontariuszy do pomocy indywidualnej. Należy przyjąć, że jeśli korzystający spełnia wymagania określone przepisami *Ustawy o wolontariacie*, może zawrzeć z wolontariuszem porozumienie dotyczące zakresu jego świadczeń z uwzględnieniem pomocy bezpośrednio w domach podopiecznych, którymi wolontariusze się zajmują. Należy jednak przy takiej formie aktywności wolontariuszy zachować szczególną ostrożność, bowiem korzystający (np. ośrodek pomocy społecznej) odpowiada zarówno za bezpieczeństwo swoich podopiecznych, jak i wolontariuszy. Zanim wolontariusz trafi do domu podopiecznego OPS, dyrektor placówki musi mieć pewność, że powierza to zadanie osobie odpowiedzialnej i godnej zaufania. W tym celu warto spisać dane wolontariusza z jego dowodu osobistego, przeprowadzić wywiad środowiskowy w miejscu jego zamieszkania, w pracy lub szkole, poprosić go o przedstawienie referencji. Podkreślenia wymaga również fakt, że wolontariusze nie mogą zastępować pracowników socjalnych, a jedynie wspomagać ich pracę.

Przykład:

Pani Ania chce pomóc starszej osobie wymagającej opieki. Zgłasza się do ośrodka i zostaje wolontariuszką. Zaczyna regularnie odwiedzać starszą kobietę. Rozmawia z nią, czasem robi zakupy, nie wyręcza jednak pracownika socjalnego z obowiązków, które do tej pory na nim spoczywały. Ma zupełnie inne zadania – nie jest opiekunem tej osoby, tylko jej towarzyszem, przyjacielem.

Może zdarzyć się również, że instytucja, w której działają wolontariusze, np. szkoła, chce zorganizować razem z ośrodkiem pomocy społecznej przedstawienie dla podopiecznych ośrodka przy współudziale szkolnych wolontariuszy. W takiej sytuacji szkoła (jako korzystający) powinna zawrzeć z ośrodkiem umowę cywilnoprawną określającą zasady, na jakich wolontariusze będą zaangażowani w przedstawienie. Mimo że wolontariusze faktycznie będą wykonywali świadczenie

w OPS, w dalszym ciągu są wolontariuszami szkoły, ponieważ to szkoła zawarła z wolontariuszami porozumienie i ona za nich odpowiada.

Pytania i odpowiedzi

Jestem rolnikiem pobierającym rentę strukturalną. Czy mogę pracować jako wolontariusz w gospodarstwie u syna, któremu przekazałem to gospodarstwo?

Nie można być wolontariuszem u właściciela gospodarstwa, ponieważ nie jest on osobą uprawnioną do zawierania porozumień z wolontariuszem.

Czy członek stowarzyszenia wykonujący na jego rzecz jakąś pracę nieodpłatnie (np. biorąc udział w organizacji imprezy kulturalnej albo pisząc artykuły do prasy) jest wolontariuszem? Nie ukrywam, że chodzi mi m.in. o możliwość ubezpieczenia zdrowotnego.

Nie. Stowarzyszenie opiera swoją działalność na pracy społecznej członków (art. 2 ust. 3 *Ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach*, Dz.U. z 2001 r. Nr 79, poz. 855 ze zm.). Wynika z tego, że zarówno jego członkowie, jak i członkowie statutowych władz oddziałów terenowych stowarzyszenia, wykonują swoje zadania jako pracę społeczną, stanowiącą obowiązek, który wynika z ich członkostwa. Natomiast status wolontariusza dotyczy osób, które ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonują świadczenia na rzecz korzystającego (np. stowarzyszenia) na podstawie porozumienia. Tym samym członków stowarzyszenia nie można uznać za wolontariuszy w rozumieniu przepisów *Ustawy o wolontariacie*.

Porozumienie z wolontariuszem

Zgodnie z regulacjami ustawowymi stosunek prawny łączący korzystającego z wolontariuszem nie jest stosunkiem pracy, tylko stosunkiem cywilnoprawnym, a wykonywane przez wolontariusza świadczenie na rzecz korzystającego jest świadczeniem „odpowiadającym świadczeniu pracy”, a nie świadczeniem pracy. Wynika z tego, że wolontariusz wykonuje świadczenie tak, jak pracownik, mimo że nie otrzymuje za nie wynagrodzenia, a przepisy Kodeksu pracy mają zastosowanie jedynie w zakresie określonym w *Ustawie o wolontariacie*. Nie mają w tym przypadku zastosowania przepisy Kodeksu pracy dotyczące młodocianych. Zarówno ustawa, jak i Kodeks cywilny nie wprowadzają szczególnych regulacji w tej kwestii. W związku z tym do spraw nieuregulowanych w porozumieniu wolontariackim i *Ustawie o wolontariacie* należy stosować przepisy *Kodeksu cywilnego* (zał. 1). Porozumienie z ramienia placówki powinna podpisać osoba upoważniona do podpisywania umów cywilnoprawnych, czyli dyrektor placówki.

Czas trwania porozumienia

Podstawą wykonywania przez wolontariusza świadczeń jest porozumienie zawierane pomiędzy wolontariuszem a korzystającym. Jeśli porozumienie między stronami zawierane jest na okres krótszy niż 30 dni (chodzi o 30 dni kalendarzowych, liczonych od pierwszego dnia, w którym wolontariusz wykonał dla organizacji świadczenie), korzystający jest zobowiązany potwierdzić na piśmie treść porozumienia tylko wtedy, gdy wolontariusz takiego potwierdzenia zażąda. Bezwzględny obowiązek sporządzenia porozumienia na piśmie dotyczy sytuacji, gdy świadczenie wolontariusza ma trwać przez okres dłuższy niż 30 dni. Porozumienie musi zawierać postanowienie o możliwości jego rozwiązania. Korzystający, na żądanie wolontariusza, powinien także wydać pisemne zaświadczenie o wykonaniu przez niego świadczeń, w tym o ich zakresie.

Ponadto na prośbę wolontariusza korzystający może przedłożyć pisemną opinię o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza. Opinia tym różni się od zaświadczenia, że poza potwierdzeniem wykonania konkretnych prac przez wolontariusza, zawiera ocenę jego działań, charakteru i predyspozycji do wykonywania prac danego typu.

Wolontariusz ma inny status niż pracownik, dlatego świadczenie wolontariusza nie będzie wpływało na jego przyszłe uprawnienia pracownicze. Okres ten nie ma również wpływu na uzyskanie prawa do renty lub emerytury oraz na wysokość tych świadczeń. Jedyny wyjątek stanowi art. 7 pkt 10 *Ustawy z 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych* (Dz.U. z 2004 r. Nr 39, poz. 353 ze zm.). Z przepisu tego wynika, że okres dokształcania zawodowego lekarzy w klinikach akademii medycznych i oddziałach instytutów naukowych w charakterze wolontariusza – w granicach do 1 roku – jest okresem nieskładkowym.

Wolontariusz ma prawo do uzyskania pisemnej opinii o wykonaniu świadczeń i może o nią poprosić.

Jednocześnie należy podkreślić, że zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi strony umowy mogą ułożyć stosunek prawny według swojego uznania, tak by jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego. Jest to wyraz jednej z podstawowych zasad obowiązujących w prawie zobowiązań, a mianowicie zasady swobody umów. W ramach swobody kształtowania stosunku zobowiązaniowego strony mogą ustalić treść umowy dowolnie, uwzględniając jednak te elementy, które zgodnie z *Ustawą o wolontariacie* muszą się w niej znaleźć. Oznacza to, że w umowie muszą być podane elementy obligatoryjne, pozostałe zaś można dodawać dowolnie w zależności od potrzeb obu stron.

Elementy obligatoryjne w porozumieniu

Z ustawy wynika, że zakres, sposób i czas wykonywania przez wolontariusza świadczeń określają wspólnie w porozumieniu korzystający i wolontariusz (zał. 1). Zakres to dokładne określenie, jakie obowiązki będzie miał wolontariusz, co faktycznie będzie robił. Sposób to z kolei ustalenie, jak wolontariusz będzie realizował powierzone mu zadania. Normy czasowe powinny być określone w systemie godzinowym, dziennym i miesięcznym, czyli przez ile godzin danego dnia wolontariusz będzie wykonywał świadczenia oraz ile to będzie dni w miesiącu. Dopuszczalne jest tu również nieskonkretyzowane określenie, np. dwa razy w tygodniu przez okres trzech miesięcy. Warto raz jeszcze podkreślić, że ustawowe 30 dni dotyczy dni kalendarzowych, a nie dni faktycznie wykonanego świadczenia. Oczywiście może się zdarzyć, że z ważnych przyczyn wolontariusz będzie musiał przerwać realizację zawartego porozumienia – wówczas może je rozwiązać zgodnie z treścią porozumienia, w którym musi się znaleźć postanowienie o możliwości jego rozwiązania.

Ważne jest również określenie w porozumieniu **miejsca wykonywania świadczenia**. Jeżeli brakuje takiego określenia, przyjmuje się, że wolontariusz powinien wykonywać świadczenia w miejscu, które wynika z charakteru świadczenia albo w miejscu swojego zamieszkania.

Pytania i odpowiedzi

Czy trzeba pisemnie rozwiązywać porozumienie?

Tak, porozumienie najlepiej rozwiązać pisemnie, chociażby dla celów dowodowych. W sytuacji, kiedy zaistnieje wątpliwość, czy wolontariusz dalej działa w ośrodku, pisemne rozwiązanie umowy spowoduje bezsporne rozstrzygnięcie tej kwestii.

Jaki jest czas pracy wolontariusza? Czy można w porozumieniu określić, że student będzie wykonywać usługi w czasie wolnym?

W porozumieniu nie trzeba dokładnie określać czasu wykonywania świadczeń przez wolontariusza (np. zamiast: w środy i czwartki od 10.00 do 13.00, wystarczy podać tylko: 2 razy w tygodniu po 3 godz.), choć niewątpliwie dokładne jego sprecyzowanie jest zdecydowanie korzystniejsze pod względem organizacyjnym, bowiem ułatwia egzekwowanie wymiaru ustalonego czasu. Ponadto w sytuacji ubiegania się o świadczenia z ZUS dużo łatwiej będzie udowodnić, że wolontariusz był w OPS w czasie, kiedy zdarzył się wypadek. Forma ewidencji dla wolontariusza nie została określona w przepisach, może być tu więc stosowana taka ewidencja, jak dla określania czasu pracy pracowników.

Jak należy dokumentować fakt, że dana osoba jest w OPS wolontariuszem?

Najważniejszym dokumentem jest porozumienie. Na jego mocy wolontariusz wykonuje świadczenia na rzecz korzystającego. Można wprowadzić również ewidencję czasu wykonywanych przez wolontariusza świadczeń.

Czy trzeba zawierać pisemne porozumienie?

Jak wynika z art. 44 ust. 2 i 4 *Ustawy o wolontariacie*, forma porozumienia jest uzależniona od okresu wykonywania przez wolontariusza świadczeń na rzecz korzystającego. Jeżeli porozumienie między stronami zawierane jest na okres krótszy niż 30 dni, korzystający nie musi potwierdzać na piśmie treści porozumienia, chyba że wolontariusz poprosi o sporządzenie takiego potwierdzenia na piśmie. Obowiązek sporządzenia porozumienia na piśmie powstanie natomiast wtedy, gdy świadczenie wolontariusza będzie wykonywane przez okres dłuższy niż 30 dni. Na prośbę wolontariusza korzystający może również przedłożyć pisemną opinię o wykonywaniu świadczeń przez wolontariusza.

Jaki charakter prawny ma porozumienie?

Porozumienie między korzystającym a wolontariuszem ma charakter cywilno-prawny. Oznacza to, że w sprawach nieuregulowanych *Ustawą o wolontariacie* zastosowanie mają przepisy *Kodeksu cywilnego*, a nie *Kodeksu pracy*. Dlatego strony mogą zawierać porozumienie na zasadzie swobody umów, z uwzględnieniem tych elementów, które muszą się znaleźć w porozumieniu. Kodeks pracy ma zastosowanie jedynie w zakresie, w którym nastąpiło wyraźne do niego odesłanie przez przepisy *Ustawy o wolontariacie*, czyli art. 45 ust.1 pkt 2 i 3 oraz art. 45 ust. 2 ustawy. Przepisy te dotyczą zapewnienia wolontariuszom bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania przez nich świadczeń, w tym – w zależności od rodzaju świadczeń i zagrożeń związanych z ich wykonywaniem – odpowiednich środków ochrony indywidualnej oraz zwrotu kosztów podróży służbowych i diet.

Czy zawarcie umowy z wolontariuszem trzeba zgłaszać do ZUS, PIP?

Nie trzeba. Warto jednak pamiętać, że gdy urzędnik Państwowej Inspekcji Pracy będzie przeprowadzał kontrolę w zakresie przestrzegania prawa pracy w placówce, w której oprócz wolontariuszy są również pracownicy, ma prawo sprawdzić, czy w stosunku do wolontariusza są przestrzegane normy *Kodeksu pracy* w zakresie BHP oraz zapewnienia mu zwrotu kosztów podróży i diet. Natomiast ZUS powinien zostać poinformowany o zawartym porozumieniu tylko w przypadku złożenia wniosku o udzielenie wolontariuszowi świadczenia z tytułu wypadku przy wykonywaniu świadczeń.

Obowiązki korzystającego

Nałożenie przez ustawodawcę obowiązków na korzystającego miało na celu przede wszystkim ochronę wolontariuszy. Z mocy *Ustawy o wolontariacie* na korzystającym spoczywają obowiązki wynikające z *Ustawy z 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy* (Dz.U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, ze zm.), cyt. dalej jako *Kodeks pracy* albo k.p., oraz przede wszystkim z *Kodeksu cywilnego*.

Obowiązki wynikające z Kodeksu pracy

Ustawa o wolontariacie odwołuje się do przepisów *Kodeksu pracy* jedynie w zakresie BHP oraz delegacji. Szczegółowe obowiązki korzystającego w zakresie bezpieczeństwa i higieny wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń powinny być wypełniane przez korzystającego na zasadach dotyczących pracowników (art. 45 ust. 1 pkt 2 ustawy). Oznacza to, że w zależności od charakteru wykonywanych przez wolontariusza świadczeń korzystający musi stosować się do zasad ogólnie przyjętych w działalności danego rodzaju.

Oto kilka podstawowych zasad:

- przestrzeganie przepisów przeciwpożarowych;
- zakaz dopuszczania wolontariusza do wykonywania świadczeń bez dostatecznej znajomości przepisów i zasad BHP w tym zakresie;
- obowiązek potwierdzenia przez wolontariusza zapoznania się z zasadami BHP obowiązującymi u korzystającego. Wystarczy poinformowanie wolontariusza o zasadach BHP, wolontariusz nie musi przechodzić szkolenia BHP takiego, jak pracownicy (zał.1);
- zapewnienie odpowiednich środków ochrony indywidualnej w zależności od rodzaju świadczeń i zagrożeń związanych z ich wykonywaniem. Ta regulacja dotyczy wyjątkowych sytuacji, kiedy charakter wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń stwarza zagrożenie dla ich życia i zdrowia, a środki takie otrzymują również pracownicy, np. pomoc w OPS w zapobieganiu epidemii, pomoc przy budowie domu samotnej matki itp.

Jeśli dojdzie do wypadku z udziałem wolontariusza przy wykonywaniu przez niego świadczeń, korzystający powinien przede wszystkim:

- zapewnić udzielenie pierwszej pomocy osobom poszkodowanym,
- ustalić okoliczności i przyczyny wypadku oraz zastosować odpowiednie środki zapobiegające podobnym wypadkom.

Wzór Karty wypadkowej (zał. 6) można znaleźć w *Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2002 r. w sprawie trybu uznawania zdarzenia powstałego w okresie ubezpieczenia wypadkowego za wypadek przy pracy, kwalifikacji prawnej zdarzenia, wzoru karty wypadku i terminu jej sporządzenia* (Dz.U. Nr 236, poz.1992).

Jak zostało wyżej powiedziane, w ramach zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania przez wolontariusza świadczeń korzystający ma obowiązek zapewnić mu odpowiednie środki ochrony indywidualnej w zależności od rodzaju tychże świadczeń i zagrożeń związanych z ich wykonywaniem. Obowiązek ten powstaje tylko wtedy, gdy zapewnienie takich środków jest

niezbędne z uwagi na charakter wykonywanych świadczeń. W tym przypadku należy przestrzegać norm określonych przez korzystającego w regulaminie pracy zgodnie z przepisami *Kodeksu pracy*. Rodzaje prac, przy których wymagane jest stosowanie środków ochrony indywidualnej, oraz środki ochrony indywidualnej zostały określone w *Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy* (Dz.U. z 2003 r. Nr 169, poz.1650 ze zm.).

Zgodnie z *Ustawą o wolontariacie* w ramach wykonywanych przez wolontariusza świadczeń korzystający musi również pokrywać koszty jego podróży służbowych i diet na zasadach dotyczących pracowników (art. 45 ust. 1 pkt 3 ustawy). Wolontariusza, który jest delegowany przez korzystającego w podróż służbową, dotyczą te same przepisy co pracownika, czyli *Kodeks pracy* oraz *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2002 r. w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju* (Dz.U. Nr 236 poz. 1990 ze zm.). Podróż służbową należy rozliczać na druku delegacji. Ważne, aby w delegacji znalazła się data oraz godzina rozpoczęcia i zakończenia czynności służbowych. Zgodnie z art. 45 ust. 4 ustawy wolontariusz może (w formie pisemnej, pod rygorem nieważności) zwolnić korzystającego w całości lub w części z tego obowiązku.

Ważnym obowiązkiem korzystającego jest informowanie wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami (art. 45 ust.1 pkt 1 ustawy).

Tenże obowiązek korzystającego nie podlega tym samym rygorom ustawy, co obowiązek wymieniony w art. 45 ust. 1 pkt. 2 i 3 ustawy, czyli nie musi być dopełniony na dotyczących pracowników zasadach. W związku z powyższym może przybierać różne formy, w zależności od możliwości korzystającego. Może to być rozmowa z wolontariuszem albo przekazanie mu tych informacji w formie ulotki lub w innej dostępnej formie. Dla korzystającego istotne jest, aby wolontariusz potwierdził, że został poinformowany o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami, a także o przyługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach.

Potwierdzenie takie powinno być sporządzone na piśmie. Może się znaleźć np. w treści porozumienia jako oświadczenie wolontariusza. Może też być napisane osobno jako oświadczenie o zapoznaniu się ryzykiem dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz z zasadami ochrony przed zagrożeniami, a także z przysługującymi wolontariuszowi prawami i ciążącymi na nim obowiązkami. Pisemna forma oświadczenia jest wymagana przede wszystkim dla celów dowodo-

wych, bowiem w przypadku wątpliwości, czy wolontariusz został o wyżej wymienionych zasadach poinformowany, korzystający ma dokument, który to potwierdza.

Obowiązki wynikające z innych ustaw

Wolontariuszowi, który wykonuje świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni lub na umowę na czas nieokreślony, korzystający zobowiązany jest zapewnić komercyjne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków. Korzystający może wykupić to ubezpieczenie w dowolnym podmiocie, który w swojej ofercie posiada ten rodzaj ubezpieczenia.

Natomiast jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenie dłużej niż przez 30 dni, wówczas korzystający nie ma obowiązku wykupienia ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, gdyż w takiej sytuacji wolontariusz od momentu zawarcia porozumienia podlega zaopatrzeniu z tytułu wypadku przy wykonywaniu świadczeń wolontariackich.

Korzystający, na dotyczących pracowników zasadach, może pokrywać także inne niezbędne koszty ponoszone przez wolontariusza w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz korzystającego (art. 45 ust. 2 ustawy). Jednak aby korzystający mógł pokryć takie koszty, muszą zostać spełnione łącznie trzy warunki:

- u korzystającego będącego jednocześnie pracodawcą muszą obowiązywać przepisy prawa pracy (np. układ zbiorowy pracy, regulamin pracy) określające, jakie koszty są pracownikom zwracane przez pracodawcę;
- koszty ponoszone przez wolontariusza muszą być kosztami niezbędnymi;
- koszty te muszą być związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz korzystającego.

Przy rozpatrywaniu zasadności ponoszenia przez korzystającego określonych kosztów związanych z wolontariatem, należy przede wszystkim mieć na uwadze, że cechą nadrzędną wolontariatu jest jego nieodpłatny charakter. Korzystający może pokrywać tylko te koszty poniesione przez wolontariusza, które są niezbędne i związane z wykonywaniem świadczenia, oraz tylko wtedy, gdy obowiązują u niego przepisy prawa pracy określające, że takie koszty ponoszone przez pracowników są im zwracane. Wolontariuszowi nie mogą bowiem przysługiwać większe uprawnienia niż pracownikowi. Tym samym wolontariuszowi może przysługiwać np. ryczałt samochodowy pod warunkiem, że zwrot takich kosztów jest przewidziany w przepisach wewnętrznych dotyczących pracowników danego pracodawcy. Korzystający reguluje w porozumieniu zakres, sposób i czas wykonywania przez wolontariusza świadczeń, zatem z porozumienia powinien wynikać charakter tych świadczeń (np. że polegają na jeździe samochodem w celu dostarczania żywności osobom potrzebującym).

Warto pamiętać, że umowa z wolontariuszem jest umową cywilnoprawną, dlatego na obu stronach porozumienia spoczywają obowiązki wynikające z zawartego porozumienia, a w sprawach nieuregulowanych w umowie – ogólne przepisy k.c.

Pytania i odpowiedzi

Czy wolontariusz może zrzec się zwrotu kosztów podróży?

Wolontariusz może zwolnić korzystającego z pokrycia kosztów podróży służbowych i diet w części lub w całości, ale wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Tak, jak w przypadku pracowników, zwrot kosztów dla wolontariusza jest nieopodatkowany.

Czy korzystający ma obowiązek poddawania wolontariuszy badaniom lekarskim?

Korzystający nie ma obowiązku poddawania wolontariuszy badaniom lekarskim ani psychologicznym, jednak może to zrobić szczególnie w sytuacji, kiedy badania te są wymagane z uwagi na charakter wykonywanego przez wolontariusza świadczenia.

Ochrona w sytuacji wypadku

Konkretna procedura postępowania w sytuacji zaistnienia wypadku podczas wykonywania świadczeń przez wolontariusza nie została określona.

Podstawowym krokiem, który należy uczynić w celu uzyskania świadczenia, jest złożenie w ZUS wniosku o przyznanie świadczenia oraz dołączenie do wniosku przede wszystkim następujących dokumentów:

- karta wypadku,
- oświadczenie osoby poszkodowanej,
- zawiadomienie o wypadku,
- zaświadczenie lekarskie,
- ksero zwolnienia lekarskiego,
- protokół z wyjaśnieniami osoby poszkodowanej,
- protokół z zeznaniami świadka wypadku,
- protokół ustalenia okoliczności i przyczyn wypadku.

Może się zdarzyć, że ZUS do wydania decyzji będzie potrzebował jeszcze innych dokumentów. W takiej sytuacji powinien zwrócić się do zainteresowanych o ich dostarczenie. Najlepiej jeśli w procedurę uzyskiwania świadczenia włączy się osoba odpowiedzialna u korzystającego za BHP, czyli inspektor BHP.

Zgodnie z przepisami Ustawy o wolontariacie wolontariusze podlegają ochronie z tytułu wypadków powstałych w wyniku wykonywanych przez nich świadczeń bądź obowiązkowemu ubezpieczeniu komercyjnemu, a także mogą być objęci ubezpieczeniem zdrowotnym.

Jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenie przez okres nie dłuższy niż 30 dni lub na czas nieokreślony, korzystający jest zobowiązany zapewnić mu ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków. Natomiast, jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenia przez czas określony dłuższy niż 30 dni, przysługuje mu zaopatrzenie z tytułu wypadku.

Zgodnie z przepisami korzystający zobowiązany jest zapewnić wolontariuszowi komercyjne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków bez względu na to, czy wolontariusz jest ubezpieczony z innego tytułu. W tej sytuacji zarówno maturzyści, jak i osoby, które nie ukończyły 18 lat, muszą mieć wykupione komercyjne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków.

Świadczenia z tytułu wypadku

Zaopatrzenie z tytułu wypadków wynika z *Ustawy z 30 października 2002 r. o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych w szczególnych okolicznościach* (Dz.U. Nr 199, poz. 1674 ze zm.), cyt. dalej jako *Ustawa zaopatrzeniowa*.

Wolontariuszowi, który wykonuje świadczenia przez okres dłuższy niż 30 dni, przysługuje zaopatrzenie z tytułu wypadku przy wykonywaniu świadczeń na podstawie art. 2 ust.12 *Ustawy zaopatrzeniowej*.

Wypadkiem uzasadniającym przyznanie wolontariuszowi świadczeń jest zdarzenie nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną, powodujące uraz lub śmierć, które nastąpiło przy wykonywaniu przez wolontariusza świadczeń na rzecz korzystającego. Dla ustalenia związku wypadku z wykonywaniem przez wolontariusza świadczeń wystarczy stwierdzenie, że wypadek pozostawał w związku czasowym, miejscowym lub funkcjonalnym z wykonywanym świadczeniem na rzecz korzystającego.

Zgodnie z ustawą wolontariuszowi, który utracił zdolność do pracy wskutek wypadku, przysługuje renta z tytułu niezdolności do pracy, jeśli stał się on niezdolny do pracy całkowicie lub częściowo wskutek wypadku. Świadczenie to przysługuje:

- na stałe – jeżeli niezdolność do pracy jest uznana za trwałą,
- na okres wskazany w decyzji organu rentowego – jeżeli niezdolność do pracy jest okresowa.

Wolontariuszowi, który doznał stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu spowodowanego wypadkiem i w jego wyniku stał się całkowicie niezdolny do pracy, przysługuje jednorazowe odszkodowanie.

Ponadto wolontariuszowi przysługują świadczenia opieki zdrowotnej w sytuacji, kiedy nie został objęty ubezpieczeniem zdrowotnym z innego tytułu, ale jedynie w zakresie niezbędnym do leczenia następstw wypadku przy wykonywaniu świadczeń.

Wynika z tego, że nawet jeśli korzystający nie opłaci za wolontariusza składki na ubezpieczenie zdrowotne, a wolontariusz ulegnie wypadkowi przy wykonywaniu świadczeń, to będzie miał prawo do świadczeń zdrowotnych w zakresie niezbędnym do leczenia następstw tego wypadku.

Świadczenia z zaopatrzenia wypadkowego nie przysługują poszkodowanemu wolontariuszowi tylko w sytuacji, gdy wypadek nastąpił z jego winy umyślnej lub wskutek rażącego zaniedbania oraz gdy wolontariusz przyczynił się w znacznym stopniu do spowodowania wypadku, będąc pod wpływem alkoholu, środków

odurzających lub substancji psychotropowych. Stan ten musi być udokumentowany w aktach sprawy przez odpowiednie organy policji lub prokuratury.

Ponadto członkom rodziny wolontariusza, który zmarł w wyniku wypadku przy wykonywaniu świadczeń, przysługuje zasiłek pogrzebowy. Mogą się o niego ubiegać również osoby, które poniosły koszty pogrzebu wolontariusza zmarłego wskutek wypadku przy wykonywaniu świadczeń.

Procedura przyznawania świadczeń

Świadczenia z zaopatrzenia wypadkowego przyznawane są na wniosek uprawnionego. Wnioski w sprawie przyznania świadczeń składa się bezpośrednio w organie rentowym lub za pośrednictwem korzystającego (np. OPS).

Do wniosku należy przede wszystkim dołączyć: porozumienie o wykonywaniu świadczeń, opis zdarzenia, oświadczenie osoby poszkodowanej, zawiadomienie o wypadku, protokół z ustalenia okoliczności i przyczyn wypadku, zeznania świadków, karty informacyjne (np. z pogotowia) oraz kserokopię zwolnienia lekarskiego.

Niezdolność do pracy i jej związek z wypadkiem oraz rodzaj i stopień uszczerbku na zdrowiu ustala lekarz orzecznik Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub komisja lekarska ZUS. Zasady postępowania są tu takie same jak wobec wszystkich ubezpieczonych.

Po ocenie okoliczności i przyczyn wypadku ZUS wydaje decyzję w sprawie świadczeń, a jeśli jest ona pozytywna, to wypłaca świadczenie. Zaopatrzeniowy charakter tych świadczeń polega na tym, że ich wysokość nie zależy od opłacania składek oraz że w całości są one finansowane z budżetu państwa.

Od decyzji organu rentowego wolontariusz może odwołać się do sądu. Ma na to miesiąc od jej doręczenia. Wnosi się je za pośrednictwem organu rentowego, który wydał decyzję. Jeśli był wolontariusz jest uprawniony do więcej niż jednej renty, to wypłaca się tę wyższą albo przez niego wybraną. Jeśli jest jednocześnie uprawniony do emerytury, to również musi wybrać jedno ze świadczeń.

Pytania i odpowiedzi

Czy należy ubezpieczyć wolontariusza?

Tak, jeśli wolontariusz wykonuje świadczenia u korzystającego krócej niż przez okres 30 dni. Jest to ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (w skrócie NNW).

Czy organizacja pozarządowa musi ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków, nawet jeśli umowa trwa dłużej niż 30 dni?

Nie musi. Wolontariusz wykonujący świadczenie na rzecz korzystającego przez okres dłuższy niż 30 dni jest objęty tym zaopatrzeniem od momentu zawarcia

porozumienia z korzystającym, a korzystający nie ma obowiązku zapewnienia wolontariuszowi ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków przez okres pierwszych 30 dni. Warunkiem jest zawarcie porozumienia na czas określony. Umowa z wolontariuszem nie powinna być zawierana na czas nieokreślony, ponieważ jest to umowa cywilnoprawna, której elementem obligatoryjnym jest minimalne określenie czasu, na jaki została zawarta. Jest to również niezbędne przy dochodzeniu roszczeń ubezpieczeniowych, ponieważ długość umowy warunkuje możliwość ubiegania się o świadczenie z tytułu wypadku.

Jak wygląda kwestia świadczeń w razie wypadku wolontariusza? Czy trzeba opłacać jakieś składki?

Wolontariuszowi przysługują świadczenia wypadkowe wynikające z *Ustawy zaopatrzeniowej*. Charakter zaopatrzeniowy tego świadczenia oznacza, że nie trzeba opłacać żadnych składek. Dotyczy to jednak tylko tych wolontariuszy, z którymi zawarto porozumienie na dłużej niż 30 dni. Jeśli zaś podpisano je na krótszy okres, to korzystający ma obowiązek wykupić mu polisę od nieszczęśliwych wypadków u komercyjnego ubezpieczyciela. W praktyce organizacje wolą więc przyjmować wolontariuszy na dłuższe okresy, aby nie ponosić dodatkowych kosztów.

Czy trzeba „komercyjnie” ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków na pierwsze 30 dni, nawet jeśli umowa trwa dłużej?

Wolontariusz wykonujący świadczenie na rzecz korzystającego przez okres dłuższy niż 30 dni jest objęty tym zaopatrzeniem od momentu zawarcia porozumienia z korzystającym. Korzystający nie ma obowiązku zapewnienia mu ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków przez okres pierwszych 30 dni.

Ubezpieczenia nieobowiązkowe

Wśród kategorii ubezpieczeń nieobowiązkowych należy wymienić przede wszystkim ubezpieczenie zdrowotne oraz ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej. Biorąc pod uwagę odpowiedzialność korzystającego w stosunku do wolontariusza oraz do osób trzecich, którym wyrządził on szkodę podczas wykonywania świadczenia, warto pomyśleć o dodatkowym ubezpieczeniu, mimo że nie jest ono obowiązkowe.

Ubezpieczenia zdrowotne

Ustawa nie obliguje do płacenia składek na ubezpieczenie zdrowotne, a jedynie daje taką możliwość. Korzystający może zgłosić wolontariusza do ubezpieczenia zdrowotnego pod warunkiem, że nie jest on objęty tym ubezpieczeniem z innego tytułu. W praktyce jednak taka sytuacja zdarza się rzadko. Nie można dobrowolnie ubezpieczyć zdrowotnie wolontariusza, który jest pracownikiem, studentem, uczniem, zarejestrowanym bezrobotnym, emerytem czy rencistą, gdyż wszyscy oni podlegają obowiązkowemu ubezpieczeniu zdrowotnemu. Wynika to

z art. 46 ust. 1 *Ustawy o wolontariacie* i z art. 68 ust. 2 *Ustawy z 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych* (Dz.U. Nr 210, poz. 2135 ze zm.).

Jeśli korzystający zdecyduje się ubezpieczyć wolontariusza, to musi opłacać za niego składki w wysokości 8,5 proc. minimalnego wynagrodzenia (art. 79 ust. 1 w zw. z art. 68 ust. 4 pkt. 2 ww. ustawy). W roku 2007 minimalne wynagrodzenie wynosiło 936 zł, a zatem składka w danym roku powinna wynosić 79,56 zł. Kwoty te ulegają zmianie wraz ze zmianą kwoty minimalnego wynagrodzenia, która wynika z *Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę* (Dz.U. Nr 200, poz. 1679 ze zm.).

Regulacja dotycząca opłacania składek na ubezpieczenie zdrowotne budzi obawy ze strony korzystających. Zupełnie niepotrzebnie, bowiem ustawa nie obliuguje do opłacania składek na ubezpieczenie zdrowotne, a jedynie daje taką możliwość.

Zgłoszenie do ubezpieczenia następuje z chwilą podpisania umowy o dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne, która wymaga zgłoszenia się korzystającego oraz wolontariusza do wojewódzkiego oddziału Narodowego Funduszu Zdrowia. Zgłaszający się wypełnia dwa egzemplarze wniosku o objęcie ubezpieczeniem. Następnie umowę o dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne w dwóch egzemplarzach podpisują: korzystający, wolontariusz oraz pracownik NFZ. Druk wniosku o objęcie ubezpieczeniem zdrowotnym został dołączony do opracowania.

Do zawarcia umowy o dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne niezbędne są:

- informacja o korzystającym i jego umocowaniu prawnym do zawierania umów,
- dokument potwierdzający ostatni okres ubezpieczenia wolontariusza.

Warto również zabrać do NFZ porozumienie podpisane między korzystającym a wolontariuszem.

Umowę z NFZ zawiera się na czas nieokreślony. Wolontariusz uzyskuje prawo do świadczeń z ubezpieczenia zdrowotnego od dnia określonego w umowie z Funduszem. Dowodem ubezpieczenia zdrowotnego jest egzemplarz umowy wraz z dowodem opłacenia składki za ostatni miesiąc. Umowę można rozwiązać pisemnie, informując NFZ o rezygnacji z dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego. Umowa rozwiąże się też (z mocy prawa) po upływie miesiąca nieopłacania składek. Natomiast wygaśnie, jeśli wolontariusz uzyska obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne.

Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej

Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej nie jest obowiązkowe, chyba że z przepisów szczególnych, np. dotyczących nauczycieli, taki obowiązek wynika. Należy pamiętać, że charakter porozumienia (umowa cywilnoprawna) oraz specyfika pracy z dziećmi, osobami starszymi czy niepełnosprawnymi wymaga szczególnej ochrony przed ponoszeniem cywilnoprawnej odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę. Warto wykupić takie ubezpieczenie tym bardziej, że wolontariusz jest odpowiedzialny za właściwe wykonanie świadczeń wynikających z zawartego porozu-

mienia oraz ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek własnego działania.

Obowiązkiem wolontariusza jest zachowanie należytej staranności przy wykonywaniu zawartych w porozumieniu postanowień. Stosownie do treści art. 471 k.c. wolontariusz zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania bądź nienależytego wykonania zobowiązania, tj. nie wywiązania się z obowiązków wynikających z treści zawartego porozumienia. Szkodę w przypadku niewykonania zobowiązania wyznacza wartość uszczerbku, który dla drugiej strony wynikł w skutek niewykonania zobowiązania. Natomiast szkodę w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania określa wartość dodatkowego uszczerbku, którą druga strona poniosła, mimo że zobowiązanie zostało ostatecznie wykonane zgodnie z treścią zobowiązania. Jednocześnie niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania musi być następstwem okoliczności, za które wolontariusz odpowiada.

Nie bez powodu jednym z obowiązków spoczywających na korzystającym jest poinformowanie wolontariusza o zasadach dotyczących bezpieczeństwa i higieny wykonywanych świadczeń. Jeśli na początku korzystający poświęci więcej czasu wolontariuszowi i dokładnie wytłumaczy, w jaki sposób obsługiwać np. sprzęty biurowe, nie będzie miał potem kłopotów związanych ze złą ich obsługą. Natomiast w sytuacji, gdy do takich kłopotów jednak dojdzie, wolontariusz nie będzie mógł się tłumaczyć, że nie wiedział, jak się obsługuje takie urządzenia. Należy również pamiętać, że zgodnie z art. 474 k.c. to korzystający odpowiada wobec świadczeniobiorcy za działanie lub zaniechanie wolontariusza, któremu powierzył wykonanie określonego zadania.

Trzeba pamiętać, że małoletni wolontariusz, który nie ukończył trzynastego roku życia, nie ponosi odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę (art. 426 k.c.).

Pytania i odpowiedzi

Jesteśmy organem administracji państwowej. Chcemy przyjąć wolontariusza. Czy powinniśmy mu zapewnić ubezpieczenie zdrowotne?

Decyzja, czy zapewnić wolontariuszowi ubezpieczenie zdrowotne, należy do przyjmującego go, czyli w tym wypadku do organu administracji państwowej. Zasady te określa art. 46 *Ustawy o wolontariacie*, który wskazuje, że wolontariusz może podlegać temu ubezpieczeniu, ale nie musi. Ponadto ubezpieczenie to przysługuje tylko wtedy, gdy wolontariusz nie jest ubezpieczony zdrowotnie z innego tytułu. Jeśli wolontariusz nie ma innych tytułów do ubezpieczeń, to korzystający może go ubezpieczyć.

Gdzie szukać informacji o dodatkowych ubezpieczeniach, np. od odpowiedzialności cywilnej?

Takimi ubezpieczeniami zajmują się komercyjne towarzystwa ubezpieczeniowe mające w swojej ofercie ten rodzaj ubezpieczenia. Oferty można znaleźć w internecie oraz w prasie. Szczegółowych informacji najlepiej zasięgnąć bezpośrednio u agenta ubezpieczeniowego.

Warto wiedzieć

Bardzo istotne elementy bezpośrednio związane z zawieraniem przez korzystających porozumień z wolontariuszami, na które należy zwrócić uwagę, to rozliczanie wartości wykonywanego przez wolontariusza świadczenia oraz regulacje dotyczące ochrony danych osobowych. Warto na ten temat wspomnieć kilka słów.

Rozliczenie wartości wykonanego przez wolontariusza świadczenia

Zgodnie z art. 50 *Ustawy o wolontariacie* wartość świadczenia wolontariusza nie stanowi darowizny na rzecz korzystającego w rozumieniu przepisów *Kodeksu cywilnego* oraz przepisów podatkowych. Z powyższego wynika, że świadczenie wolontariusza nie jest umową, na mocy której darczyńca zobowiązuje się do bezpłatnego świadczenia na rzecz obdarowanego kosztem swojego majątku (art. 888 k.c.), a wartość wykonanego przez wolontariusza świadczenia nie jest zaliczana do przychodu podatnika. W związku z tym wartość wykonanego przez wolontariusza świadczenia nie jest ani jego darowizną na rzecz korzystającego, ani nie może być wliczana do przychodu korzystającego.

Korzystający może natomiast zaliczyć jako wkład własny jednostki prowadzącej placówkę dofinansowywaną ze środków publicznych koszty ponoszone przez korzystającego na rzecz wolontariusza, związane z wykonywaniem przez wolontariusza świadczeń. Są to m.in.: koszty ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, koszty podróży służbowych i diet oraz koszty informowania wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami.

W związku z ponoszeniem kosztów związanych z wykonywaniem przez wolontariusza świadczeń, które wynikają z obowiązków nałożonych przez ustawę na korzystającego, można je traktować w kategoriach prowadzenia działalności organizacyjnej. Przy rozpatrywaniu zasadności ponoszenia przez korzystającego określonych kosztów związanych z wolontariatem, należy przede wszystkim mieć na uwadze, że cechą nadrzędną wolontariatu jest jego nieodpłatny charakter.

Korzystający może pokrywać tylko te koszty poniesione przez wolontariusza, które są niezbędne i związane z wykonywaniem świadczenia, oraz tylko wtedy, gdy u korzystającego obowiązują przepisy prawa pracy określające, że takie koszty ponoszone przez pracowników są im zwracane. Wolontariuszowi nie mogą bowiem przysługiwać większe uprawnienia niż pracownikowi.

Regulacje dotyczące ochrony danych osobowych

Najstarszym aktem prawnym kompleksowo regulującym zagadnienia związane z ochroną danych osobowych jest *Konwencja Rady Europy Nr 108*

z 28 stycznia 1981 r. o ochronie osób w związku z automatycznym przetwarzaniem danych osobowych. Konwencja ta zobowiązała kraje członkowskie do stworzenia ustawodawstwa w zakresie ochrony danych osobowych. Wprowadzenie tej regulacji miało na celu zapewnienie ochrony praw i wolności (na obszarze państw członkowskich) każdemu człowiekowi, niezależnie od obywatelstwa, zamieszkania, pochodzenia i wyznania. Istotne było w szczególności respektowanie prawa do poszanowania sfery osobistej w związku z automatycznym przetwarzaniem danych osobowych. Konwencja określiła minimalny zakres tych praw i powiązanych z nimi obowiązków.

Następstwem wprowadzenia tejże konwencji było wydanie *Dyrektywy Nr 95/46/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz swobodnego przepływu tych danych*. Dyrektywa ta przyjęła bardzo szerokie rozumienie pojęcia danych osobowych oraz przetwarzania danych. Danymi osobowymi określiła wszystkie informacje odnoszące się do zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Przetwarzaniem zaś określiła (i wymieniła) wszystkie operacje dokonywane na danych osobowych. Wprowadziła katalog minimalnych praw służących osobom, których dane są zbierane. Dopuszczalność przetwarzania danych została uzależniona od zgody osoby, której te dane dotyczą. Dane mogą być wykorzystywane wyłącznie zgodnie z celem, dla którego zostały zgromadzone.

Dyrektywa wprowadziła obowiązek informowania osoby o zasadach przetwarzania jej danych, przed ich zgromadzeniem. Może ona sprzeciwić się przetwarzaniu swoich danych, jeśli tylko posiada uzasadniony powód. Każda osoba, której dane już znalazły się w bazie, ma prawo poznać zasady ich przetwarzania. Dyrektywa wprowadziła też prawo kontroli danych osobowych przez osobę, której one dotyczą, w tym prawo wniesienia sprzeciwu w sprawie ich przetwarzania. Osobie, która poniosła szkodę wynikającą z przetwarzania danych niezgodnie z Dyrektywą, przysługuje odszkodowanie. Poza tym zgodnie z Dyrektywą możliwe jest przekazywanie danych osobowych do krajów trzecich, jeśli kraj docelowy zapewnia odpowiedni poziom ochrony.

W Polsce pierwsze gwarancje ochrony danych osobowych zostały wprowadzone w art. 47 oraz art. 51 *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r.* (Dz.U. Nr 78, poz. 483 ze zm.). Zagwarantowały one obywatelom prawo do prywatności oraz prawo do ochrony informacji dotyczących tej prywatności. Jednakże z międzynarodowych zobowiązań Polski, związanych z akcesją Polski do Unii Europejskiej, wynikała konieczność zapewnienia ochrony danych osobowych takiej, jaką na swoim terytorium zapewniają państwa Unii. Zasady te wprowadzone zostały do polskiego porządku prawnego *Ustawą z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* (tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.), zwaną dalej *Ustawą o ochronie danych osobowych*. Natomiast do dnia 1 maja 2004 r., czyli wstąpienia Polski do Unii Europejskiej, do polskiego porządku prawnego przeniesione zostały wszystkie zasady określone w *Dyrektywie Nr 95/46/EC*.

Obowiązujące od dnia 30 kwietnia 1998 r. przepisy *Ustawy o ochronie danych osobowych* sprecyzowały prawa i obowiązki zarówno organów oraz instytucji, jak i osób prowadzących zbiory danych osobowych, a także prawa osób, których te dane dotyczą. Głównym celem było zagwarantowanie maksymalnej ochrony praw i wolności każdej osobie fizycznej oraz poszanowania jej życia prywatnego. Wśród obowiązków dysponentów danych osobowych znajduje się zabezpieczenie danych przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, kradzieżą, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem – czyli takie zorganizowanie postępowania z danymi osobowymi i użycie takich środków technicznych, aby zapewniały one ochronę odpowiednią do zagrożeń i kategorii wykorzystywanych danych. Obowiązki dotyczące zabezpieczenia danych określone są w rozdziale 5 ustawy oraz w *Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych*.

Ustawa w sposób bardzo precyzyjny określa zasady udostępniania danych. Dane mogą być udostępniane (poza tymi, które objęte zostały szczególną ochroną) wyłącznie w celu włączenia ich do zbioru, a także po spełnieniu jednego z warunków określonych w art. 23 ust. 1 ustawy. Artykuł ten mówi, że dane można wykorzystywać również w sytuacji, gdy jest to niezbędne do zrealizowania uprawnienia, do spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa, do realizacji umowy (oraz gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną), dla dobra publicznego, jak również wtedy, gdy jest to konieczne do realizacji prawnie usprawiedliwionego celu administratora danych. Wystarczające jest spełnienie jednego z powyższych warunków, by dane można było udostępnić. W uzasadnieniu osoba lub podmiot zwracający się o dane musi wskazać przepis prawa, który upoważnia ją do posiadania tych danych, lub wykazać potrzebę ich posiadania. Udostępnienie danych nie może w takim przypadku naruszać praw i wolności osób, których one dotyczą.

Szczególnie ważne w OPS są przepisy dotyczące danych ujawniających pochodzenie rasowe i etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne i filozoficzne, przynależność wyznaniową, partyjną lub związkową, dane o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym, dane dotyczące karalności, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym. Ich przetwarzanie generalnie jest zabronione (wyjątki określa art. 27 ust. 2 ww. ustawy). Dane można udostępnić jedynie wtedy, gdy podmiot zwracający się o nie jest do tego upoważniony przez przepisy prawa. Jeśli takich przepisów nie ma, nie jest możliwe udostępnienie danych szczególnie chronionych.

Administratorzy danych są zobowiązani do informowania o prawie dostępu do danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące tej tematyki, jak również wzory dokumentów są dostępne na stronie internetowej Generalnego Inspektora Danych Osobowych: www.giodo.gov.pl.

Pytania i odpowiedzi

Czy wolontariusze mają prawo przetwarzać dane osobowe?

Tak, ale tylko po spełnieniu określonych warunków. Bardzo ważne jest to, żeby wolontariusze, którzy mają dostęp do danych osobowych klientów ośrodka pomocy społecznej, byli upoważnieni do dostępu do tych danych i znajdowali się w ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych. Ponadto dobrą praktyką jest umieszczanie w porozumieniu punktu zobowiązującego wolontariusza do: „zachowania w tajemnicy wszelkich informacji w zakresie wykonywanego porozumienia, a zwłaszcza informacji związanych z udostępnionymi mu danymi osobowymi klientów oraz informacji, których ujawnienie mogłoby narazić na szkodę ich prawnie chroniony interes”.

Czy ośrodek pomocy społecznej może uzależnić wypłatę zasiłku od wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych?

Nie. Zgodnie z przepisami przetwarzanie danych osobowych dopuszczalne jest w sytuacji, gdy jest niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa. Przetwarzanie danych szczególnie chronionych jest dopuszczalne, jeżeli przepis szczególny innej ustawy zezwala na przetwarzanie takich danych bez zgody osoby, której one dotyczą, i stwarza pełne gwarancje ich ochrony. Przesłankę legalności przetwarzania danych osobowych w ramach udzielania świadczeń z zakresu pomocy społecznej stanowią przepisy *Ustawy o pomocy społecznej* oraz przepisy aktów wydanych na jej podstawie. W związku z tym, że podstawę przetwarzania danych osobowych stanowią w tym przypadku przepisy prawa, żądanie przez ośrodek pomocy społecznej od osoby, której dane dotyczą, zgody na ich przetwarzanie jest nie tylko zbędne, ale wręcz nieuprawnione. *Ustawa o pomocy społecznej* nie uzależnia wypłaty zasiłku od wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych. Tym samym OPS nie może wymagać zgody na przetwarzanie danych osobowych jako warunku koniecznego do wypłacenia zasiłku osobie, której dane te dotyczą.

Czy rejestracja zbiorów danych osobowych dotyczy także zbiorów danych dotyczących pracowników oraz wolontariuszy?

Nie dotyczy takich zbiorów. Zgodnie z art. 40 *Ustawy o ochronie danych osobowych* administrator danych jest zobowiązany zgłosić zbiór danych do rejestracji Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych, chyba że zachodzi jedna z przesłanek zwalniających go z tego obowiązku. W szczególności zwolnienie z obowiązku rejestracji, na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 4 ustawy, dotyczy zbiorów danych osobowych w związku z zatrudnieniem u administratora danych oraz świadczeniem administratorowi danych usług na podstawie umów cywilnoprawnych (np. na podstawie umowy zlecenia, umowy o dzieło czy porozumienia wolontariackiego).

Podsumowanie

Wprowadzenie do polskiego systemu prawnego instytucji wolontariatu stworzyło dodatkowe możliwości zdobycia cennych doświadczeń zawodowych w większym niż do tej pory stopniu i zakresie. Wolontariat, obok pracy okresowej i stażu, stał się jeszcze jednym sposobem praktycznego sprawdzenia i uzupełnienia wiedzy nabytej w szkole. Osiągnięte tą drogą umiejętności niewątpliwie ułatwiają potem młodzieży zdobycie zatrudnienia, a osobom starszym umożliwiają realizację pasji poza sferą pracy.

Poprzez wolontariat można realizować swoje marzenia i bardzo wiele się nauczyć. Każdy może tu znaleźć coś dla siebie. Ludzie samotni znajdą przyjaciół, a ludzie z niskim poczuciem własnej wartości mają szansę stać się autorytetem dla innych. Do momentu uregulowania kwestii zawierania umów między wolontariuszem a korzystającym wiele organizacji zawierało z ochotnikami pisemne lub ustne ustalenia dotyczące ich działalności w organizacji. Z wolontariuszem nie można było natomiast zawierać umowy o pracę ani umowy o dzieło, ponieważ zawieranie takich umów wiąże się z wypłatą wynagrodzenia, a ten element wykluczał możliwość traktowania wolontariuszy jako osób bezinteresownie niosących pomoc. Dopiero wprowadzenie regulacji w tym zakresie rozwiązało problem organizacji korzystających z pomocy wolontariuszy i zalegalizowało ich działania. Jest to niewątpliwie ogromny krok naprzód w budowie społeczeństwa obywatelskiego, zwłaszcza że wolontariusze mogą teraz wykonywać świadczenia nie tylko w organizacjach pozarządowych i kościołach, ale również w administracji publicznej i jednostkach jej podległych, takich jak ośrodki pomocy społecznej.

Bez wątpienia warto skorzystać z tych możliwości i samemu przekonać się, jak wiele można zyskać, niosąc innym bezinteresowne wsparcie.

Bibliografia

1. Czachórski W., *Zobowiązania – zarys wykładu*, Warszawa 1999
2. Gluziński A., *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie – Komentarz*, Warszawa 2005
3. Gumkowska M., Herbst J., Wygnański J., *Wolontariat, filantropia i 1% – raporty z badań 2004*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2004
4. Izdebski H., *Komentarz do ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, Warszawa 2003
5. Jędrasik-Jankowska I., *Ubezpieczenie wypadkowe i chorobowe*, Warszawa 2002
6. Kijowski A., *Prawne problemy wolontariatu, ze szczególnym uwzględnieniem wolontariatu lekarskiego* [w:] „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 1996, nr 3, s.1-11.
7. Kołodziej K., *Wolontariat. Kilka wyjaśnień*, [w:] „Służba Pracownicza” 2004, nr 6, s. 25
8. Kołodziej K., *Wolontariat – pytania i odpowiedzi*, [w:] „Służba Pracownicza” 2003, nr 11, s. 7
9. Kołodziej K., *Wolontariat to nie zatrudnienie*, [w:] „Służba Pracownicza” 2006, nr 4
10. Kołodziej K., *Wolontariat w Unii Europejskiej*, [w:] „Służba Pracownicza” 2005, nr 8, s. 27
11. Kołodziej K., *W jakim zakresie wprowadzenie ustawy wpłynęło na rozwój wolontariatu w Polsce*, [w:] „Polityka Społeczna” 2007, numer specjalny poświęcony ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie
12. *Komentarz do Kodeksu cywilnego*, red. Pietrzykowski K., Warszawa 2002
13. *Komentarz do Kodeksu pracy*, red. Salwa Z., Warszawa 2004
14. Kowal N., *Tworzenie i rejestracja organizacji pożytku publicznego – Komentarz*, Warszawa 2005
15. Krajewski R., Szymański S., *Komentarz do ustawy o pomocy społecznej*, Warszawa 2001
16. Leś E., *Od filantropii do pomocniczości – studium porównawcze rozwoju i działalności organizacji społecznych*, Warszawa 2000
17. Leś E., *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, Warszawa 2001
18. Liszcz T., *Ubezpieczenie społeczne i zaopatrzenie społeczne w Polsce. Zagadnienia prawne*, Kraków 1997
19. *Monitoring działania ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie – raport z badań*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Ministerstwo Polityki Społecznej, Warszawa 2005
20. Mrozowska M., *Wolontariat – prawa i obowiązki*, [w:] „Prawo Pracy” 2006, nr 7-8, s. 33

21. Raport z badań funkcjonowania wolontariatu w Ośrodkach Pomocy Społecznej, Ministerstwo Polityki Społecznej, Centrum Wolontariatu, Warszawa 2005
22. Sprawozdanie z działania ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie za okres od dnia jej wejścia w życie do dnia 31 grudnia 2004 roku, Ministerstwo Polityki Społecznej, Warszawa 2005
23. *System prawa cywilnego. Zobowiązania* – część ogólna, red. Radwański Z., Warszawa 1981
24. *Vademecum wolontariatu* – dodatek do „Rzeczpospolitej” z 5 grudnia 2005
25. *Wolontariat w polskim systemie prawnym po wejściu w życie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, Ministerstwo Polityki Społecznej, Warszawa 2004

Akty prawne szczegółowo regulujące świadczenia wykonywane przez wolontariuszy:

- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. Nr 96, poz. 873 ze zm.);
- Ustawa z dnia 30 sierpnia 1991 r. o zakładach opieki zdrowotnej (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r. Nr 14, poz. 89 ze zm.);
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jedn. Dz.U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, ze zm.);
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, ze zm.);
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. Nr 64, poz. 593, ze zm.);
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 ze zm.);
- Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych w szczególnych okolicznościach (Dz.U. Nr 199, poz. 1674 ze zm.);
- Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela (tekst jedn. Dz.U. z 1998 r. Nr 137, poz. 887 ze zm.);
- Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. Nr 45, poz. 391 ze zm.);
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. Nr 210, poz. 2135 ze zm.);
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 14 lutego 2005 w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych (Dz.U. Nr 37, poz. 331);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 11 grudnia 2002 w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych w tym publicznych poradni specjalistycznych (Dz.U. z 2003 r. Nr 5, poz. 46).

Przykładowe wzory dokumentów:

1. Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontariackich.
2. Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontariackich z osobą posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
3. Opinia o wykonywaniu świadczeń przez wolontariusza.
4. Zaświadczenie o wykonywaniu świadczeń przez wolontariusza.
5. Wypowiedzenie przez wolontariusza porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich.
6. Wypowiedzenie przez korzystającego porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich.
7. Rozwiązanie bez wypowiedzenia porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich.
8. Wzór karty wypadku.

Załącznik nr 1

POROZUMIENIE O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ WOLONTARIACKICH¹

zawarte w dniu w pomiędzy :
 z siedzibą
 w, KRS nr, reprezentowanym przez
zwanym dalej
 Korzystającym,
 a
 legitymującym się dowodem osobistym nr
, PESEL....., zamieszkałym
,
 zwanym dalej Wolontariuszem.

Wstęp

Korzystający oświadcza, że jest podmiotem, na rzecz którego zgodnie z art. 42 ust. 1 Ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. Nr 96, poz. 873 ze zm.) mogą być wykonywane świadczenia przez wolontariuszy.

Wolontariusz oświadcza, że posiada kwalifikacje niezbędne do wykonywania powierzonych niżej czynności.

Mając na względzie ideę wolontariatu, u podstaw której stoi dobrowolne, bezpłatne wykonywanie czynności, a także biorąc pod uwagę charytatywny, pomocniczy i uzupełniający charakter wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń, Strony porozumienia uzgadniają, co następuje:

§ 1

1. Korzystający powierza wykonanie Wolontariuszowi, a Wolontariusz dobrowolnie podejmuje się wykonania na rzecz Korzystającego następujących czynności:

2. Czynności, o których mowa wyżej będą wykonywane w obecności²
 w następujący sposób:.....

§2

1. Strony Umowy uzgadniają, że czynności określone w § 1 zostaną wykonane w okresie od do
2. Miejscem wykonywania czynności będzie

§ 3

Z uwagi na charakter i ideę wolontariatu:

1. Wolontariusz jest obowiązany wykonywać uzgodnione czynności osobiście;
2. Wolontariusz za swoje czynności nie otrzyma wynagrodzenia.

§ 4

1. Korzystający zobowiązuje się zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń.
2. Korzystający na czas wykonywania świadczeń przekazuje Wolontariuszowi następujące środki ochrony indywidualnej: (tylko gdy taki obowiązek dotyczy również zatrudnionych pracowników)

§ 5³

Korzystający zobowiązuje się pokrywać niezbędne koszty ponoszone przez Wolontariusza, związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego w następujący sposób:.....

§6⁴

Korzystający ma obowiązek ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków.

§7⁵

Korzystający zapewnia wolontariuszowi ubezpieczenie zdrowotne w terminie dni od dnia zawarcia porozumienia.

§8

Korzystający pokrywa, na dotyczących pracowników zasadach określonych w odrębnych przepisach, koszty podróży służbowych i diet Wolontariusza.

§ 9

Wolontariusz zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego, a które stanowią tajemnicę Korzystającego. Dotyczy to w szczególności informacji związanych z:

- a)
- b)
- c)

§ 10

- 1. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron za dniowym wypowiedzeniem;
- 2. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron bez wypowiedzenia z ważnych przyczyn.
- 3. Za ważne przyczyny Strony uznają w szczególności:
 - a)
 - a)
 - a)

§ 11

Za wyrządzone szkody Strony odpowiadają na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 12

W sprawach nieuregulowanych przepisami Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub niniejszym Porozumieniem zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 13

Wszelkie zmiany Porozumienia będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 14

Spory wynikłe ze stosowania umowy rozstrzyga Sąd powszechny w postępowaniu cywilnym.

§ 15

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron;
2. Wolontariusz może w każdym czasie domagać się wydania przez Korzystającego pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez Wolontariusza. Zaświadczenie to na wniosek Wolontariusza zawierać będzie informację o zakresie wykonywanych świadczeń.

Korzystający

Wolontariusz

Oświadczenie:

Wolontariusz oświadcza, że został poinformowany o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami, a także o przysługujących Wolontariuszowi prawach i ciążących na nim obowiązkach.

Podpis Wolontariusza

¹ Wzór porozumienia (Załącz. 1 i 2) przygotowany w oparciu o ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 r. (Dz. U. Nr 96, poz. 873), dostępny w komentarzu Ministerstwa Polityki Społecznej (2004), Wolontariat w polskim systemie prawnym po wejściu w życie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

² Postanowienie fakultatywne

³ Postanowienie fakultatywne; na podstawie art. 45 ust 2 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie

⁴ Jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenie przez okres nie dłuższy niż 30 dni (na podstawie art. 6 ust. 3 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie).

⁵ Postanowienie fakultatywne; na podstawie art. 46 ust 1 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie

Załącznik nr 2

**POROZUMIENIE
O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ WOLONTARIACKICH
Z OSOBĄ POSIADAJĄCĄ OGRANICZONĄ ZDOLNOŚĆ DO
CZYNNOŚCI PRAWNYCH**

zawarte w dniu w pomiędzy:
OPS.....z siedzibą w....., reprezentowanym przez
.....
zwanym dalej **Korzystającym**,
a
(imię i nazwisko Wolontariusza).....zwanym dalej
Wolontariuszem, reprezentowanym przez (imię i nazwisko opiekuna
prawnego).....legitymującym się dowodem osobistym nr, PESEL
....., zamieszkałym.....
....., zwanym dalej **Przedstawicielem ustawowym**.

Wstęp

Korzystający oświadcza, że jest podmiotem, na rzecz którego zgodnie z art. 42 ust. 1 Ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. Nr 96, poz. 873 ze zm.) mogą być wykonywane świadczenia przez wolontariuszy.

Przedstawiciel ustawowy oświadcza, że **Wolontariusz** posiada kwalifikacje niezbędne do wykonywania powierzonych niżej czynności.

Mając na względzie ideę wolontariatu, u podstaw której stoi **dobrowolne, bezpłatne** wykonywanie czynności, a także biorąc pod uwagę **charytatywny, pomocniczy i uzupełniający** charakter wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń, Strony porozumienia uzgadniają, co następuje:

§ 1

1. Korzystający powierza wykonanie Wolontariuszowi, a Wolontariusz za zgodą Przedstawiciela ustawowego dobrowolnie podejmuje się wykonania na rzecz Korzystającego następujących czynności:.....
.....
2. Czynności, o których mowa wyżej, będą wykonywane w obecności.....
..... w następujący sposób:
.....

§ 2

1. Strony Umowy uzgadniają, że czynności określone w § 1 zostaną wykonane w okresie od do
2. Miejscem wykonywania czynności będzie

§ 3

Z uwagi na charakter i ideę wolontariatu:

1. Wolontariusz jest obowiązany wykonywać uzgodnione czynności osobiście;
2. Wolontariusz za swoje czynności nie otrzyma wynagrodzenia.

§ 4

1. Korzystający zobowiązuje się zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń.
2. Korzystający na czas wykonywania świadczeń przekazuje Wolontariuszowi następujące środki ochrony indywidualnej: (tylko gdy taki obowiązek dotyczy również zatrudnionych pracowników)

§ 5

Korzystający zobowiązuje się pokrywać niezbędne koszty ponoszone przez Wolontariusza, związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego w następujący sposób:

.....

§ 6

Korzystający ma obowiązek ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków.

§ 7

Korzystający zapewnia wolontariuszowi ubezpieczenie zdrowotne w terminie dni od dnia zawarcia porozumienia.

§8

Korzystający pokrywa, na dotyczących pracowników zasadach określonych w odrębnych przepisach, koszty podróży służbowych i diet Wolontariusza.

§ 9

Wolontariusz zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego, a które stanowią tajemnicę Korzystającego. Dotyczy to w szczególności informacji związanych z:

- a)
- b)

§ 10

1. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron za dniowym wypowiedzeniem;
2. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron bez wypowiedzenia z ważnych przyczyn.
3. Za ważne przyczyny Strony uznają w szczególności:
 - a)
 - b)

§ 11

Za wyrządzone szkody strony odpowiadają na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 12

W sprawach nieuregulowanych przepisami Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub niniejszym Porozumieniem zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 13

Wszelkie zmiany Porozumienia będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 14

Spory wynikłe ze stosowania umowy rozstrzyga Sąd powszechny w postępowaniu cywilnym.

§ 15

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron;
2. Wolontariusz lub jego Przedstawiciel ustawowy może w każdym czasie domagać się wydania przez Korzystającego pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez Wolontariusza. Zaświadczenie to na wniosek Wolontariusza lub jego Przedstawiciela ustawowego zawierać będzie informację o zakresie wykonywanych świadczeń.

Korzystający

Przedstawiciel ustawowy

Wolontariusz

Oświadczenie:

Przedstawiciel ustawowy potwierdza, że Wolontariusz został poinformowany o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami, a także o przysługujących Wolontariuszowi prawach i ciężących na nim obowiązkach.

Podpis

Przedstawiciela ustawowego

WOLONTARIAT W OPS

¹ Wzór porozumienia (Załącznik 1 i 2) przygotowany w oparciu o ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 r. (Dz. U. Nr 96, poz. 873), dostępny w komentarzu Ministerstwa Polityki Społecznej (2004), Wolontariat w polskim systemie prawnym po wejściu w życie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

² Postanowienie fakultatywne

³ Postanowienie fakultatywne; na podstawie art. 45 ust 2 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie

⁴ Jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenie przez okres nie dłuższy niż 30 dni (na podstawie art. 6 ust. 3 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie).

⁵ Postanowienie fakultatywne; na podstawie art. 46 ust 1 ustawy o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie

Załącznik nr 3

Ośrodek Pomocy Społecznej

....., dnia.....

Opinia

Pani w dniach od do r. była wolontariuszką w..... W okresie od do w pomagała przy, przygotowywała....., pomagała przy oraz pomagała przy.....

Pani zapoznała się ze strukturą, zadaniami i funkcjonowaniem oraz jego poszczególnych jak również aktami prawnymi, na podstawie których działa..... Podczas wolontariatu w....., Pani..... wyróżniała się rzetelnością, obowiązkowością oraz punktualnością.

Należy również nadmienić, że Pani dała się poznać jako osoba bardzo sympatyczna i koleżeńska. Jej duża kultura osobista i komunikatywność niezwykle pozytywnie wpływała na atmosferę pracy.

Podsumowując, należy stwierdzić, że Pani....., dzięki dobremu przygotowaniu merytorycznemu, dużej inteligencji i pracowitości bardzo dobrze wywiązywała się ze swych obowiązków, a jej wkład w pracę oceniam bardzo wysoko.

Podpis
Koordynatora

Załącznik nr 4

Nazwa korzystającego , dnia.....

Zaświadczenie
o wykonywaniu świadczeń wolontariackich przez

na rzecz

Niniejsze Zaświadczenie jest potwierdzeniem wykonania przez Pana/Panią

 ur. w, zam.
, czynności wolontariackich
 wynikających z zawartego w dniu Porozumienia
 o wykonywaniu świadczeń wolontariackich nr

(Część pierwsza: obligatoryjna – informacja, którą korzystający musi zamieścić w zaświadczeniu)

1. Pan/i.....będąc Wolontariuszem w okresie od do
 świadczył/a ochotniczo i bez wynagrodzenia w,
 na rzecz, świadczenia wolontarystyczne.

(Część druga: obligatoryjna na wniosek wolontariusza – informacje (opinia wynikająca z art.44 ust.3 ustawy) które korzystający musi na wniosek wolontariusza zamieścić w zaświadczeniu)

2. W zakres wykonywanych świadczeń wchodziły następujące czynności:

-
-

Powyższe świadczenia zostały wykonane w wymiarze

(Część trzecia: fakultatywna na wniosek wolontariusza – przykładowe informacje, które korzystający może na wniosek wolontariusza zamieścić w zaświadczeniu)

3. Pan/i jako Wolontariusz wykonywał/a swoje świadczenia jako uczeń – nazwa szkoły / student – nazwa uczelni / bezrobotny / osoba czynna zawodowo.
4. Pan/i wykonywała na rzecz korzystającego, wydającego niniejsze zaświadczenie, świadczenia odpowiadające świadczeniu pracy:
- na stałe,
 - po raz pierwszy,
 - w ramach przeprowadzanej akcji,
 - inne*
5. Wolontariusz wykazał się w trakcie wykonywania świadczeń następującymi umiejętnościami i zdolnościami:
- organizacyjne,
 - zarządzające,
 - interpersonalne, komunikacyjne,
 - innowacyjne,
 - inne *
6. Rozszerzona opinia na temat Wolontariusza:
-
- (Część czwarta: informacja fakultatywna – informacja, którą korzystający może zamieścić w zaświadczeniu)*
7. Zaświadczenie wydaje się na żądanie Wolontariusza.

Podpis osoby
upoważnionej przez Korzystającego

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 5

Instytucja , dnia

.....

.....

Pan/Pani

.....

Wypowiedzenie przez wolontariusza porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich

(wzór przygotowany w oparciu o projekt Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz wzór porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich)

§ 1

1. Na podstawie § 10 ust. 1 Porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich zawartego w dniu roku, wypowiadam Porozumienie z dniem roku.
2. Porozumienie rozwiązuje się z dniem

§ 2

1. Na podstawie art. 44 ust. 2 Ustawy z dnia o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie żądam wydania pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza;
2. Wnoszę o udzielenie w zaświadczeniu informacji o zakresie wykonywanych świadczeń oraz o (np. ocenę wykonywania świadczeń przez wolontariusza).

podpis Wolontariusza

Załącznik nr 6

....., dnia

Pan/Pani

.....

.....

.....

Wypowiedzenie przez Korzystającego porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich

(wzór przygotowany w oparciu o projekt Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz wzór porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich)

Na podstawie § 10 ust. 2 Porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich zawartego w dniuroku, wypowiadam Panu/Pani Porozumienie.

Porozumienie rozwiązuje się z dniem roku.

podpis Korzystającego

Załącznik nr 7

....., dnia

Pan/Pani

.....

Instytucja

.....

.....

Rozwiązanie bez wypowiedzenia porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontariackich

(wzór przygotowany w oparciu o projekt Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz wzór porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich)

§ 1

1. Na podstawie § 10 ust. 2 Porozumienia wykonywania świadczeń wolontariackich zawartego w dniu roku, rozwiązuję Porozumienie z dniem roku.
2. Przyczyną rozwiązania Porozumienia jest
.....
.....

§ 2

3. Na podstawie art. 44 ust. 2 Ustawy z dnia o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie żądam wydania pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza.
4. Wnoszę o udzielenie w zaświadczeniu informacji o zakresie wykonywanych świadczeń oraz o (np. ocenę wykonywania świadczeń przez wolontariusza).

podpis Wolontariusza

Załącznik nr 8

Wzór karty wypadku

zaczepnięty z załącznika do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 24 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad oraz trybu uznawania zdarzenia za wypadek w drodze do pracy lub z pracy, sposobu jego dokumentowania, wzoru karty wypadku w drodze do pracy lub z pracy oraz terminu jej sporządzania (Dz. U. Nr 237, poz. 2015)

Pieczęć podmiotu
sporządzającego kartę wypadku

Karta wypadku w drodze do pracy lub z pracy

I. DANE IDENTYFIKACYJNE PŁATNIKA SKŁADEK¹

1. Imię i nazwisko lub nazwa oraz adres płatnika składek na ubezpieczenia społeczne
 2. NIP 3. REGON
 4. PESEL
 5. Dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport)
- | | | |
|------------------|-------|-------|
| rodzaj dokumentu | seria | numer |
|------------------|-------|-------|

II. DANE IDENTYFIKACYJNE POSZKODOWANEGO

1. Imię i nazwisko poszkodowanego
 2. PESEL 3. NIP
 4. Dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport)
- | | | |
|------------------|-------|-------|
| rodzaj dokumentu | seria | numer |
|------------------|-------|-------|
5. Data i miejsce urodzenia poszkodowanego
 6. Adres zamieszkania poszkodowanego
 7. Tytuł ubezpieczenia rentowego/chorobowego*

III. INFORMACJE O WYPADKU

1. Data wypadku
2. W dniu wypadku poszkodowany:
 - a) miał rozpocząć pracę o godz.
 - b) zakończył pracę o godz.
3. Wypadek zdarzył się*:
 - a) w drodze z domu do pracy – w drodze z pracy do domu
 - b) w drodze do – z miejsca:
 - innego zatrudnienia lub innej działalności stanowiącej tytuł ubezpieczenia rentowego,
 - zwykłego wykonywania funkcji lub zadań zawodowych albo społecznych,
 - zwykłego spożywania posiłków,
 - odbywania nauki lub studiów.
4. Szczegółowy opis okoliczności, miejsca i przyczyn wypadku:

.....

.....

.....
5. W sprawie wypadku były – nie były* podjęte czynności przez odpowiednie organy

.....

.....
6. Wypadek spowodował niezdolność do pracy od do**
 Wypadek spowodował zgon.....
7. Świadcowie wypadku:
 - a)
 - b)
 - c)

imię i nazwisko

adres zamieszkania

8. Wypadek jest wypadkiem w drodze do pracy lub z pracy TAK/NIE*
9. Uzasadnienie nieuznania wypadku za wypadek w drodze do pracy lub z pracy*:

.....

.....

.....

.....

IV. POZOSTAŁE INFORMACJE

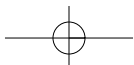
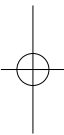
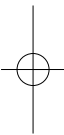
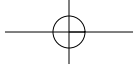
1. Kartę sporządzono w dniu
.....
nazwa podmiotu zobowiązanego do sporządzenia karty pieczęć
.....
imię i nazwisko sporządzającego, podpis
2. Miejscowość sporządzenia karty
3. Przeszkody i trudności uniemożliwiające sporządzenie karty wypadku
w wymaganym terminie 14 dni:
.....
.....
.....
.....
4. Kartę odebrano w dniu

podpis uprawnionego

¹ Nie wypełniają podmioty niebędące płatnikami składek na ubezpieczenie rentowe/chorobowe.

* Niepotrzebne skreślić.

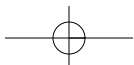
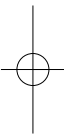
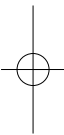
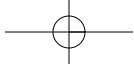
** Podać okres niezdolności objęty zaświadczeniem lekarskim, które zostało przedłożone przed sporządzeniem karty wypadku. Podmiot sporządzający kartę wypadku, niebędący płatnikiem składek, wpisuje okres niezdolności do pracy na podstawie oświadczenia poszkodowanego lub członka jego rodziny.



Okiem badacza



Marta Gumkowska



Wstęp

Zgodnie z Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie wolontariusz może wykonywać pracę na rzecz różnego rodzaju instytucji – mogą to być organizacje pozarządowe, organy administracji publicznej i podległe im jednostki organizacyjne.

Prezentowane w tej części podręcznika badania dotyczą jednak przede wszystkim wolontariatu rozumianego jako poświęcenie czasu na pracę społeczną w organizacjach pozarządowych oraz ruchach społecznych i religijnych (badania Stowarzyszenia Klon/Jawor i Centrum Wolontariatu z kolejnych lat). Tak więc idea dobrowolności i nieodpłatności pracy są zgodne z definicją zawartą w ustawie, jednak grupa instytucji, na rzecz których praca wolontariacka jest świadczona, została zawężona wyłącznie do organizacji pozarządowych oraz ruchów społecznych, religijnych i politycznych. Wyniki badań Stowarzyszenia Klon/Jawor zostały uzupełnione danymi z badań CBOS, w których Polacy pytani są nie tylko o pracę społeczną na rzecz organizacji obywatelskich, ale również o dobrowolne, nieodpłatne działania na rzecz środowiska, osiedla, wsi, miasta lub na rzecz osób potrzebujących.

Oznacza to, że opisane niżej dane nie dotyczą wprost pracy wolontariackiej na rzecz jednostek organizacyjnych administracji publicznej, w tym ośrodków

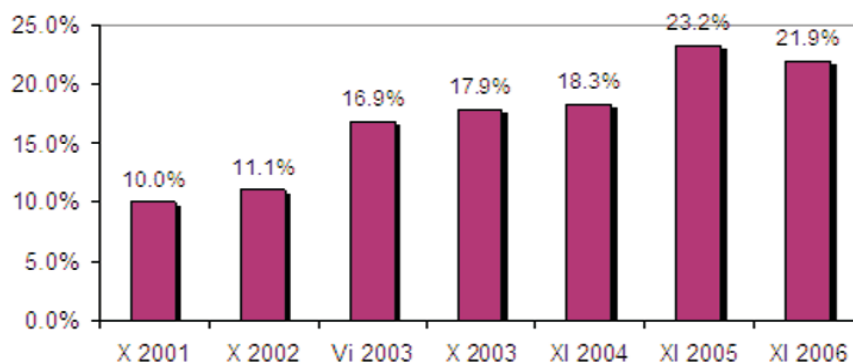
pomocy społecznej. Wydaje się jednak, że nie umniejsza to ich wartości przy planowaniu pracy z wolontariuszami w tego typu placówkach. Wyniki badań, a także zdrowy rozsądek podpowiadają, że Polacy, angażując się w wolontariat, nie kierują się chęcią działania w określonego typu instytucji, lecz potrzebą pomocy innym oraz zamiarem zdobycia doświadczenia.

Ilu jest wolontariuszy?

Jak wynika z badań Stowarzyszenia Klon/Jawor i Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu¹ 21,9%, czyli ok. 6,6 mln dorosłych Polaków przynajmniej raz w 2006 roku poświęciło swój czas na bezpłatną pracę na rzecz organizacji lub ruchów społecznych, religijnych lub politycznych.

Czy to dużo, czy mało? Aby odpowiedzieć na to pytanie, trzeba znaleźć jakiś punkt odniesienia. Może nim być poziom aktywności wolontariackiej Polaków w przeszłości, a więc wyniki badań z lat wcześniejszych (badania te są prowadzone corocznie od roku 2001). Porównując dane z kolejnych lat (patrz wykres), nie sposób nie zauważyć tendencji wzrostowej, która jednak w 2006 roku – po raz pierwszy od 5 lat – została zatrzymana.

Procent wolontariuszy wśród dorosłych Polaków



Nawet jednak biorąc pod uwagę ten niepokojący fakt, trzeba podkreślić, że obecna skala aktywności wolontariackiej Polaków jest wciąż ponad dwukrotnie większa niż jeszcze 5 lat temu.

¹ „Wolontariat, Filantropia i 1% – raport z badań 2006”, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu i SMG/KRC A Millward Brown Company
<http://badania.ngo.pl>

Stały wzrost popularności wolontariatu w latach 2001-2005 może świadczyć o zmianie nie tylko w sferze zachowań (więcej Polaków angażuje się w wolontariat), ale też na poziomie świadomości. Temat organizacji pozarządowych jest teraz znacznie częściej obecny w mediach niż kilka lat temu, wiedza na temat wolontariatu stała się powszechniejsza, co przekłada się na większą skłonność do definiowania swoich działań jako wolontariatu. Większe zainteresowanie mediów nie jest jednak jedynym powodem wzrostu popularności idei wolontariatu i liczby wolontariuszy. W kontekście danych dotyczących popularności wolontariatu wśród osób młodych można postawić hipotezę, że jest to odpowiedź na trudną sytuację na rynku pracy, stwarza bowiem szansę na zdobycie doświadczenia zawodowego. Z kolei wzrost liczby wolontariuszy wśród osób wykształconych i aktywnych zawodowo, może świadczyć o tym, że wolontariat staje się coraz bardziej popularnym sposobem spędzenia czasu wolnego, zapewniającym poczucie samorealizacji i satysfakcji osobom, które nie odnajdują ich w pracy zawodowej.

Należy jednak odnotować, że tej tendencji wzrostowej nie potwierdzają badania przeprowadzone przez CBOS. Z raportu „Stan społeczeństwa obywatelskiego w latach 1998-2006”² wynika, że odsetek Polaków, którzy w latach 1998-2006 deklarowali, iż w ostatnim roku dobrowolnie i nieodpłatnie pracowali na rzecz organizacji obywatelskich, wahał się od 21% w roku 2002 do 24% w 1999 oraz 2004 (w roku 2006 wyniósł 23%).

Podsumowując – z obydwu źródeł danych wynika, że pracę społeczną na rzecz organizacji i ruchów społecznych, religijnych lub politycznych podejmuje (przynajmniej raz w roku) nie więcej niż 25% dorosłych Polaków. Dla pełnego obrazu można jeszcze raz odwołać się do wyników badań CBOS, na podstawie których stworzony został zbiorczy wskaźnik zaangażowania w pracę społeczną (uwzględniający dobrowolne i nieodpłatne działanie na rzecz swojej społeczności lub potrzebujących oraz działanie w organizacjach obywatelskich). Mierzac przy jego pomocy zaangażowanie Polaków, można stwierdzić, że osób pracujących społecznie jest nieco więcej, niż wolontariuszy pracujących na rzecz organizacji, a nawet – ich liczba w ostatnich czterech latach nieco wzrosła. W takim ujęciu, a więc przy rozszerzeniu definicji wolontariuszy o osoby zaangażowane dobrowolnie i bezpłatnie w pracę na rzecz własnego środowiska, kościoła, osiedla, wsi, miasta lub osób potrzebujących (nienależących do rodziny czy znajomych), społecznikiem jest co trzeci Polak.

Powracając do pytania, czy to dużo, czy mało, należałoby najpierw zapytać, jak pod tym względem wypadamy w porównaniu do innych krajów europejskich. Nie jest to pytanie łatwe, ponieważ nie można na nie odpowiedzieć, po prostu porównując wyniki badania „Wolontariat, Filantropia i 1%” z różnymi danymi z innych krajów – porównania takie wymagają bowiem danych zebranych na

² „Stan społeczeństwa obywatelskiego w latach 1998-2006”, CBOS 2006

podstawie podobnej metodologii. Dlatego najlepiej odwołać się do wyników międzynarodowych badań porównawczych, takich jak European Social Survey z 2004 roku, które było przeprowadzone w ponad 20 krajach Europy z użyciem tych samych narzędzi i według takich samych reguł. Niestety wniosek jest jednoznaczny – na tle innych krajów europejskich wypadamy źle. Z danych na temat zaangażowania w wolontariat w 20 krajach biorących udział w badaniu wynika, że niższy niż w Polsce lub zbliżony odsetek osób wspierających swoją pracę organizacje i ruchy społeczne odnotowano tylko we Włoszech, Portugalii, Grecji i Hiszpanii. Najwięcej wolontariuszy zarejestrowano wśród obywateli państw skandynawskich – Norwegii, Szwecji, Finlandii, Danii, a także w Holandii. Niską pozycję Polski potwierdzają też inne badania. W wynikach European Value Survey z 2000 roku wśród 32 badanych krajów Polska znalazła się na 29 miejscu pod względem poziomu zaangażowania w działania lokalnych organizacji wolontariackich.

Komu najchętniej pomagają wolontariusze?

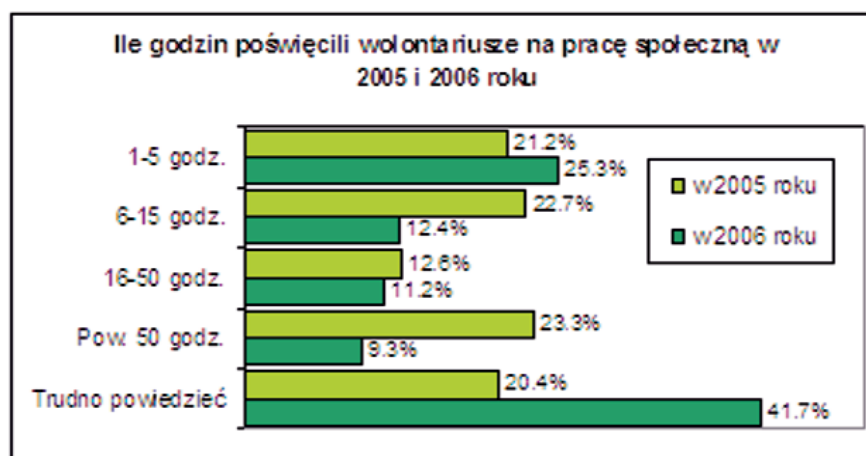
Jak wynika z poprzedniego rozdziału wolontariat nie jest w Polsce tak popularnym zjawiskiem, jak w innych krajach europejskich, co jednak nie znaczy, że wolontariuszy musi być trudno pozyskać. Jak wynika z badania Stowarzyszenia Klon/Jawor i Centrum Wolontariatu, chętni do takich działań Polacy najczęściej poświęcają swój czas na rzecz organizacji charytatywnych, niosących pomoc osobom chorym, najuboższym i bezdomnym, a jest to przecież obszar działania OPS. Dlatego poszukując wolontariuszy, warto podkreślać, że będą oni pracować na rzecz osób potrzebujących pomocy, a nie na rzecz OPS.

Z badań wynika też, że na drugim miejscu pod względem liczby zaangażowanych wolontariuszy sytuują się organizacje i inicjatywy o charakterze religijnym lub wyznaniowym. W ciągu ostatniego roku bezpłatnie pracowało na ich rzecz około 3% Polaków. W dalszej kolejności wśród organizacji i grup najczęściej wybieranych przez wolontariuszy pojawiają się organizacje oświatowe i edukacyjne, sportowe, ekologiczne i zajmujące się opieką nad zwierzętami, a także organizacje o charakterze ratowniczym, takie jak Ochotnicza Straż Pożarna, GOPR czy WOPR.

Podobne wyniki przynoszą badania CBOS. Zgodnie z nimi, w ostatnich sześciu latach wolontariusze najczęściej poświęcali swój wolny czas szkolnictwu i oświacie, związkom zawodowym, organizacjom religijnym, sportowym, charytatywnym, a także ochotniczym organizacjom ratowniczym. Jednak, jak podkreśla autorka raportu, liczba osób deklarujących udział w pracy którejkolwiek z tych organizacji nie przekroczyła 5,5%.

Ile czasu wolontariusze poświęcają na działania społeczne?

Badania pokazują, że nie zwiększa się także liczba godzin poświęcanych na tego typu pracę. Według najnowszych danych średnio co czwarty wolontariusz pracuje społecznie nie więcej niż przez 5 godzin w roku. Z drugiej strony, co dziesiąty przeznacza rocznie na tego typu działalność ponad 50 godzin. Niestety, porównanie tych danych z wynikami uzyskanymi w poprzednich badaniach pozwala stwierdzić, że tych najbardziej zaangażowanych wolontariuszy jest coraz mniej – osoby poświęcające na taką pracę więcej niż 50 godzin rocznie jeszcze w roku 2004 stanowiły prawie 30% wszystkich wolontariuszy, dziś zaś jest ich już tylko 9,3%. W roku 2005 prawie 60% wolontariuszy deklarowało przepracowanie na rzecz innych więcej niż 15 godzin rocznie, natomiast według najnowszych danych jest ich teraz niemal dwukrotnie mniej – ok. 33%. Szukając przyczyn takiego stanu rzeczy, można wskazać na fakt, że respondenci uczestniczący w ostatniej edycji badania zdecydowanie częściej skłonni byli unikać odpowiedzi na pytanie o skalę ich zaangażowania w wolontariat, wybierając odpowiedź „trudno powiedzieć”. Gdyby jednak chcieć bronić tezy, że mamy do czynienia z kryzysem wolontariatu (zarówno na poziomie liczby osób, jak i skali ich zaangażowania), mógłby go tłumaczyć repertuar działań, jakie wolontariusze podejmują na rzecz organizacji.



Z powyższych danych wynika, że wolontariusze częściej angażują się w krótkie, doraźne akcje, a rzadko decydują się na długotrwałą i regularną pracę na rzecz organizacji. Taka sytuacja może mieć dwojakie przyczyny. Z jednej strony może być tak, że wolontariusze łatwo się zniechęcają lub nie mają czasu, żeby bardziej zaangażować się w tego typu pracę. Organizacje i instytucje korzystające z pomocy wolontariuszy nie mają więc możliwości zlecenia im bardziej

skomplikowanych zadań, gdyż wymagają one zazwyczaj przeszkolenia wolontariuszy, a na to potrzebny jest czas. Możliwy jest jednak również drugi scenariusz – być może to organizacje zakładają, że wolontariusze nie wytrwają w organizacji długo, dlatego w nich nie inwestują. I jest to samospełniająca się przepowiednia, ponieważ wolontariusz, który wykonuje monotonną, prostą i nieciekawą pracę, łatwo się zniechęca i odchodzi. Potwierdzenie tej tezy można znaleźć w danych zaprezentowanych w następnym rozdziale.

Jakie działania podejmują wolontariusze?

Okazuje się, że Polacy wspomagający organizacje swoją pracą najczęściej angażują się w działania związane z fundraisingiem, czyli pozyskiwaniem pieniędzy na cele charytatywne (zazwyczaj jest to „chodzenie z puszką”), a także prace porządkowe (w tym bardzo często sprzątanie kościoła). Częstą formą pracy społecznej jest też ratownictwo (działalność w OSP czy GOPR) i opieka nad dziećmi (w placówkach takich jak domy dziecka, a także na obozach lub koloniach). Analiza powodów zaangażowania w wolontariat (których hierarchia nie zmieniła się znacząco w stosunku do 2005 roku), pokazuje spadek znaczenia motywacji, jaką jest potrzeba „bycia między ludźmi, nawiązywania kontaktów”. Być może więc warto się zastanowić, czy zamiast angażować wolontariuszy w prace, które oznaczają przede wszystkim kontakt z miotłą czy kserokopiarką, nie należy częściej stwarzać im możliwości kontaktu z ludźmi.

Dlaczego Polacy angażują się w wolontariat?

Zapytani o ważne powody, dla których decydują się poświęcać swój czas, pracując na rzecz innych, Polacy najczęściej odwołują się do swoich moralnych, religijnych i politycznych przekonań (powód ten w 2006 roku wskazało ok. 50% wolontariuszy). Kolejne stosunkowo często deklarowane motywacje to oczekiwanie odwzajemnienia pomocy w przyszłości (26%), nieumiejętność odmówienia pomocy (20%) oraz przyjemność i satysfakcja płynąca z pracy tego typu (20%). Wydaje się, że w ten sposób tłumaczy się dwie trzecie respondentów nieangażujących się w żadną formę wspierania organizacji. Zastanawiający wydaje się jednak powód, na jaki wskazało 15% nieaktywnych społecznie respondentów: Twierdzą oni, że nie podjęli takich działań, ponieważ nie zostali o to poproszeni. Teoretycznie stanowią oni główną i zarazem najłatwiejszą grupę docelową w promocji wolontariatu i pozyskiwaniu wolontariuszy.

Pocieszające, że tylko 6% spośród ankietowanych nie angażujących się w działania na rzecz organizacji twierdzi, że powodem ich bierności jest brak zaufania do inicjatyw społecznych. Jeszcze mniejszy odsetek (niecałe 2% nieaktywnych

Polaków) zraził się do nich, ponieważ miał w przeszłości złe doświadczenia z wolontariatem lub organizacją udzielającą pomocy materialnej.

Z kolei raport CBOS wskazuje na czynniki zmniejszające gotowość do zaangażowania w pracę organizacji obywatelskich. Do czynników tych należą: trudna sytuacja życiowa badanych, niskie kwalifikacje zawodowe, brak własnych dochodów, trwale zły stan zdrowia, bezrobocie oraz wykształcenie podstawowe.

Podsumowanie

Stały wzrost popularności wolontariatu w latach 2001-2005 może świadczyć nie tylko o skuteczności związanej z nim akcji promocyjnej, ale także o zmianie zachowań Polaków, ich poglądów i opinii – coraz częściej praca społeczna („obrzydzona” w naszym kraju w czasach PRL-u) jest postrzegana jako coś pozytywnego, a zaangażowanie w wolontariat staje się powodem do dumy. Z całą pewnością uczymy się aktywności i obywatelskości, jednak dystans między Polską a Europą (szczególnie Północną) w dalszym ciągu istnieje – wskaźniki aktywności społecznej w naszym kraju należą do najniższych w Europie. Co więcej, wyniki badań z 2006 roku pokazują, że notowany od 2001 roku szybki wzrost liczby wolontariuszy, ostatnio przyhamował. Kolejne badania pokażą, czy jest to trwała tendencja, ale z całą pewnością minie jeszcze kilkadziesiąt lat, zanim dogonimy Holandię, gdzie w wolontariat angażuje się 43% obywateli. Nie znaczy to jednak, że nie warto promować wolontariatu. Trzeba tylko wiedzieć, jak to robić, by rzeczywiście przekonać ludzi do tego typu działalności. Na koniec raz jeszcze zbierzmy najważniejsze sprawy, o których należy pamiętać:

1. Polacy, podejmując pracę wolontarystyczną, najczęściej kierują się potrzebą niesienia pomocy innym, czerpania satysfakcji z tego typu pracy oraz zamiarem zdobycia doświadczenia – aby ich znaleźć i zatrzymać na dłużej, należy na te potrzeby odpowiedzieć. Wolontariusz, który wykonuje monotonną, prostą pracę, łatwo się zniechęca.
2. Poszukując wolontariuszy, warto podkreślać, że będą oni pracować na rzecz osób w trudnej sytuacji życiowej (a nie na rzecz organizacji) – to nadaje tej pracy sens i odpowiada na moralną potrzebę pomocy bliźniemu.
3. Wolontariuszami częściej zostają osoby wykształcone, dlatego warto ich szukać w środowiskach akademickich. Dla studentów wolontariat jest sposobem na trudności na rynku pracy i szansą zdobycia doświadczenia zawodowego. Oczywiście nie tylko studenci mogą być potencjalnymi wolontariuszami – wzrost liczby wolontariuszy wśród osób wykształconych i aktywnych zawodowo może świadczyć o tym, że wolontariat staje się sposobem spędzenia czasu wolnego, zapewniającym poczucie samorealizacji i satysfakcji osobom, które nie odnajdują ich w pracy zawodowej.

4. Również na wsi i w mniejszych miejscowościach jest szansa na znalezienie wolontariuszy, choć inna powinna być wówczas strategia promocyjna oraz grupy, wśród których próbujemy rekrutować wolontariuszy.
5. Aż 15% Polaków twierdzi, że nie angażują się w wolontariat, ponieważ nigdy nie zostali o to poproszeni. Dlatego nie należy się zrażać niepowodzeniami i wytrwale szukać. Na pewno prędzej czy później trafimy na tych, których wystarczy poprosić o pomoc, a oni chętnie poświęcą część swojego czasu na rzecz potrzebujących.

Aneks

Uzupełnieniem rozdziału *Okiem badacza* są najnowsze wyniki badań zrealizowanych w drugiej połowie listopada 2007 na losowej, reprezentatywnej próbie 1007 dorosłych Polaków, przez Stowarzyszenie Klon/Jawor we współpracy z Stowarzyszeniem Centrum Wolontariatu i firmą Millward Brown SMG/KRC.

Z badania wynika, że w ostatnim roku tylko **14,2% czyli ok. 4,27 mln dorosłych Polaków** poświęciło swój czas na bezpłatną pracę na rzecz innych. To niemal 8 punktów procentowych mniej niż w 2006 roku!

Czy oznacza to, że Polacy są coraz mniej aktywni? Czy nasze społeczeństwo obywatelskie, zamiast się rozwijać, jest coraz słabsze?

Odpowiadając na te pytania należy zachować ostrożność.

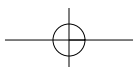
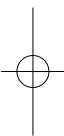
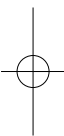
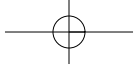
- Jest prawdą, że najnowsze wyniki badań wolontariatu wpisują się w niepokojące tendencje odnotowywane w badaniach organizacji pozarządowych – problem braku osób gotowych bezinteresownie angażować się w działania odczuwa co druga organizacja.
- Warto też pamiętać, że wolontariat nie jest jedynie pochodną prospołecznych postaw, ale także obiektywnych uwarunkowań gospodarczo-strukturalnych wyznaczających zachowania i strategię życiowe ludzi. Do takich uwarunkowań, potencjalnie związanych z ostatnimi trendami w rozwoju wolontariatu w Polsce, należą np. poprawiająca się sytuacja na rynku pracy czy intensywne procesy migracyjne. Może mieć to szczególne znaczenie w przypadku osób młodych (a to one najczęściej angażują się w wolontariat), którym łatwiej obecnie wejść na rynek pracy bez konieczności „zdobywania doświadczenia” w ramach wolontariatu.

Odnutowany w badaniach z 2007 roku spadek poziomu wolontariatu może też, paradoksalnie, świadczyć o pewnym ugruntowaniu wiedzy Polaków na temat wolontariatu. W poprzednich latach zdarzało się, że przekazanie pieniędzy SMS-em lub oddanie starych ubrań do PCK traktowane było przez badanych jak wolontariat. W 2007 roku tego typu odpowiedzi, świadczących o słabym rozumieniu istoty wolontariatu, było znacznie mniej.

Spojrzenie w głąb



Monika Gregorczuk



Wstęp

Ten rozdział jest opisem spotkania z osobą, która przychodzi do twojego ośrodka i mówi, że chce zostać wolontariuszem. Od tego pierwszego momentu, kiedy zaczynacie rozmawiać, poprzez początki waszej wspólnej pracy, aż do momentu pożegnania toczy się historia rozpisana na konkretne decyzje, sytuacje, radości i problemy.

W części początkowej znajdziesz wskazówki dotyczące pierwszej rozmowy z wolontariuszem. Dowiesz się, jak takie spotkanie prowadzić, jakie tematy poruszać, o co pytać, na co zwracać uwagę itp. Dzięki temu obie strony wykorzystają ten czas twórczo i efektywnie.

Następnie przeczytasz o tym, jak ważne jest dobranie właściwej osoby do zadania. Poznasz teorie i narzędzia, które możesz wykorzystać jako pomoc w sprecyzowaniu zainteresowań i preferencji nowego wolontariusza. W każdym ośrodku istnieje cała gama zadań, które mogą zostać wsparte poprzez zaangażowanie wolontariusza. Rozmowa i rozpoznanie potrzeb konkretnego człowieka jest jednym z kluczowych kroków do osiągnięcia wspólnego sukcesu podczas wprowadzania różnych form wolontariatu w waszym środowisku.

Obszerna część poniższego rozdziału poświęcona jest zagadnieniu motywacji. Krótki przegląd podstawowych teorii motywacji zachęca do głębszego przyjrzenia się

wolontariuszowi – poszerzenia perspektywy o prawidłowości, które kierują zachowaniami ludzi. Umieszczenie ich w sytuacjach, z jakimi spotykasz się na co dzień, współpracując z wolontariuszami, pozwoli zrozumieć sens i cel proponowanych rozwiązań i sposobów na podtrzymywanie wolontariackiego entuzjazmu.

Na zakończenie znajdziesz kilka propozycji reagowania na sytuacje trudne, sytuacje konfliktu, które pojawiają się wszędzie tam, gdzie grupa ludzi ma do wykonania wspólne zadanie. Umiejętność wyrażania swoich oczekiwań, konfrontowania efektów czyichś działań z rzeczywistością i egzekwowania ustaleń na pewno nie jest sztuka łatwą – zwłaszcza w obliczu współpracy opartej na wolontariacie. Uważna lektura tej części dostarczy ci praktycznej pomocy i wskaże jedną z wielu dróg prowadzących do uczciwej i szczerzej komunikacji, opartej na obopólnym szacunku.

Życząc przyjemnej lektury, zachęcam do twórczego korzystania z porad i wskazówek zawartych w tym rozdziale. Niech stanie się on dla ciebie inspiracją do efektywnego działania. Korzystaj z tych metod, które wydadzą ci się najbardziej potrzebne i konsekwentnie wcielaj je w życie – wytrwale i cierpliwie. Być może w przyszłości powstanie zupełnie nowy rozdział – ciąg dalszy złożony z Twoich refleksji i zebranych doświadczeń. Tylko dzięki takiej otwartości dzielenia się „udanym i nieudanym” możemy stale się uczyć i sprawiać, by rozprzestrzeniało się to, co dobre.

Pierwsza rozmowa z wolontariuszem, diagnoza potrzeb i motywacji wolontariusza (teorie komunikacyjne)

W drzwiach pojawia się Człowiek. Rozgląda się niepewnie, nieśmiało zadaje pytania, niewiele mówi, dużo słucha. A może wręcz przeciwnie – wkracza z rozmachem, pewnie siada na wskazanym miejscu i zaczyna opowieść o tym, jak i dlaczego chce „pomagać światu”.

Przed tobą pozornie łatwe, a jednak trudne decyzje. Pierwsze wrażenie i kilkanaście wspólnych minut, które warto wykorzystać jak najlepiej. On przygląda się teraz Ośrodkowi Pomocy Społecznej, który reprezentujesz, Ty – komuś, kto szuka miejsca na realizację swoich postanowień, wykorzystanie swych możliwości i zaspokojenie potrzeb. Oto kilka wskazówek, które mogą ci się przydać:

Po pierwsze – **zatroszcz się o miejsce i czas**. Wyobraź sobie, że to długo oczekiwany gość, który pojawił się w progu twojego domu. Stworzenie miłej i przyjacielskiej atmosfery to kwestia otwartości i szacunku, który możesz okazać za pomocą prostych i naturalnych gestów – wyłączony telefon „od załatwiania spraw”, herbata, kawa, uśmiech. To także wybór miejsca, w którym można spokojnie porozmawiać, gdzie nikt nie będzie wam przeszkadzał i gdzie wy nie będziecie przeszkadzać nikomu. Przestrzeń, która będzie idealna do wymiany informacji, poznania i określenia obustronnych oczekiwań, obowiązków i praw. Czas jest dziś zazwyczaj towarem deficytowym, tym bardziej więc darowanie tego czasu drugiej

osobie jest wyrazem autentycznego zainteresowania. W zabieganej codzienności jest to gest świadczący nie tylko o profesjonalizmie, ale także o ogólnej życzliwości, która na pewno pozytywnie wpłynie na klimat tego spotkania.

Po drugie – **przedstaw swój ośrodek**. Przedstaw go z perspektywy „swoich oczu, uszu i serca”. Opowiedz o działalności, którą prowadzicie. Miej w tym celu przygotowanych kilka krótkich, konkretnych zdań na temat obszarów działalności i zainteresowań waszej placówki. Podkreśl wartości, które za tym stoją, wyjaśnij, czym kierujecie się w swojej pracy. Zaprezentuj misję, którą wypełnacie. Jaki jest główny cel, do którego zdążacie jako organizacja, i dlaczego jest to dla was ważne? Dlaczego w ogóle zaprzatacie sobie głowę tym, by być i pracować w tym konkretnym miejscu? Bądź profesjonalistą, **przygotuj materiał – prezentację**, którą będziesz mógł przedstawić wolontariuszowi. Możesz uczynić ją „interaktywnym” narzędziem rozmowy, która przybliży ci perspektywę rozmówcy.

W zależności od posiadanych możliwości taką prezentację możesz przygotować na komputerze lub w formie – np. segregatora-wizytówki, reklamy tego, kim jesteście, co robicie, kogo szukacie, jakie macie pomysły na przyszłość itd. Może posiadacie już gotową publikację na ten temat lub ulotki, które pomogą zobrazować twoją opowieść. A może warto w tym miejscu sięgnąć do kroniki? Wygląd prezentacji zależy wyłącznie od twojej kreatywności. Zaprosz do jej tworzenia także obecnych wolontariuszy. Ich punkt widzenia i doświadczenie to nieoceniona pomoc. Ważne, aby w krótki i przystępny sposób zaprezentować to, co najważniejsze.

Na pierwszych paru „stronach” opowiedz o historii ośrodka. Najważniejsze nie są tutaj daty, choć warto wspomnieć, jak długo jesteście obecni w lokalnej społeczności. Pokaż swojemu gościowi miejsce i rolę ośrodka wśród innych instytucji. Do czego zostaliście powołani? Jak rozwijaliście się na przestrzeni lat?

Dalej zamieść w kilku punktach opis tego, czym się zajmujecie. Opisz konkretne działania, które podejmujecie, projekty, które prowadzicie, grupy, do których docieracie. Wymień parę ostatnich wydarzeń, które organizowaliście lub w których uczestniczyliście. Nie bój się zapytać, czy osoba, z którą rozmawiasz, o nich słyszała. Jaką ma na ten temat opinię?

Teraz przedstaw kluczowe osoby, z którymi wolontariusz będzie się stykał. Wymieniając każdą z nich, zaprezentuj jej zdjęcie, życiowe motto, cechy osobowościowe, zakres odpowiedzialności – wszystko, co długi i szczegółowy opis (na który teraz jeszcze nie czas) skróci do niezbędnego minimum i jednocześnie spełni swoje zadanie pierwszego wprowadzenia w wasze środowisko. Nic tak nie ułatwia dalszej współpracy z nowym wolontariuszem jak informacja, kto jest kim. Gdzie i do kogo mogę się udać po pomoc? Kto jest specjalistą w danej dziedzinie? Czego mogę się nauczyć? Kto wprowadzi mnie w pracę? – to nie jedyne pytania, które mogą się rodzić w głowie wolontariusza, a które niekoniecznie i nie zawsze zostają wyartykułowane. Dokładna i rzetelna informacja jest w pewnym sensie rodzajem Twojej troski i zainteresowania. Lekarz, który przed zabiegiem informuje pacjenta, co dokładnie

będzie robił i jak to będzie wyglądało, sprawia, że chory czuje się nieco pewniej. Podobnie jest z wiedzą, którą przekazujesz. Dla jednych staje się przełamaniem pierwszych lodów, dla innych – ukonkretnieniem swoich oczekiwań.

Wreszcie na koniec określ te obszary, które czekają na wolontariuszy – do konkretnych zadań lub do długoterminowej współpracy. Podaj przykłady dotychczasowej współpracy z wolontariuszami, tego, co dzięki nim osiągnęliście itp. Jeśli dopiero zaczynasz, powiedz o swoich planach i marzeniach w tym względzie. Każdy z nas lubi czuć się potrzebny, stąd podkreślenie, że „czekamy właśnie na ciebie”, może pomóc nieśmiały, przekonać niezdecydowanych lub zasiać ziarenko w sercach poszukujących.

Jest to też dobra okazja dla ciebie, by podczas przygotowywania się do tej prezentacji odświeżyć w pamięci to, co jest dla ciebie ważne w Tej pracy. W zabieganej codzienności nie zawsze jest na to czas, a nic tak nie pociąga innych jak czyjeś osobiste doświadczenie, zapał, entuzjazm i zaangażowanie widoczne w tym, co robi.

Powyższa prezentacja jest dobrym wstępem do dalszej rozmowy. I tak po trzecie – **sprecyzuj oczekiwania i wymagania, które stoją przed wolontariuszem**. Im dokładniej omówicie tę kwestię, tym mniej będzie później nieporozumień, niedomówień czy rozczarowań. Przede wszystkim poinformuj, jaką konkretnie pracę ma do wykonania wolontariusz. Ile czasu trzeba jej poświęcić. Jakie towarzyszą jej trudności. Co przynosi radość i satysfakcję. Jakie zasady obowiązują każdego pracownika i wolontariusza, który włącza się w działalność organizacji. Jakie uprawnienia otrzymuje wolontariusz, który zdecyduje się do was przyłączyć. Jak wygląda system wprowadzania nowego wolontariusza (szkolenia, wsparcie itp.). Ważne jest, by wymieniane przez ciebie oczekiwania szły w parze z pokazywaniem korzyści, jakie zyska wolontariusz, przyłączając się do waszego zespołu.

Pytań jest dużo, dlatego odpowiedzi postaraj się przygotować krótkie i konkretne. Im bardziej będą precyzyjne, tym łatwiej będzie wam obojgu ustalić oczekiwania, wyjaśnić niewiadome.

Ilość przekazywanych na początku informacji może przytłoczyć. O ich jakości i ważności nie świadczy wielość przekazywanych przez ciebie słów, lecz zawarta w twojej wypowiedzi treść. Wyrażenie jej w sposób zwięzły i uporządkowany to zadanie, do którego warto się przygotować, jeśli nie masz w tym wprawy.

Szczególnie istotny wydaje się obszar obowiązujących zasad i ram, w których każda ze stron poczuje się bezpiecznie. To właśnie jasne zasady i wymagania budują przestrzeń, która – z punktu widzenia wolontariusza – z nowej, nieznanej, być może budzącej lęk (przed porażką, oceną itp.) staje się bardziej przewidywalna i przyjazna. Dla ciebie są to „ramy bezpieczeństwa”, swoiste zaplecze do wykorzystania w każdej sytuacji, kiedy zachowanie wolontariusza negatywnie wpłynie na klimat ośrodka. Współpraca to nie tylko pełne energii wspólne działania, to również konstruktywne podejście do rozwiązywania konfliktów (naturalnych w każdym zespole). Odwołanie się do wcześniejszych ustaleń czy

obowiązujących zasad pomaga spojrzeć na konflikt z perspektywy poszukiwania rozwiązań, a nie wzajemnego żalu czy złości. Zdanie: *W naszym ośrodku każdego pracownika i wolontariusza obowiązuje uczestnictwo w cotygodniowych spotkaniach zespołu. Do tej pory nie byłeś na żadnym. Co się dzieje?* – jest zaproszeniem do rozmowy, a nie sygnałem pretensji, z których nie wynika nic poza wzajemną frustracją.

Pamiętaj również, że poszukujesz kogoś do konkretnego zadania, i to charakter tego zadania determinuje profil osoby, której szukasz. Ważne są chęci i dobra wola twojego gościa, ale ważne są też jego rzeczywiste umiejętności, predyspozycje czy wymagania. Wolontariusz zapukał do twoich drzwi z potrzeby serca. Ale niejednokrotnie zapukał również dlatego, że mniej lub bardziej świadomie spodziewa się różnego rodzaju korzyści. Ich nazwanie (czyli wyjaśnienie wolontariuszowi, co ze swojej strony jesteś w stanie zaoferować, czym jesteście w stanie się podzielić itp.) to również ważny element rozmowy. Korzyścią dla wolontariusza jest możliwość osobistego rozwoju, sposobność poznania nowych ludzi, wsparcie w zdobywaniu nowych umiejętności, pokonywanie osobistych oporów, możliwość podzielenia się swoją wiedzą i zdolnościami, dawanie wsparcia innym i wiele, wiele innych. Zastanów się, co jest taką korzyścią dla wolontariuszy w twoim ośrodku, i nie zapomnij o tym powiedzieć swojemu gościowi. Pomoże mu to uświadomić sobie, że wolontariat to nie tylko sztuka dawania.

Pozostań w tym wszystkim otwarty na jego propozycje, pomysły, z którymi przychodzi. Czasami warto „odwrócić kolejność” i posłuchać, co nowego chce wnieść do waszego ośrodka wolontariusz (np. nowy rodzaj zajęć, organizacyjne rozwiązanie dotyczące bieżących trudności, gotowy mini-projekt, który potrzebuje waszego wsparcia, by zaistnieć). Kto wie, może już podczas tego pierwszego spotkania oboje doświadczycie inspirującego uczucia, podobnego do tego, jakie rodzi się w sercu i umyśle podróżnika, który rusza w mało znane obszary.

Przygotowując się do spotkania, pamiętaj, że nie istnieją sztywne reguły prowadzenia takiej rozmowy. Nadaj jej formę dialogu – wzajemnego wyjaśniania wątpliwości i dookreślenia zobowiązań i warunków. Bycie dobrym słuchaczem nie jest łatwym zadaniem. W jak najlepszym poznaniu wolontariusza i sprecyzowaniu oczekiwań pomóc ci mogą pytania, parafrazy i klaryfikacje.

Chcąc lepiej poznać osobę, która siedzi przed Tobą, możesz zacząć od **pytań otwartych**. Pytania otwarte zaczynają się od słów „jak?”, „jaki?”, „co?” i pomagają rozwinąć rozmowę. Zachęcają rozmówcę do przedstawienia siebie bądź swojego spojrzenia na dane zagadnienie. Poprzez pytania otwarte dajemy rozmówcy szansę, by w nieskrępowany sposób powiedział, co jest dla niego najważniejsze, badamy jego potrzeby, pragnienia, oczekiwania. Podczas pierwszej rozmowy z wolontariuszem możesz skorzystać z następującego zbioru pytań:

- *Co takiego sprawia, że chcesz być wolontariuszem?*
- *Jakiego miejsca do pracy wolontariusza szukasz? (o jakich celach, misji, wartościach?)*
- *Jak opisałbyś siebie?*

- *Co lubisz robić? Jakie są twoje zainteresowania?*
- *Co uważasz za swoje największe atuty i słabości?*
- *Jak chciałbyś, aby wyglądała tutaj twoja praca? Co chciałbyś robić? Czym chciałbyś się zajmować?*
- *Jakie masz oczekiwania?*
- *Jakiego wsparcia oczekujesz?*
- *Co ułatwiłoby ci włączenie się w pracę naszym ośrodku?*
- *Jak dużo swojego czasu możesz nam poświęcić? W jakich dniach / godzinach?*
- *Jakie masz doświadczenie? Jakie posiadane przez siebie umiejętności możemy wykorzystać w naszym ośrodku?*
- *Jak poradziłbyś sobie w sytuacji...?*

Pod koniec rozmowy, na etapie precyzowania wzajemnych zobowiązań, przydatne są **pytania zamknięte**, czyli takie, które ograniczają odpowiedź do słów „tak” lub „nie”, lub wymagają innej, ale również konkretnej, precyzyjnej odpowiedzi, np.:

- *Kiedy możesz zacząć szkolenie?*
- *Czy zgadzasz się na przedstawiony zakres obowiązków / norm, którymi kierujemy się w naszej pracy?*
- *Czy możemy się umówić na okres próbny, po którym spotkamy się ponownie i porozmawiamy o obopólnych wrażeniach?*
- *Czy wolisz pracę samodzielną czy zespołową?*

Spróbuj rozszerzyć obie listy o pytania, których tu zabrakło. Dodaj do nich takie zagadnienia, które związane są ze specyfiką wykonywanej przez was pracy i wymaganiami, jakie stawiacie zgłaszającym się do was wolontariuszom.

Budowaniu pozytywnego kontaktu podczas rozmowy z wolontariuszem służą też **parafrazy i klaryfikacje** – kolejne narzędzia aktywnego słuchania. Myśl, która często pojawia się w naszej głowie: „Jest to dla mnie jasne”, nie znaczy koniecznie, iż: „Jest to prawda”. Warto więc zapytać, by potwierdzić bądź rozwiązać swoje hipotezy i przypuszczenia. Parafraza i klaryfikacja służą właśnie takiemu sprawdzaniu przez nas poprawnego rozumienia intencji wypowiedzi. Używając ich, stwarzamy także drugiej osobie możliwość ewentualnej weryfikacji tego, co powiedziała. Mamy w ten sposób możliwość dokładnego i szczegółowego nazwania pojawiających się oczekiwań i przedstawienia w odpowiedzi naszych propozycji.

Parafraza to powtórzenie własnymi słowami tego, co przed chwilą usłyszeliśmy. Jest ona naszą reakcją na usłyszaną wypowiedź. Na ogół zaczyna się od słów:

Powiedziałeś przed chwilą, że...

Mówiłeś, że...

Innymi słowy chodzi ci o to, że...

– po czym następuje odtworzenie zapamiętanych treści. Często kończy się zwrotem *Czy tak?* sprawdzającym poprawność rozumienia wypowiedzi, np.:

Przed chwilą powiedziałeś, że chcesz pomagać, robić coś dobrego, a nasz ośrodek był pierwszym miejscem, jakie znalazłeś w internecie. Masz też dużo wolnego czasu,

który chciałbyś poświęcić jakiemuś użytecznemu społecznie zajęciu. Nie jesteś jednak pewny, czy nadajesz się na wolontariusza, i nie masz na ten moment sprecyzowanych oczekiwań.

Pamiętaj o tym, aby korzystać z tego narzędzia tylko wtedy, gdy czegoś nie rozumiesz, gdy coś jest dla ciebie niejasne lub gdy po szczególnie długiej wypowiedzi drugiej strony zależy ci na wyciągnięciu i uporządkowaniu najważniejszych z twojego punktu widzenia wątków.

Klaryfikacja – bardzo często stanowi kontynuację parafrazy i pełni funkcję podsumowania. Najczęściej ma formę pytania zamkniętego, gdyż jego celem jest potwierdzenie lub zaprzeczenie, czy trafnie odczytaliśmy sens wypowiedzi. Klaryfikacja zaczyna się od słów:

To znaczy, że...

Czy dobrze cię zrozumiałem, że ty...?

Czy to znaczy, że...?

Rozumiem, że...

O ile dobrze Cię rozumiem, chodzi Ci o...

Nie wiem, czy Cię dobrze zrozumiałem: chciałbyś...

Zadaniem klaryfikacji jest określenie, jakie naszym zdaniem są odczucia naszego rozmówcy, np.: *Wygląda na to, że bardzo się martwisz, czy poradzisz sobie z przedstawionym zakresem obowiązków?* lub: *Mam wrażenie, że jesteś zaskoczony...*

Uwieńczeniem pierwszej rozmowy z wolontariuszem jest element **wzajemnego zobowiązania**. Warto zakończyć to spotkanie niepisanym „kontraktem” dotyczącym dalszego przebiegu Waszej współpracy. Dobrym pomysłem może być na przykład ustalenie terminu spotkania z wolontariuszem, który już działa w waszym ośrodku i mógłby opowiedzieć o swoich doświadczeniach (zwłaszcza tych początkowych), podzielić się zdobytą wiedzą, pokazać zakres swojej pracy. Jeśli przyszły wolontariusz potrzebuje czasu na zastanowienie się, warto ten czas dokładnie określić i umówić się na telefon. Podobnie, jeśli to wy potrzebujecie czasu.

Jednak bez względu na wynik rozmowy bardzo ważne dla obu stron jest pozostawienie dobrego wrażenia, nawet jeśli kandydat na wolontariusza nie odpowiada waszym wymaganiom lub gdy wasz ośrodek finalnie okaże się nie takim miejscem, jakiego szukał. Być może spotkanie się jeszcze kiedy indziej. Być może sami wskażecie inną organizację, placówkę, która odpowiada jego zainteresowaniom i doświadczeniu.

Na koniec **podziękuj rozmówcy za wspólne spotkanie**. Docień poświęcony czas. Nie zapomnij, że życzliwa forma twojej odmowy może stać się dla niego swoistą motywacją w poszukiwaniu bardziej odpowiedniego miejsca.

Dobranie wolontariusza do danego zadania i odwrotnie

Z jednej strony to przede wszystkim potrzeby naszego ośrodka, a nie wolontariusza, decydują o tym, kogo przyjmujemy. Niewłaściwie przydzielona rola i związane z nią zadania spowodują, że zabraknie satysfakcji po każdej ze stron: wolontariusza, placówki oraz osób, z którymi w ramach swojej pracy będzie się stykał. Niebezpieczeństwo „wyłącznie dobrych chęci” polega na tym, że osoba, która poświęca swój wolny czas i pracę bez wewnętrznego przekonania co do sensu działań, jakich się podjęła, najpewniej nie pozostanie u nas długo.

Niemniej szukanie kompromisu pomiędzy zaspokojeniem potrzeb samych wolontariuszy a tym, czego jako ośrodek oczekujecie i co możecie wolontariuszom zaoferować, może zharmonizować potrzeby i oferty obu stron. W praktyce przecież często zgłaszają się do was osoby z konkretną umiejętnością lub sprecyzowanym pomysłem na to, co i jak chcą robić, a co do tej pory nie miało u was miejsca. Dlaczego nie zaryzykować udostępnieniem przestrzeni na taki „eksperyment” – nawet jeśli macie w związku z tym trochę obaw czy wątpliwości?

Często zgłaszająca się do was osoba sama do końca nie wie, co chciałaby robić ani jakie są jej przekonania związane z ideą wolontariatu. To, że pojawiła się akurat u was bywa dziełem przypadku (wybór organizacji spośród wielu innych), niesprecyzowanej ściśle chęci pomagania potrzebującym, efektem poszukiwania pożytecznego zajęcia na czas wolny i wielu innych czynników. Motywacją wolontariusza może być chęć poznania nowych ludzi, pragnienie osiągnięcia osobistej satysfakcji, głębokie przekonanie o słuszności działań społecznych, potrzeba zrobienia czegoś ważnego, chęć sprawdzenia się itp.

Jak widać, do poświęcenia czasu i energii na rzecz ośrodka – mimo braku korzyści materialnych – skłaniają wolontariuszy różne motywy. Wyrażone na poziomie symbolicznym potrzeby te możemy podzielić na:

- towarzyskie / społeczne – wolontariusz chce poznać nowych ludzi, aktywnie i ciekawie spędzić czas, zdobyć pewien status i zyskać uznanie bądź przynależność do grupy;
- pragmatyczne – wolontariusz chce pomagać ludziom, zrobić coś pożytecznego, zdobyć pewne umiejętności i zwiększyć swoje szanse zatrudnienia;
- psychologiczne – wolontariat jest sposobem na określenie swej tożsamości, wyróżnieniem się spośród innych, działaniem w myśl własnych szlachetnych wartości, znalezieniem sobie „sposobu na życie”.

Sukcesem w odpowiedzi na te potrzeby jest ich poznanie i dopasowanie do potrzeb organizacji. Już podczas rozmowy wstępnej, jak wspomniano wyżej, warto posługiwać się językiem korzyści. W codziennej praktyce ważna będzie osoba opiekuna – koordynatora, który stanie się odpowiedzialny za urzeczywistnienie tych obietnic i zobowiązań z waszej strony. Jeśli proponowanemu wolontariuszowi korzyścią jest możliwość poznania aktywnych metod pracy z grupą dzieci, to rola wolon-

tariusza nie może sprowadzić się tylko i wyłącznie do roli „porządkowego” w czasie zajęć. Koordynator powinien czuć nad tym, by powierzany zakres kompetencji czy odpowiedzialności (przy systemie wzajemnego wsparcia) wzrastał wraz z upływem czasu i nabywania doświadczenia przez wolontariusza. W tym wypadku chodzi o to, by na przykład mógł on prowadzić jakąś część zajęć pod okiem pracownika etatowego, by po zakończonych zajęciach mógł liczyć na jego uwagi i sugestie z tym związane. Wolontariusze mają różne preferencje dotyczące charakteru pracy, której mogą się podjąć. Niektórzy mają większe kwalifikacje czy umiejętności i chcieliby wykonywać zadania opierające się na częstych kontaktach z ludźmi, inni wolą praktyczne, jasno określone czynności. Przekrój może być naprawdę szeroki. Poza tym osoba, która na początku podejmowała się wyłącznie zadań prostych i potrzebowała dużego wsparcia, z czasem może usamodzielniać się na tyle, że sama stanie się źródłem i koordynatorem twórczych działań, wnoszącym do ośrodka zupełnie nową jakość. Sztuka bycia dobrym koordynatorem polega trochę na tym, aby tak kierować wolontariuszem, by był on zadowolony, że jest wolontariuszem. Koordynator powinien umieć dostrzegać, kiedy wolontariusz potrzebuje rzeczywistego wsparcia, pomocy w powierzonych zadaniach, rady czy zewnętrznej opinii, a kiedy wystarczy dyskretne popieranie podejmowanych i prowadzonych przez niego działań.

Jedną z najważniejszych i kluczowych umiejętności, jaką powinien posiadać dobry koordynator, jest umiejętność dopasowywania właściwej osoby do konkretnego zadania. To, co jeden wolontariusz wykonuje z pasją i zaangażowaniem, dla drugiego jest raczej zniechęcającym zadaniem. Nie dla każdego będzie nudne np. porządkowanie dokumentów, nie każdy też w grupie dzieciaków odkryje sens swojego wolontariatu. Z pomocą przychodzą nam tutaj teorie i narzędzia wykorzystywane przez doradców zawodowych.

Jedną z nich jest *Typologiczna Teoria Zachowań Zawodowych* J. L. Hollanda. Według niej wybór zawodu, w tym wypadku podejmowanych przez wolontariusza zadań, jest wyrazem osobowości człowieka. Każda jednostka wybiera bowiem środowisko, pracę, która odpowiada jej zainteresowaniom i dążeniom. Idąc dalej – większość z nas można zaklasyfikować do jednego z sześciu typów osobowości, który szuka odpowiadających naszym umiejętnościom i predyspozycjom działań. Oto one:

- **Typ realistyczny** – dąży do rozwiązywania konkretnych zadań, zwłaszcza wymagających siły fizycznej (np. zadania o charakterze technicznym). Nie posiada kompetencji społecznych.
- **Typ badawczy** – skupiony na zadaniach abstrakcyjnych, zorientowany na rozwiązywanie problemów i organizowanie otaczającej rzeczywistości. Dobrze się czuje, zbierając, analizując i tworząc nową wiedzę.
- **Typ artystyczny** – zorientowany twórczo i nastawiony na przekazywanie wizji artystycznych. Dobrze się czuje, tworząc coś nowego i niepowtarzalnego.
- **Typ społeczny** – posiada emocjonalny stosunek do problemów innych ludzi. Ukierunkowany na niesienie pomocy ludziom z problemami psychicznymi,

duchowymi i społecznymi. Chętnie współpracuje z innymi, posiada naturalną zdolność nawiązywania kontaktów, przekazywania wiedzy i udzielania pomocy. Nie interesuje się abstrakcyjnymi teoriami, lecz działaniem na rzecz innych.

- **Typ przedsiębiorczy** – potrafi wywierać wpływ na ludzi, przekonywać ich do swoich racji w różnych sferach. Jest to osoba zorientowana na sukces, o dużych umiejętnościach nawiązywania kontaktów.
- **Typ konwencjonalny** – lubi porządek i bezpieczeństwo. Rozwiązuje problemy według ustalonych zasad i procedur. Przejawia zdolności organizacyjne. Unika zadań, w których musi wykazywać własną inicjatywę i kreatywność.

Dobieranie wolontariusza do zadania będzie bardziej trafne, jeśli weźmiemy pod uwagę naturalne predyspozycje danej osoby. Zamieszczony poniżej kwestionariusz Typy Osobowości Zawodowych wg Hollanda może pomóc obu stronom w identyfikacji ww. typów i stać się początkiem rozmowy na temat przydziału obowiązków i ustalenia zakresu odpowiedzialności.

Typy Osobowości Zawodowych wg Hollanda

(A. Paszkowska-Rogacz 2002, *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*)

Zaznacz wszystkie cechy, które pasują do Ciebie, najlepiej Cię charakteryzują:

REALISTYCZNY (R)	BADAWCZY (B)	ARTYSTYCZNY (A)
prostoliniowy szczery uczciwy przywiązujący wagę do spraw materialnych trzeźwo myślący niedbający o rozgłos praktyczny skromny stanowczy zapobiegliwy skłonny do kompromisu	analityczny ostrożny krytyczny ciekawý z rezerwą podchodzi do ludzi metodyczny niezależny racjonalny dokładny powściągliwy precyzyjny	emocjonalny ekspresyjny impulsywny niezależny intuicyjny otwarty wrażliwy niepraktyczny pełen wyobraźni idealistyczny oryginalny niedbały
SPOŁECZNY (S)	PRZEDSIĘBIORCZY (P)	KONWENCJONALNY (K)
przyjazny uprzejmy cierpliwy odpowiedzialny hojny współpracujący	ambitny dominujący energiczny optymistyczny ryzykujący popularny	sumienny skuteczny rozważny zdyscyplinowany wytrwały opanowany

SPOŁECZNY (S)	PRZEDSIĘBIORCZY (P)	KONWENCJONALNY (K)
przekonujący wnikliwy rozumiejący innych ludzi taktowny pełen empatii wielkoduszny	ufny w siebie zwracający na siebie uwagę rozmowny poszukujący wrażeń pewny siebie towarzyski	podporządkowujący się praktyczny rozważny kontrolujący się oszczędny układny

1. Oblicz, ile słów najlepiej Cię opisujących znalazło się w każdym typie osobowości.
2. Do poniższych kratek wpisz symbole trzech typów osobowości, w których kolejno podkreśliłeś najwięcej cech, zaczynając od grupy najliczniejszej. Utwórzą one kod twojej osobowości.

--	--	--

3. Zastanów się, jakie zawody / prace możesz wykonywać, mając taki kod osobowości.

Warto również wspomnieć o koncepcji S. A. Fine'a. Według niej głównymi przedmiotami pracy człowieka są **dane, rzeczy, ludzie** i dlatego każdą pracę można sprowadzić do relacji między nimi. Wynika z tego, że w każdym zawodzie ludzie wykonują zadania związane z tymi trzema przedmiotami pracy, tylko w niejednakowym zakresie. I tak charakterystyczne dla zawodów związanych w szczególności z **danymi** są informacje, symbole, słowa, kody, cyfry, litery oraz myśli. Wolontariuszom, którzy wykazują takie preferencje, spokojnie zlecić możesz zadania i czynności polegające między innymi na:

- koordynowaniu informacji (np. dokonywanie ocen, diagnozowanie, rozpoznawanie potrzeb, podejmowanie decyzji),
- analizowaniu jej (np. planowanie, wnioskowanie, analiza kosztów itp.),
- zbieraniu danych (np. zestawianie informacji, porządkowanie, sporządzanie sprawozdań).

Zawody, w których praca polega przede wszystkim na kontaktach z **ludźmi**, najchętniej wybierają osoby komunikatywne i otwarte na innych. Wolontariusz uzdolniony w tym kierunku może sprawdzić się między innymi w:

- doradzaniu, negocjowaniu i instruowaniu (np. pomoc w rozwiązywaniu trudnych problemów, uczenie innych),
- kierowaniu i nadzorowaniu (np. motywowanie innych do działania, kontrola wykonania zadań),
- dostarczaniu rozrywki (np. przygotowywanie koncertów, spektakli, zabaw itp.),

- przekonywaniu, zachęcaniu (np. prowadzenie rekrutacji, przedstawianie usług i wyrobów).

Wreszcie osoby, których głównym przedmiotem zainteresowań są **rzeczy**, zazwyczaj wybierają prace, którym towarzyszą materiały, surowce, urządzenia i narzędzia. Takim osobom mogą szczególnie odpowiadać zadania wymagające umiejętności technicznych, jak np.:

- obsługiwanie maszyn i urządzeń (np. uruchamianie, konserwacja maszyn),
 - wykonywanie precyzyjnych operacji (np. montaż za pomocą precyzyjnych narzędzi),
 - instalowanie i ustawianie maszyn i urządzeń (np. doglądanie i regulacja maszyn).
- Niewątpliwie w wielu ośrodkach wolontariusz „złota rączka” cieszyłby się dużym powodzeniem. Osoba obdarzona takimi umiejętnościami z pewnością nie narzekałaby na brak pracy.

Praktyczną ilustracją omawianej koncepcji jest kwestionariusz W. Trzeciaka (G. Sołtysińska, W. Trzeciak 1996, *Jak wybierać zawód*) **CZY LUBISZ?** Jego wypełnienie pozwala określić, jaka grupa zawodów jest najciekawsza z punktu widzenia wolontariusza.

Podsumowując, równie ważna, jak wstępne określenie potrzeb ośrodka, jest pomoc zgłaszającym się do was wolontariuszom w określeniu ich potrzeb i predyspozycji. Zwłaszcza tym niepewnym – początkującym lub zagubionym. Ich sukces, czyli przydzielenie im odpowiedniego zadania, będzie wtedy również sukcesem całego waszego ośrodka.

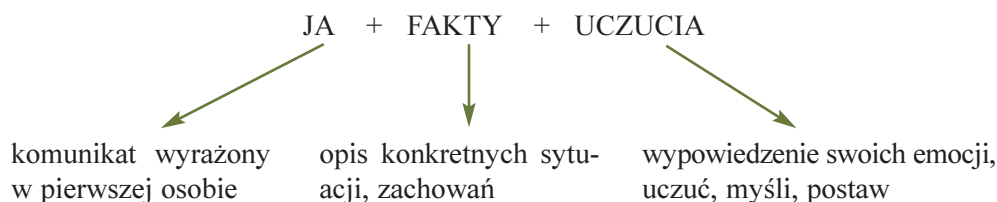
Informacja zwrotna. Sposoby informowania wolontariusza, jak postrzegamy jego pracę

Wolontariusz staje się pełnoprawną częścią ośrodka i tworzącego go zespołu. Uczestniczy w zebraniach, jest włączany do wspólnej pracy, ma możliwość podejmowania decyzji w obszarze, za który odpowiada. Jednocześnie, zwłaszcza na początku wspólnej pracy, jest „nowy” – uczy się, popełnia błędy wynikające z niewiedzy, braku doświadczenia lub nieznajomości obowiązujących reguł, dlatego potrzebuje wsparcia i motywacji.

Udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej to nieoceniona umiejętność skutecznego komunikowania się z innymi ludźmi. Informacja dla danej osoby o tym, co i jak robi (tak pozytywna, jak i negatywna), przekazana w atmosferze życzliwości i otwartości, oparta na komunikacie typu „JA”, czyli wyrażanym w pierwszej osobie, jest jednym z najlepszych i najskuteczniejszych narzędzi budowania relacji i modyfikacji zachowań. Z perspektywy wolontariusza stanowi konkretną pomoc w procesie uczenia się, korygowania błędów, a zarazem jest elementem motywującym, przejawiającym się w dostrzeganiu i docenianiu energii, sił i pomysłów, które wnosi on do organizacji. Z perspektywy ośrodka przyjmującego wolontariusza i obdarzającego go

zaufaniem konstruktywna informacja zwrotna służy rozwiązywaniu konfliktów i nieporozumień w sposób otwarty i uczciwy już na samym początku. Informacja podkreślająca pozytywne strony współpracy przynosi radość i zadowolenie ze wzajemnej kooperacji każdemu z was.

Informacja zwrotna służy temu, aby poinformować drugą osobę, jak odbieramy to, co robi lub czego nie robi w ramach swoich obowiązków. Może dotyczyć zarówno sytuacji przyjemnych, jak i nieprzyjemnych. Konstruktywna informacja zwrotna składa się z trzech elementów:



Nie jest ona ani oceną, ani poradą. Ważne jest, aby opisując zachowanie wolontariusza, skupiać się na tych aspektach, które mogą być przez niego poprawione. W przypadku sytuacji pozytywnych warto skoncentrować się na rzeczywistych faktach i przeżywanych w związku z nimi odczuciach zadowolenia, podziwu, radości, zaskoczenia, wdzięczności itd.

Przykłady:

Bardzo mi się podobało, jak prowadziłaś dzisiaj zajęcia z młodszą grupą. Byłam zwłaszcza pod wrażeniem tego, że potrafiłaś tak porozmawiać z Krzysiem, nawiązać z nim kontakt, wciągnąć do współpracy, by nie przeszkadzał ci podczas prowadzenia zajęć.

Uczestniczyłam dzisiaj w twoich zajęciach z młodszą grupą. Byłam świadkiem, jak nakrzyczelaś na Krzysia. Odniosłam wrażenie, że straciłaś kontrolę nad swoim zachowaniem. Proponuję porozmawiać o tej sytuacji, o tym, co się stało, że zareagowałaś takim wybuchem, i wspólnie poszukać rozwiązania na przyszłość.

Często w przypływie różnych trudnych i nieprzyjemnych dla nas uczuć, których doświadczamy w kontakcie z drugą osobą, zwłaszcza w sytuacjach konfliktowych czy w wyniku niespełnionych oczekiwań, zwracamy się do niej, używając komunikatów typu: *Przestań, Nie powinieneś tego robić, Nie wolno ci nigdy..., Jesteś niekompetentny, Przeszkadzasz mi, Zachowujesz się jak dziecko, Nie nadajesz się do tej pracy* itp., czyli komunikatów „TY”. Taka forma zwracania się do wolontariusza nie informuje go, jakich uczuć w związku z tym doświadczamy, i pozostawia szerokie pole do domysłów. Komunikaty te zorientowane są na niego i odnoszą się do jego osoby, co powoduje, że może on odebrać to jako zagrożenie czy też atak.

Komunikaty typu „TY” mają bowiem charakter oceniający, a stosowanie ocen oddala od prób szukania porozumienia. Poza tym takie wypowiedzi wpływają negatywnie na tworzenie własnego wizerunku, szczególnie wtedy, kiedy wizerunek ten jest dopiero tworzony (np. przez dziecko, na początku współpracy w nowym zespole). Z czasem może dojść do powstania mechanizmu „samospełniającego się proroctwa”, który polega na tym, że człowiek zachowuje się w sposób zgodny z cudzymi przekonaniem i na własny temat i tym samym utwierdza sam siebie w tych przekonaniach.

Kiedy natomiast szczerze i bezpośrednio komunikujemy drugiej osobie, jakich uczuć w danym momencie doświadczamy, wzrasta szansa, że wykaże się ona zrozumieniem i tym samym powstanie przestrzeń do wspólnej rozmowy o własnych potrzebach. Znacznie lepiej jest powiedzieć komuś, że np. odczuwamy ból, niż go o spowodowanie tego bólu obwiniać. Używanie wypowiedzi typu „JA” związane jest z większą otwartością na drugiego człowieka, co wymaga nie lada odwagi. Nadawca takiej szczerzej wypowiedzi naraża się bowiem na niebezpieczeństwo, że druga strona pozna go takim, jaki jest naprawdę. Przyznaje się do tego, że jest człowiekiem, który może zostać zraniony lub wprowadzony w zakłopotanie, że może się czegoś obawiać, czuć się rozczarowany czy też zniechęcony. W ten sposób pokazuje, że on także doświadcza różnych uczuć i jest gotowy, by o nich mówić, zachęcając do szczerości i otwartości.

Osoby uczące się przekazywać innym informacje w postaci wypowiedzi „JA” muszą pamiętać, że nikt nie dowiaduje się chętnie, iż jego zachowanie budzi czyjeś niezadowolenie lub jest dla kogoś przykre, stąd też częstą reakcją na tego typu wypowiedzi jest ignorancja. W takich sytuacjach trzeba pamiętać o konsekwencji. Można zastosować na przykład taki komunikat: *Mówię ci, co odczuwam, bo to dla mnie ważne. Nie lubię być ignorowany. Czuję się okropnie, kiedy po prostu nie zwracasz na mnie uwagi i nawet nie słuchasz, co mam ci do powiedzenia. Uważam, że to nie jest wobec mnie uczciwe.*

Na skuteczność przekazywanej informacji zwrotnej wpływają też czynniki takie, jak odwołanie bezpośrednie, natychmiast po sytuacji, która nas interesuje. Ważne jest skupienie się na korzyściach, jaką taka informacja może dać odbiorcy, a nie nam.

Przykład:

Wypowiedź „TY”	Wypowiedź „JA”
<i>Przebalagałaś cały dzień i zaniedbałaś swoją pracę. Jak możesz być taka bezmyślna i nieodpowiedzialna!</i>	<i>Czuję się zostawiona przez ciebie na lodzie. Pracowałam cały dzień nad przygotowaniem tej uroczystości, a teraz jeszcze muszę sama zatroszczyć się o te serwetki.</i>

Nagradzanie wolontariusza (teorie motywacyjne)

Badania psychologiczne dowodzą, że uczymy się i pracujemy znacznie efektywniej dzięki pozytywnemu systemowi wzmocnień, czyli nagrodzie (np. pochwała werbalna), niż za pomocą negatywnego systemu wzmocnień, czyli kar (np. agresywna krytyka słowna). Pochwała o charakterze pozytywnego wzmocnienia buduje pozytywną motywację, której efektem jest twórczość, aktywność, trwale zaangażowanie, wysoki poziom samodzielności oraz dobra współpraca. Kto z nas nie chciałby mieć wolontariuszy o takich umiejętnościach? Kształtowanie ww. postaw nie jest poza twoim zasięgiem. Jako osoba odpowiedzialna za wolontariuszy w ośrodku, współuczestnicząca we wprowadzaniu ich do pracy lub towarzysząca ich rozwojowi, codziennie masz okazję do korzystania z tego motywującego narzędzia. Warto w tym miejscu wyjaśnić kilka mitów.

Asertywna pochwała nie służy upewnianiu kogoś, że jest lepszy od innych, ani uzyskaniu czyjejś sympatii i nie jest narzędziem manipulacji. Jej celem jest zauważenie i docenienie pozytywnego, pożądanego przez nas zachowania i uzyskanie przez to powtarzalności tego zachowania. Skuteczność takiej pochwały zależy od stopnia otwartości na nią naszego wolontariusza, nie mniej możemy ją zwiększyć poprzez:

- **wiarygodność przekazu,**
 - **przekaz nieoceniający,**
 - **przekaz konkretny,**
 - **przekaz adekwatny do sytuacji (najlepiej „tu i teraz”),**
- czyli przekaz mieszczący się w kategoriach pozytywnej informacji zwrotnej wyrażonej w komunikacie typu „JA”.

Asertywna pochwała zawiera dwa komponenty:

- **Pozytywne ustosunkowanie** – wyrażenie przeżywanego przez nas pozytywnych uczuć lub przychylniej postawy (w sposób werbalny lub pozawerbalny), np. *Bardzo podoba mi się prezentacja, którą przygotowałeś dla rodziców na temat dostępnych u nas form pomocy pozamaterialnej.*
- **Fakt** – konkretny opis tego, co budzi nasze pozytywne ustosunkowanie, jednak bez stawiania oczekiwań i wymagań (np. zdanie typu *Jest dobrze, ALE...* działa raczej frustrująco niż motywująco), oraz – co równie ważne – bez porównywania do innych (np. *Jesteś lepszy od Wieska*), gdyż budzi to postawę rywalizacji i niszczy współpracę. Np.: *Zawarłeś w tej prezentacji wszystkie rodzaje spotkań, jakie proponujemy, nie zapomniałeś o niczym. Przedstawiłeś to wszystko w sposób prosty, jasny i konkretny, zrozumiały dla każdego.*

Zwroty, które mogą ci na początku pomóc, to:

- *Lubię w tobie...*
- *Podoba mi się, gdy ty...*
- *Podziwiam cię za to, że...*
- *Zaimponowałeś mi...*

- *Jest mi miło, kiedy ty...*
- *Jestem bardzo zadowolony, gdy ty...*

Wyrażenie asertywnej pochwały jest nagrodą, którą dysponujemy zawsze – niezależnie od aktualnej sytuacji w ośrodku. Dostrzeganie i docenianie czyjegoś poświęcenia i zaangażowania, choćby był to wkład najmniejszy lub wyrażony w najprostszych czynnościach, jest jednym z nieocenionych elementów motywowania. Wolontariusz pojawia się u ciebie nie po pieniądze, to nie dla nich chce się podzielić swoim czasem i umiejętnościami. Nagrodą, której oczekuje, jest twoja uwaga i dobre słowo za jego sukcesy, pomysły i wykonane zadania.

Najefektywniejsze w motywowaniu innych nie są wyszukane i skomplikowane „narzędzia motywacyjne”. Najefektywniejszy jest czas znaleziony na to, by otwarcie i wprost powiedzieć komuś, że to, co robi, jest bardzo ważne i że jest w tym dobry. Nie pozwalaj sobie na założenia, że „przecież on o tym wie” lub że „na pewno ktoś już mu powiedział, że jesteśmy z niego zadowoleni”. Zatrzymaj się od czasu do czasu, by powiedzieć wolontariuszowi właśnie od siebie, że jesteś mu wdzięczny, że gdy przychodzi, widzisz radość na twarzach dzieci, że bez jego pomocy trudno by ci było wszystko ogarnąć, że pamiętasz wspólne początki i widzisz ogromne zmiany itd.

Nagrodą może stać się zatem proste słowo „dziękuję” oraz przekazywanie wolontariuszowi więcej pozytywnych niż negatywnych uwag o jego pracy. Podobną rolę odegra autentyczny komplement lub pytanie wolontariuszy o ich opinie podczas spotkań zespołu.

Warto przyrzeć się jeszcze niektórym teoriom dotyczącym motywacji. Samo pojęcie motywacji jest definiowane m.in. jako proces wyboru, jakiego dokonują ludzie pomiędzy różnymi zachowaniami i formami aktywności, aby urzeczywistnić cele będące wynikiem cenionych przez nich wartości. Motywacja wywołuje, ukierunkowuje i podtrzymuje te zachowania, które służą osiągnięciu określonego celu. Postrzeganie osiągnięcia celów jako użytecznego oraz stwarzanie możliwości, by prawdopodobieństwo ich realizacji było wyższe od zera, sprawia, że proces motywacji jest w ogóle możliwy. Dlatego rozpoznanie celów, jakie stawia sobie wolontariusz, może być dobrym punktem wyjścia do zbadania jego motywacji, gdyż to one zmotywują go później do działania. Zadbanie zaś o to, by były one możliwe do osiągnięcia w ramach naszych potrzeb i oczekiwań, jest podstawą dobrej i długotrwałej współpracy. Motywacja jest odpowiedzią na proste pytanie: *Dlaczego chcesz to zrobić?*”. Dopiero później pojawia się pytanie: *„Jak to osiągnąć?”*. Wyznaczenie wspólnego celu już na samym początku współpracy, zadbanie o zgodność odpowiedzi na to samo pytanie po obu stronach (tzn. wolontariusza i ośrodka) samo w sobie jest już motywujące. Opisane wcześniej propozycje i sugestie na pierwsze rozmowy są już częścią procesu motywacyjnego. Dzięki nim wolontariusz od początku czuje, że zmierzacie w tym samym kierunku, że znalazł tu ludzi, którzy idą tą samą drogą, mają podobne ideały i podobne sprawy są dla nich ważne, że może z nimi o tym rozmawiać i głośno pytać: *jak? po co?*

i dlaczego? Stwarzanie wolontariuszowi przestrzeni na takie myśli sprawia, że on nie tylko przychodzi, ale i zostaje. **I jest.** A wy czujecie, że bez niego nic nie byłoby już tak samo.

Zgodnie z teorią wyznaczania celów E. A. Locke'a, dynamikę procesu motywacji można przedstawić następująco:

- Wartości;
- Emocje i pragnienia;
- Intencje (cele);
- Ukierunkowana uwaga, zmobilizowana energia, upór, rozwój strategii działania;
- Działanie;
- Konsekwencje sprzężenia zwrotnego lub wzmocnienie.



Oznacza to, że znajomość oczekiwań i/lub wartości wolontariusza, jego celów i rodzaju nagród, które go wzmacniają, to narzędzia w budowaniu i ukierunkowywaniu jego aktywności w sposób jak najbardziej efektywny i zadowalający. Dlatego od samego początku, obok wyznaczania wspólnych celów, warto pytać o to, co jest dla niego ważne, co go najbardziej motywuje. Starając się poznać jego świat i jego spojrzenie na rzeczywistość, na pewno znajdziesz sposób, by wzmacniać jego zapał i zaangażowanie.

Cele, do których dążą ludzie, mogą być materialne (np. płaca) lub niematerialne (np. satysfakcja, możliwość rozwoju, zdobywanie nowych doświadczeń). Wg J. Reykowskiego cele można podzielić na dwie klasy:

1. cele dodatnie, czyli takie, do osiągnięcia których zmierzamy,
2. cele ujemne, czyli takie, których staramy się unikać.

Zgodnie z tym motywujące dla wolontariusza może stać się zarówno uzyskanie popularności czy sympatii wśród otoczenia, jak i ucieczka przed samotnością jako cel ujemny. Żaden z nich nie jest lepszy lub gorszy. Obydwa powodują, że wolontariusz pojawia się w ośrodku, z całym zasobem swojego doświadczenia, umiejętności i zalet. I na tym warto budować.

Innym podejściem do zrozumienia motywacji, jaką kierują się ludzie, jest teoria potrzeb A. Maslowa. Proces motywacyjny ma charakter dynamiczny i wiąże się z zaspokojeniem określonej potrzeby, mającej znaczenie emocjonalne dla życia i rozwoju człowieka. Maslow postawił hipotezę, że zachowanie ludzi jest motywowane właśnie przez niezaspokojone potrzeby, a ich zaspokojenie powoduje stan zadowolenia. Ponadto dopiero zaspokojenie potrzeb niższego rzędu pozwala na zaspokajanie potrzeb wyższego rzędu. Zaspokojona potrzeba przestaje stanowić źródło motywacji i jest czynnikiem wywołującym nową potrzebę.

Hierarchia potrzeb Maslowa przedstawia się następująco:

1. potrzeby fizjologiczne,
2. potrzeba bezpieczeństwa,
3. potrzeba przynależności,

4. potrzeba uznania,
5. potrzeba samorealizacji.

Jak już kilkakrotnie zostało powiedziane, wolontariusze stają przed naszymi drzwiami z różnych powodów. Jednym z nich może być właśnie bardziej lub mniej uświadamiana chęć zaspokojenia określonych potrzeb, np. potrzeby przynależności – poprzez poszukiwanie przyjaźni, włączenie się do danej grupy, bądź potrzeby samorealizacji, kiedy to jednostka dąży do pełniejszego rozwoju swojej osobowości. Stwarzając wolontariuszowi warunki, w których te potrzeby mają szansę zostać zaspokojone, sprawiacie, że motywujące staje się dla niego już samo bycie pośród was. Zapewnienie mu poczucia bezpieczeństwa to z waszej strony kwestia wprowadzenia jasnych zasad i reguł. Chcąc dać mu poczucie przynależności, musicie z kolei zadbać o efektywną komunikację, otwartość i atmosferę niekłamaną życzliwości. Uznanie natomiast zapewni mu pochwałę, o znaczeniu której mówiliśmy już wcześniej. I wreszcie potrzeba samorealizacji – zaspokojenie jej wymaga od was trudnej sztuki powierzania wolontariuszowi odpowiedzialności i obdarzania go zaufaniem. Samorealizację zapewnicie mu niekiedy również poprzez „rzucanie na głęboką wodę” (ale zawsze w obecności „ratownika”), stawianie wyzwań, np. powierzając mu organizację jednej z uroczystości w ośrodku. Oczywiście we wszystkich tych działaniach najważniejszy jest... zdrowy rozsądek. Współpracując z daną osobą, po jakimś czasie poznasz ją na tyle, że sam będziesz potrafił np. dobrać jej odpowiednie wyzwanie. Jak ubranie szyte na miarę.

Modyfikacją teorii A. Masłowa jest podejście, które prezentuje C. Alderfer. Według niego jednostkę motywują następujące potrzeby:

1. potrzeby egzystencji – np. fizjologiczne, materialne, poprawy warunków pracy,
2. potrzeby relacji – np. integracji w zespole, aspiracji,
3. potrzeby wzrostu – np. samorealizacji.

Motywacja do działania jest tutaj funkcją intensywności potrzeby. Zaspokojenie potrzeb sprawia, że stają się one mało ważne, z wyjątkiem potrzeb rozwoju i samorealizacji. Te bowiem w miarę zaspokajania nie maleją, lecz rosną. W pracy z wolontariuszami warto zatem budzić potrzeby samorealizacji poprzez powierzanie zadań i odpowiedzialności, wyznaczanie pewnej przestrzeni wolności, w której będą mogli tworzyć nową jakość, poprzez podejmowanie ryzyka. Będzie to możliwe dzięki waszej otwartości na ich pomysły. Przecież każda nowa osoba wnosi do ośrodka również świeżość spojrzenia, które pomaga pozbyć się rutyny. Pamiętaj, że jednym z największych hamulców rozwoju jest myśl: „tutaj jeszcze nigdy tak nie było”. Dlatego warto czasami zaryzykować i otworzyć się na zmianę, zrobić coś wbrew przyzwyczajeniu, wyprzedzić oczekiwania, spojrzeć na trudności z innego punktu widzenia. Wolontariusz obdarzony zaufaniem to wolontariusz zmotywowany do podejmowania nowych wyzwań. A te – zgodnie z teorią C. Alderfera – podobnie jak apetyt, rosną w miarę jedzenia.

Warto również odwołać się do dwuczynnikowej teorii motywacji F. Herzberga. Według niego zadowolenie bądź niezadowolenia z wykonywanej pracy wywołane jest przez czynniki zwane motywatorami (ich obecność wywołuje zadowolenie) i przez czynniki higieny (ich brak wywołuje niezadowolenie). Motywatorami w ujęciu Herzberga są:

1. potrzeba osiągnięć – możliwość robienia rzeczy ambitnych i mających sens, stawiania sobie celów i obserwowania wyników swojej pracy;
2. zwiększenie odpowiedzialności – możliwość wpływu na tempo, metody i organizację wykonywanej pracy, kryteria i sposób oceny;
3. potrzeba uznania – chęć i możliwość uzyskania obiektywnej oceny własnych osiągnięć oraz informacji zwrotnych na ich temat;
4. charakter pracy – możliwość wykonywania zróżnicowanych zadań oraz wykorzystania w pełni swoich talentów i umiejętności;
5. potrzeba wzrostu i rozwoju – możliwość ciągłej ewolucji, „dojrzewania”, stawiania sobie wyzwań.

Praca, która jest dla wolontariusza ważna i która stanowi dla niego ciągłe wyzwanie, sprawia, że zaspokaja on swoje potrzeby i jest zmotywowany do dalszego działania. Wykonywanie czynności odbieranych jako nudne, nieciekawe i bez znaczenia powoduje obojętność i wycofywanie się z aktywności. Stąd ważną rolę koordynatora jest odpowiednie łączenie zajęć rutynowych oraz odpowiedzialnych w sposób dostosowany do potrzeb jednostki. Dla każdej osoby te proporcje mogą być różne. Są przecież tacy, którzy w pełni realizują się, wykonując np. prostą pracę biurową i to im wystarcza, ale są i takie osoby, dla których osiągnięcie satysfakcji związane jest z podjęciem trudnych i odpowiedzialnych zadań. Zawsze pomocna może być rozmowa o tym, czy zajęcia, które oferujemy wolontariuszowi, dają mu możliwość satysfakcji, czy wzmacniają organizację, rozwijają zainteresowania itd.

Wróćmy do teorii Herzberga. Jak już powiedzieliśmy, oprócz motywatorów wymienił on czynniki higieny. Są to między innymi:

- polityka i administracja miejsca pracy – jakość komunikacji, sprawność organizacyjna, stopień zbiurokratyzowania;
- nadzór – umiejętności i osobowość przywódcy/koordynatora;
- stosunki międzyludzkie – jakość relacji w zespole pracowniczym;
- wynagrodzenie – pieniądze, inne świadczenia;
- warunki pracy – fizyczne środowisko pracy.

Same w sobie czynniki higieny nie motywują ludzi, jednak ich brak jest elementem demotywującym. Na przykład zapewnienie wolontariuszowi dobrych warunków pracy, zadbanie o to, by miał swoje miejsce pracy (biurko, krzesło), nie będzie wpływało na polepszenie wykonywanych przez niego czynności, ale brak takiego miejsca na pewno wpłynie na to, czy będzie on chciał z nami zostać. Podobnie dzieje się, jeśli chodzi o przepływ informacji. Sprawnie działający system administracji i przekazywania informacji jako oczywisty element każdej pracy zapewne nie

zmotywuje wolontariusza. Ale jakiegokolwiek problemy w tym obszarze dosyć szybko zniechęcą go do działania.

Podsumowując: praca w wolontariacie może stać się rzeczywistą szansą rozwoju – tak od strony podniesienia zawodowych kwalifikacji (nie tylko dla studentów), jak i poprzez sam fakt samorealizacji. Często taki rodzaj działalności pozwala nam zaspokoić potrzeby zupełnie inne od tych związanych z naszą pracą zawodową, kiedy musimy zarabiać na życie. Odpowiada wartościom, za którymi większość z nas tęskni i których szuka, takich jak bezinteresowne niesienie pomocy, prawdziwy kontakt z drugim człowiekiem i nadanie sensu swoim działaniom. Wokół nas jest niezliczona liczba osób, które część swojego czasu gotowe są przeznaczyć na działania związane z wolontariatem. I warto odpowiadać na ich potrzeby, bo dzięki temu każda ze stron jest usatysfakcjonowana.

Zbierzmy zatem omówione wyżej zagadnienia w kilka praktycznych wskazówek. Oto co należy pamiętać przede wszystkim:

- **wolontariusz powinien czuć się potrzebny** – dbaj o realny wymiar zleconej mu pracy, tzn. rzeczywiście ważnej do wykonania;
- **praca wolontariusza powinna być dostrzeżona i doceniona** – poproś, by z uznaniem wyrażali się o niej wszyscy zaangażowani w daną sprawę pracownicy ośrodka;
- **opracowanie konkretnego zakresu obowiązków dla wolontariusza powinno być poprzedzone poznaniem jego potrzeb i preferencji** – pytaj, co go interesuje, co stanowi dla niego wyzwanie i co przyniesie mu satysfakcję;
- **stawiane cele powinny być jasno określone i stopniowo powinien wzrastać poziom trudności i złożoności zadań (ku bardziej ambitnym)** – śledź rozwój wolontariusza, zapisuj wyniki jego pracy i osiągnięcia, przekazuj mu regularnie swoje uwagi;
- **zakres obowiązków wolontariusza powinien być sformułowany w postaci oczekiwanych wyników (efekt końcowy)**, a nie tylko jako seria zadań do wykonania – dziel się z wolontariuszem odpowiedzialnością za wyniki;
- **wolontariusz powinien mieć poczucie współautorstwa w pracy, którą wykonuje** – pozwól mu współtworzyć swój zakres obowiązków, zleć kierowanie pewnymi zadaniami, zapewnij wsparcie;
- **pozwól wolontariuszowi myśleć twórczo i kreatywnie podchodzić do swojej pracy**, a nie tylko wykonywać polecenia;
- **warto zatroszczyć się o rozszerzenie zakresu nagród ze słów na czyny** – istnieje wiele nagród symbolicznych, takich jak spotkania towarzyskie, wyjazdy w weekend, zdobywanie nowych umiejętności, drobne upominki;
- **staraj się eliminować w pracy wolontariusza czynniki powodujące niezadowolenie** (np. stresujące warunki pracy, hałas, brak dostępu do komputera, itp.) i brak więzi z innymi (w wyniku braku czasu na rozmowy w trakcie pracy, brak przerw).

Egzekwowanie ustaleń

Konflikty są naturalnym elementem towarzyszącym każdej grupie czy zespołowi. Zdarzają się konflikty twórcze, z których rodzi się nowe spojrzenie na samych siebie, na drugiego człowieka czy daną sytuację. Bywają też jednak konflikty, które odbierają chęć do działania, niszczą relacje lub pozostawiają nierozwiązane kwestie. W naszej współpracy z wolontariuszami również pojawiają się sytuacje, które naruszają przyjęte wcześniej ustalenia i staną się źródłem konfliktu, zwłaszcza wobec zaniedbywania przejętych obowiązków.

Wspomniane wyżej partnerskie traktowanie wszystkich członków zespołu (tak pracowników, jak i wolontariuszy) dotyczy także sytuacji, kiedy mamy im do przekazania nieprzyjemne czy nawet bolesne uwagi.

Niezależnie od charakteru pracy (płatna czy oparta na wolontariacie) przemykanie oczu na łamanie reguł nie służy nikomu. W dodatku może stać się zaczynem dodatkowych konfliktów w zespole, co na pewno nie wpłynie na podniesienie jakości świadczonej przez was pomocy.

Jak w każdej trudnej sytuacji warto zacząć od rozmowy – dialogu opartego na aktywnym słuchaniu, poznaniu perspektywy drugiej strony, na pytaniach otwartych, parafrazach, klaryfikacjach i faktach informacji zwrotnej. Warto przy takiej rozmowie okazać postawę asertywną, czyli opartą na szacunku do drugiej osoby przy równoczesnym zachowaniu prawa do stanowczego przeciwstawiania się temu, co działa na szkodę ośrodka. Skorzystanie w tym celu z asertywnej krytyki jest pierwszą „półką interwencji”, do wykorzystania tu i teraz. Za jej pomocą można podjąć uczciwą i otwartą próbę uzyskania zmiany zachowania lub postępowania wolontariusza z niewłaściwego i nieefektywnego na prawidłowe i efektywne, zastąpienia jego niekonstruktywnych działań na konstruktywne, korzystne dla każdej ze stron konfliktu.

W tym duchu model asertywnego wyrażania krytyki przedstawia się następująco:

- **Fakty** – konkretny opis tego, co się dzieje lub co się wydarzyło i co budzi Twoje negatywne ustosunkowanie, np. *Nie przyszedłeś dzisiaj na dyżur, do którego się zobowiązałeś, podczas zajęć wyrównawczych dla dzieci i nie poinformowałeś mnie o tym.*
- **Ustosunkowanie negatywne** – wyrażenie przeżywanych w związku z tym emocji lub określonej postawy mającej związek z zaistniałymi faktami, np. *Nie zgadzam się na takie sytuacje niedotrzymywania wzajemnych ustaleń.*
- **Oczekiwanie** – zawarcie z wolontariuszem umowy, że dokona on poprawy w swoich zachowaniach, które zostały poddane krytyce. Można to zrobić w formie asertywnej prośby (np. *Czy mógłbyś to dla mnie zrobić i trzymać się podjętych ustaleń?*), asertywnego polecenia (np. *Proszę, abyś jutro przyszedł i na przyszłość uprzedzał mnie telefonicznie o każdej zmianie.*) lub pytania motywującego, mającego na celu wzbudzenie pozytywnej motywacji do samodzielnej

i odpowiedzialnej aktywności w celu rozwiązania zaistniałego problemu (np. *Jaką widzisz możliwość rozwiązania tego problemu? Co zamierzasz zrobić w tej sytuacji? Jakie masz propozycje? Jak możemy umówić się w tej sprawie?*).

Istotą wyrażenia asertywnej krytyki nie jest udowadnianie wolontariuszowi winy ani karanie go. Wykorzystanie jej w tym celu jest sprzeczne z samą ideą zachowań asertywnych, które służą wywieraniu konstruktywnego wpływu na innych nie za pomocą presji, straszenia czy szantażu, lecz przez szczere i uczciwe komunikaty wyrażane wprost. Pożądany skutek może przynieść tylko autentyczna życzliwość i szacunek, które współistnieją obok nawet najtrudniejszych słów. Dobrze, jeśli negatywne uwagi przekazuje wolontariuszowi osoba, z którą ma on dobry kontakt lub którą podziwia i szanuje. Jeśli wolontariusz popełni błąd, nie rób mu wyrzutów, lecz po prostu wyjaśnij mu sytuację i poproś, aby wyciągnął wnioski na przyszłość.

W przypadku braku oczekiwanej zmiany zachowania, powtarzających się problemów (mimo zastosowania ww. prób szukania rozwiązań) warto skorzystać z kolejnego obszaru asertywnych zachowań, jakim jest stawianie granic. Rozwiązania agresywne (np. kłótnia, pretensje, ocena) mogą tylko nasilić konflikt (upomniany w nieprzyjemnym tonie i w formie oceny wolontariusz może czuć się sprowokowany do podobnej reakcji). Uległość zaś jest milczącym przyzwoleniem na zaistniałe fakty, rodzi też narastające w nas i w innych uczucie agresji i niesprawiedliwości.

Cała istota asertywności w takich sytuacjach kryje się w stopniowaniu reakcji, stosowaniu odpowiedniego języka (komunikaty „JA”) oraz wykorzystaniu zaplecza (do zakończenia współpracy włącznie). Dlatego warto pamiętać o czteroetapowej procedurze stawiania granic mogącej służyć nam do egzekwowania przyjętych ustaleń. Oto ona:

1 etap – Informowanie

Informujesz wolontariusza o tym, jak odbierasz jego zachowanie. Np.:

Nie podoba mi się, że mimo wcześniejszych ustaleń ani razu nie pojawiłeś się jeszcze na naszym wspólnym spotkaniu zespołu. Tym bardziej, że Pani Krystyna, do której chodzisz, dzwoniła kilkakrotnie w Twojej sprawie.

2 etap – Informowanie zakończone wyrażeniem złości

Jeśli wolontariusz nie zmienia swego zachowania, mimo iż zdaje sobie sprawę z twojego niezadowolenia – dajesz wyraz swojemu zniecierpliwieniu oraz bardziej stanowczo żądasz zmiany zachowania. Powtarzasz swoje zdanie zawsze, kiedy dana sytuacja się powtórzy. Np.:

Czuję się zirytowana i zlekceważona tym, że nie odpowiadasz na moje prośby i telefony. Dzwonię do ciebie od paru dni i proszę, byś przyszedł na spotkanie zespołu. Ty mówisz, że przyjdiesz, a następnie się nie pojawiaasz. Sytuacja powtarza się. Naprawdę zaczyna mnie to złościć.

3 etap – Przywoływanie asertywnego zaplecza

Jeśli wolontariusz mimo wszystko dalej nie zmienia swojego zachowania, powołujesz się na zaplecze. Informujesz go, co masz zamiar uczynić, jeśli nadal będzie tak postępował. Zaplecze stanowi zabezpieczenie przed bezradnością. Używasz go nie po to, aby ukarać drugą osobę (groźba) czy zemścić się na niej, lecz po to, by bronić swoich praw. W całej sytuacji rozmowy ważna jest twoja otwartość i stanowczość oraz realne i uzasadnione oczekiwania. Np.:

Jeśli nie przyjdiesz na najbliższe spotkanie zespołu, to chciałbym się z tobą spotkać osobiście i porozmawiać o zaistniałej sytuacji. Jeśli nie przyjdiesz na to spotkanie, będę rozważać zakończenie naszej współpracy.

4 etap – Spełnienie zapowiedzi z asertywnego zaplecza

Wykorzystujesz zaplecze. Np.:

Umówiliśmy się na osobiste spotkanie, by porozmawiać spokojnie o tym, co się dzieje, dlaczego nie przychodzisz na spotkania zespołu. Nie pojawiłeś się jednak. Kilkakrotnie powtarzałam ci, że jest to dla mnie ważne, że obecność na tych spotkaniach jest jedną z podstawowych reguł obowiązujących każdego członka ośrodka. Nie uprzedzałeś mnie, że nie przyjdiesz ani nie informowałeś o przyczynach nieobecności. Taka sytuacja jest dla mnie nie do przyjęcia. Podjęłam decyzję o zakończeniu współpracy z tobą. Chciałam ci podziękować za twój wkład w życie ośrodka...

Ważne, by wybierać takie zaplecze, z którego jesteś w stanie skorzystać. Zakończenie współpracy z daną osobą to niewątpliwie zaplecze najmocniejsze. Skorzystanie z niego jest efektem rozłożonej w czasie sumy negatywnych doświadczeń czy nieskuteczności podejmowanych interwencji. Warto pamiętać, że istnieje wiele pośrednich dróg, które warto zastosować jako zaplecze (np. osobiste spotkanie z kierownikiem ośrodka, zmniejszenie zakresu odpowiedzialności), co być może skutecznie rozwiąże zaistniały problem i stanie się przestrzenią wzajemnego porozumienia.

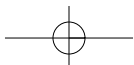
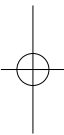
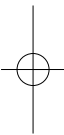
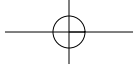
Skorzystanie z najmocniejszego zaplecza i zakończenie współpracy z danym wolontariuszem na pewno nie jest decyzją łatwą. Warto się do tego przygotować, także poprzez stanowcze i konsekwentne informowanie o tym, na co się nie zgadzasz i co ci się nie podoba we współpracy z daną osobą. Takie stopniowanie w rozwiązywaniu konfliktu z wolontariuszem w dużym stopniu zapobiega popełnieniu błędu. Natomiast zatrzymywanie za wszelką cenę osoby, która dezorganizuje pracę całego ośrodka, nie pomaga żadnej ze stron konfliktu i budzi negatywne emocje.

Podjęcie ostatecznej decyzji o rozstaniu nie jest jeszcze samym rozstaniem. Postaraj się, aby pożegnanie, mimo istniejących zatargów, odbyło się w atmosferze życzliwości, wdzięczności (za te momenty, w których współpraca układała się dobrze) i prawdy (szczerze poinformowanie innych, jaki jest powód tej decyzji). Zapobieganie to snuciu domysłów przez pozostałych wolontariuszy.

Oczywiście z wolontariuszem żegnacie się nie tylko z powodu konfliktów czy niedopasowania. Wolontariusze też po prostu odchodzą. Studenci – bo kończą studia, zakładają rodziny lub rozpoczynają swoją pierwszą pracę, co pochłania ich czas i energię. Osoby już pracujące – bo zmienia się ich sytuacja życiowa lub zainteresowania. Jeszcze inni – bo zaczyna brakować im czasu, by powierzone zadania wykonywać sumiennie i rzetelnie. Często są to pożegnania pełnie ciepła i obopólnej wdzięczności. To moment na zatrzymanie, podsumowanie wspólnie spędzonego czasu. Chwila wspomnień. To, co możesz wtedy zrobić, to zupełnie naturalnie skoncentrować się na tym, by – jak kiedyś na początku – znaleźć czas na rozmowę, na spotkanie, na zorganizowanie wspólnego pożegnania. Na zapewnienie, że „stary” wolontariusz jest jak przyjaciel, zawsze mile widziany jako gość, że sprawi wam radość, gdy od czasu do czasu wymienicie się informacjami, co u was słychać, co się zmieniło, jak idzie praca itp. Rozstania z wolontariuszami-przyjaciółmi możesz potraktować jak swego rodzaju uroczystość. Może warto zatroszczyć się o jakiś pożegnalny rytuał – drobny upominek, kolację w gronie współpracowników, wspólne zdjęcie, ciepły list lub cokolwiek, co stanie się symbolicznym zwieńczeniem wspólnej pracy. Każdy z was dał to, co miał najlepszego, co było w nim najlepszego, i teraz każdy z was otwiera się na „nowe” – to przecież samo życie. Przyjdą nowe osoby i nie wato tracić czasu na rozważania „co by było, gdyby...” lub koncentrować się na tym, jak wiele wysiłku znowu przed wami. Warto za to, gdy w drzwiach pojawia się Człowiek...

Bibliografia:

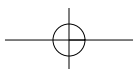
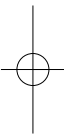
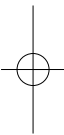
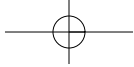
1. Bolles N., *Spadochron. Praktyczny podręcznik dla osób planujących karierę, szukających pracy i zmieniających zawód*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2000
2. Lelińska K., *Materiały do przedmiotu zawodoznawstwo*, Wszechnica Polska Szkoła Wyższa TWP, Warszawa 2007
3. Ochman M., Jordan P., *Jak pracować z wolontariuszami*, BORIS i Centrum Wolontariatu, Warszawa 2000
4. Paszkowska-Rogacz A., *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*, KOWEZiU, Warszawa 2002
5. Sołtysińska G., Trzeciak W., *Jak wybierać zawód*, WSiP, Warszawa 1996
6. *Wolontariat międzynarodowy*, red. Kołakowska I., Wydawnictwo Rady Europy 2000
7. *Zarządzanie organizacją*, red. Martinelli S., Bowyer J., Wydawnictwo Rady Europy 2000



Przetarty szlak



Monika Bełdowska



Wstęp

Wolontariat najczęściej jest kojarzony z działaniem organizacji pozarządowych. Osoby pytane, co wiedzą na temat wolontariatu, najczęściej wymieniają ochotników zbierających pieniądze w ramach Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy lub na PCK. Tymczasem coraz częściej wolontariusze pojawiają się w placówkach podległych organom administracji publicznej, takich jak szpitale, ośrodki pomocy społecznej, szkoły itp. W 1997 roku Centrum Wolontariatu w Warszawie rozpoczęło współpracę z Ośrodkiem Pomocy Społecznej na warszawskim Żoliborzu – pierwszą w Polsce placówką, która zdecydowała się na włączenie wolontariuszy w działania na rzecz swoich klientów.

Program „Wolontariat w OPS na Mazowszu” realizujemy od 1997 roku. Powstał on we współpracy ze Stowarzyszeniem BORIS i Centrum Wolontariatu, a naszym celem było wykorzystanie potencjału tkwiącego w społeczności lokalnej. Żoliborz zawsze był dzielnicą, w której dużo się działo, ludzie byli bardzo aktywni, powstawały tu pierwsze po roku 1990 organizacje i stąd też pomysł, żeby wykorzystać istniejące tu możliwości. Chcieliśmy także zmienić wizerunek Ośrodka Pomocy Społecznej, który w powszechnej opinii postrzegany jest jako miejsce, gdzie ludzie przychodzą tylko

po zasiłki. Wolontariusze pomogli nam ten wizerunek zmienić. Dzięki nim ludzie wiedzą, że OPS to także praca socjalna, rozmowy z potrzebującymi, spotkania, wsparcie.

Agnieszka Jasińska, OPS Dzielnicy Żoliborz M.St. Warszawy

Pomysł na wprowadzenie wolontariatu w tego rodzaju placówkach wziął się z przekonania, że ośrodki pomocy społecznej są naturalnym miejscem spotkania osób potrzebujących pomocy z tymi, którzy chcą jej udzielić. Ośrodki mają wiedzę o problemach i potrzebach mieszkańców, doświadczoną kadre i uprawnienia do badania sytuacji bytowej osób ubiegających się o wsparcie. Są obecne we wszystkich gminach, dzięki czemu pomoc wolontariuszy może odbywać się na poziomie lokalnym, w oparciu o potencjał danej społeczności i w odpowiedzi na potrzeby jej członków.

Zawsze uwierał nas brak czasu na pracę socjalną. Często nasze działania sprowadzały się do pracy administracyjnej. Na pierwszym miejscu było finansowe zaopatrzenie rodziny. Nawet jeśli pracownik socjalny dostrzegał w niej także potrzeby innego rodzaju, zazwyczaj nie miał fizycznych możliwości ich zaspokojenia. Wolontariat jest dla mnie brakującym ogniwem, uzupełnieniem tej luki.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Wolontariusze uzupełniają działania ośrodka w zakresie pomocy pozamaterialnej. Dzięki ich obecności OPS może szybciej reagować na potrzeby podopiecznych, objąć wsparciem większą liczbę osób. Może też proponować nowe formy usług zarówno klientom, jak i mieszkańcom, którzy nie korzystają ze świadczeń ośrodka, a znajdują się w trudnej sytuacji życiowej, np. osobom niepełnosprawnym, seniorom.

Wolontariat w OPS jest uzupełnieniem i rozszerzeniem pracy socjalnej. Daje klientom to, czego my, pracownicy socjalni nie możemy im dać podczas wypełniania codziennych obowiązków. Dzięki wolontariuszom zarówno my, jak i odbiorcy ich usług, uczymy się innego stylu życia.

Beata Kanarska, OPS Dzielnicy Ursynów M.St. Warszawy

Wolontariusz jest też dodatkowym źródłem wiedzy o klientach poprzez kontakt nie tylko w sytuacji wywiadu, ale na co dzień. Może dostarczać wiadomości o realnych potrzebach i problemach klienta, ale też weryfikować nieprawdziwe informacje podawane pracownikom socjalnym. Obecność wolontariuszy w ośrodku sprawia, że staje się ona placówką integrującą społeczność lokalną, otwartą dla wszystkich mieszkańców. Zmienia się również społeczny odbiór jej działalności. Zazwyczaj ludzie postrzegają OPS albo jako urząd, albo jako miejsce przyznawania pomocy pieniężnej osobom „z marginesu”. To, że wolontariusze mogą obserwować życie mieszkańców z bliska oraz dostrzegać i zaspokajać potrzeby osób

znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, powoduje przełamanie stereotypów i zmianę wizerunku pomocy społecznej.

Po raz pierwszy w roku 2004 podjęto dyskusję (szczególnie z ludźmi młodymi) o tym, jak można w sposób pożyteczny wykorzystać swój czas i czerpać korzyści z bezinteresownej pomocy innym ludziom. Zaczęto uświadamiać młodym mieszkańcom Gminy Słupno, że poprzez zaangażowanie w wolontariat mają wpływ na miejsce, w którym żyją.

Monika Pankowska, GOPS Słupno

Etapy wprowadzania wolontariuszy w działania OPS

Od momentu podjęcia współpracy Centrum Wolontariatu w Warszawie z OPS Dzielnicy Żoliborz M. St. Warszawy minęło już ponad 10 lat. W tym czasie kolejne ośrodki pomocy społecznej rozpoczynały współpracę z wolontariuszami. Obecnie (2008 rok) takich ośrodków jest ponad siedemdziesiąt. Działający w nich wolontariusze najczęściej zajmują się dziećmi, pomagając im w odrabianiu lekcji i organizując im czas wolny. Opiekują się także seniorami oraz osobami niepełnosprawnymi. Pomagają na terenie ośrodka, w świetlicach środowiskowych, bezpośrednio w domach podopiecznych, a także podczas imprez organizowanych przez OPS. Rokrocznie zgłaszają się nowe ośrodki chętne do podjęcia współpracy z wolontariuszami, widzą wielką potrzebę włączania ochotników w działania na rzecz swoich społeczności.

Na podstawie wieloletniej współpracy z ośrodkami pomocy społecznej wyodrębniliśmy następujące etapy wprowadzania wolontariatu działania OPS:

- **decyzja ośrodka i wybór koordynatora wolontariatu** (zgoda dyrektora na wdrożenie programu wolontariackiego w ośrodku; poinformowanie pracowników ośrodka o planach współpracy z wolontariuszami; wyznaczenie i przeszkolenie koordynatora wolontariatu);
- **poinformowanie i przygotowanie środowiska lokalnego** (poinformowanie partnerów lokalnych o planach wdrożenia programu wolontarystycznego i nawiązanie z nimi współpracy w zakresie wolontariatu; rozeznanie zapotrzebowania na pomoc wolontariuszy; promocja wolontariatu w środowisku lokalnym; poinformowanie mieszkańców o możliwości korzystania z pomocy wolontariuszy);
- **opracowanie programu i procedur wewnętrznych w ośrodku** (opracowanie programu wolontariackiego; określenie i zatwierdzenie budżetu; opracowanie regulaminu pracy wolontariuszy oraz przygotowanie dokumentacji niezbędnej przy współpracy z wolontariuszami; wpisanie wolontariatu do regulaminu organizacyjnego ośrodka lub jako oddzielny program aktywizacji środowiska lokalnego; opracowanie projektów wolontariackich);
- **rekrutacja wolontariuszy i wyznaczenie zadań** (zebranie i weryfikacja ofert pracy dla wolontariuszy; tworzenie bazy klientów; pozyskanie i selekcja

wolontariuszy, tworzenie bazy wolontariuszy; przygotowanie wolontariuszy do pracy, powierzenie im konkretnych zadań; wprowadzenie wolontariuszy w środowisko);

- **współpraca z wolontariuszami** (monitoring pracy wolontariuszy; wspieranie ich działań; stworzenie systemu nagradzania i motywowania wolontariuszy);
- **stała współpraca koordynatora ze współpracownikami i partnerami lokalnymi.**

W dalszej części tego rozdziału omówimy szerzej kolejne etapy przygotowania do wdrożenia programu wolontariackiego i samej współpracy OPS-u z wolontariuszami.

Decyzja ośrodka i wybór koordynatora wolontariatu

Pierwszym krokiem niezbędnym do rozpoczęcia współpracy z wolontariuszami jest zgoda dyrekcji ośrodka. W ponad dziesięcioletniej historii rozwoju wolontariatu w OPS wielokrotnie zdarzało się, że to od pracowników pochodził pomysł włączenia ochotników w działania ośrodka, ale nigdy nie udało się wprowadzić go w życie, bo nie było zgody i przychylności przełożonych. Dlatego niezmiernie ważne jest podjęcie przez dyrekcję decyzji o rozpoczęciu działań zmierzających do wprowadzenia wolontariatu i włączenie ich do planu pracy na dany rok.

Wdrożenie wolontariatu w OPS wiąże się z koniecznością zastosowania zmian w dotychczasowym schemacie pracy ośrodka, co dotyczy np. wyodrębnienia stanowiska koordynatora i jego wynagrodzenia, czy też zmianą zakresu zadań innych pracowników, zaangażowanych w program i wymóg ich realizacji. Takie decyzje, rzutujące na pracę całej instytucji władna jest podjąć tylko dyrekcja. Zatem podjęcie przez dyrekcję ośrodka decyzji o rozpoczęciu działań zmierzających do wprowadzenia wolontariatu jest elementem kluczowym w realizacji programu.

Teodora Karolik, MOPS Radom

Kolejnym krokiem będzie poinformowanie o tej decyzji pracowników ośrodka. Wdrożenie i rozwój wolontariatu w OPS to zawsze praca całego zespołu. Wszyscy pracownicy muszą wiedzieć, na czym polega i jak funkcjonuje wolontariat w ośrodku, w jaki sposób i kiedy będzie wprowadzany, jaka będzie ich rola w jego rozwijaniu. Ważne jest też, aby mieli świadomość, że wolontariusze nie wykonują zadań objętych polityką etatową, a zatem nie będą stanowić żadnego zagrożenia dla ich pozycji zawodowej. Ochotnicy uzupełnią pracę personelu płatnego o to, czego na co dzień OPS nie może dać swoim podopiecznym.

Spotkanie z pracownikami, podczas którego dyrektor informuje o planach współpracy z wolontariuszami, jest też świetną okazją do wyłonienia koordynatora wolontariatu – osoby odpowiedzialnej za organizowanie i prowadzenie tej nowej formy usług. Może być to pracownik, który zgłosi się sam lub zostanie wskazany przez przełożonych. Praktyka pokazuje, że osoby odgórnie wyznaczone do tej roli,

mimo pierwotnych obaw i niezadowolenia, że nie była to ich samodzielna decyzja, z czasem bardzo dobrze wchodzą w nowe zadania i świetnie wypełniają swoje obowiązki. Najczęściej w ośrodkach, które już współpracują z wolontariuszami, taką funkcję pełni jedna osoba. Polecamy również rozwiązanie, które zastosowaliśmy w projekcie „Wolontariat w OPS” współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach EFS, szkoląc po dwóch pracowników z jednego ośrodka. Dwie osoby przygotowane do roli koordynatora mogą się wzajemnie wspierać i uzupełniać, a w razie nieobecności zastępować.

Cechy i zadania koordynatora wolontariatu

Jakie cechy powinien posiadać koordynator? Na pewno musi to być osoba komunikatywna, lubiąca kontakty z ludźmi, dobrze zorientowana w działaniach ośrodka i potrzebach klientów. Dobrze, aby kandydat na koordynatora był dobrym organizatorem, osobą otwartą na zmiany i nowe zadania.

Koordynator wolontariatu powinien być osobą otwartą, pomyslową, elastyczną, pozytywnie nastawioną do życia i pełną wiary w ideę wolontariatu – bez tego się nie uda. Musi też mieć intuicję do ludzi, widzieć, kto do czego pasuje, komu jakie przydzielić zadanie.

Katarzyna Kulik-Ćała, OPS Dzielnicy Bielany M. St. Warszawy

Dobry koordynator powinien być empatyczny, otwarty zarówno na potrzeby wolontariuszy, jak i osób, którym mają pomagać. Dobrze, aby był wyrozumiały i elastyczny, bo ludzie czasem przychodzą ze swoją wizją wolontariatu, która może różnić się od tego, co proponuje ośrodek.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Ważne jest to, komu i w jaki sposób powierza się funkcję koordynatora ds. wolontariatu. Jeśli jest to osoba, która została wskazana przez kierownika czy dyrektora, choć zupełnie „nie czuje” tego tematu, tak naprawdę wolontariat może traktować po macoszemu. Nie jest to jednak przesądzone – może się okazać, że taka osoba pomimo swoich wcześniejszych obaw znakomicie sprawdzi się w tej roli. Dobre nastawienie koordynatora i znajomość problematyki społecznej to cechy, które dobrze rokują. Ponadto ważna jest dobra organizacja pracy, zaangażowanie oraz łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych.

Bożena Marczak, GOPS Stare Babice

Dlaczego warto być koordynatorem? Zobaczmy, co mówią o tym doświadczeni koordynatorzy wolontariatu w OPS:

Praca koordynatora wolontariatu daje możliwość zrobienia kolejnego kroku na swojej drodze zawodowej. Warto się zaangażować i poświęcić jej czas, bo to bez wątpienia cenne doświadczenie. Jako koordynatorzy słuchamy innych, pomagamy, ale również uczymy się różnorodnych rozwiązań. Praca daje nam dużo zadowolenia, wzbogaca relacje. To budujące, że ma ona dla innych duże znaczenie, a do tego przynosi nam prawdziwą satysfakcję. Gdy czujemy się komuś potrzebni, pracuje się znacznie lepiej – brzmi to może banalnie, ale to prawda. Rola koordynatora jest niełatwa, musimy bowiem zapewnić wszystko, co potrzebne, by inni mogli sprawnie i skutecznie wykonać powierzone im zadania. Wdzięczność i uznanie wynagradzają nam jednak wszelki trud i ogromnie nas mobilizują.

Monika Pankowska, GOPS Słupno

Bycie koordynatorem wolontariatu daje mi wiarę w ludzi i w to, że w dzisiejszym świecie można wciąż spotkać osoby, które są gotowe poświęcać się innym zupełnie bezinteresownie.

Beata Kanarska, OPS Dzielnicy Ursynów M. St. Warszawy

Pełnienie funkcji koordynatora wolontariatu pozwala mi na codzienny kontakt z niezwykle ludźmi, jakimi są nasi wolontariusze. Są to osoby w różnym wieku, o różnych zainteresowaniach i doświadczeniach życiowych, otwarte na drugiego człowieka, pełne radości oraz zapału do życia. Bycie koordynatorem umożliwia mi realizację własnych pomysłów, samodzielną organizację pracy i zarządzanie czasem. Dzięki współpracy z wolontariuszami nauczyłam się być „ważna na drugiego człowieka”, otwarta na innych i na ich pomysły. Kontakt z tymi niezwykle ludźmi nadaje sens temu, co robię.

Anna Rybak, OPS Dzielnicy Wola M. St. Warszawy

Co należy do obowiązków koordynatora? Koordynator jest osobą działającą w różnych obszarach: współpracuje z innymi pracownikami ośrodka, wolontariuszami, odbiorcami usług wolontariackich, przedstawicielami społeczności lokalnej. Oto najważniejsze zadania koordynatora wolontariatu w OPS:

- współpraca z pracownikami socjalnymi i partnerami lokalnymi w celu diagnozowania potrzeb, do zaspakajania których niezbędne jest zaangażowanie wolontariuszy,
- przyjmowanie i weryfikacja zadań dla wolontariuszy, pracowników socjalnych, wyszukiwanie ofert pracy dla wolontariuszy,
- pozyskiwanie wolontariuszy,
- tworzenie bazy wolontariuszy i odbiorców ich usług,
- opracowanie i prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy wolontariuszy,
- wyznaczenie wolontariuszowi konkretnych zadań, zawarcie umowy,
- przygotowanie wolontariusza do wykonywania zadań,
- wprowadzenie wolontariusza w środowisko,

- monitorowanie pracy wolontariuszy,
- motywowanie i nagradzanie wolontariuszy,
- stała współpraca z innymi pracownikami OPS, odbiorcami pracy wolontariuszy i partnerami lokalnymi,
- pozyskiwanie dodatkowych źródeł finansowania działań związanych z wolontariatem,
- promocja wolontariatu w środowisku lokalnym.

Zadania te zostaną dokładniej omówione w dalszej części tego rozdziału, w tym miejscu warto natomiast podkreślić ich wielość i złożoność. Planując zatem włączenie wolontariatu na stałe w ofertę ośrodka, należy pomyśleć o wyodrębnieniu stanowiska koordynatora. Praktyka pokazuje, że bardzo trudne jest połączenie pracy socjalnej w rejonie z rolą koordynatora działań wolontariackich. Rozwiązaniem tego problemu może być stworzenie odrębnego stanowiska, w ramach którego pracownik będzie zajmował się tylko wolontariatem, lub takie przeorganizowanie zadań, aby osoba odpowiedzialna za wolontariat miała na to przeznaczoną połowę swojego etatu. W ośrodkach, które od lat współpracują z ochotnikami, stosuje się oba te rozwiązania. W sytuacji, kiedy obowiązki koordynatora stanowią połowę jego etatu, w wielu ośrodkach są one łączone z pracą w rejonie (ale w znacznie mniejszym stopniu niż w przypadku innych pracowników) lub z innymi zadaniami, np. z koordynowaniem projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej. Jednakże w ośrodkach, gdzie istnieje potrzeba objęcia działaniami wolontariackimi dużej liczby podopiecznych, bardzo pomocne będzie stworzenie samodzielnego stanowiska koordynatora wolontariatu.

Kolejnym krokiem po wyznaczeniu osoby, która będzie pełniła funkcję koordynatora wolontariatu, jest przygotowanie jej do tej roli. Zajmuje się tym Centrum Wolontariatu w Warszawie, które proponuje cykl szkoleń specjalnie dla ośrodków pomocy społecznej. W ramach tych szkoleń osoby przygotowywane do roli koordynatora zdobywają wiedzę i umiejętności dotyczące organizacji wolontariatu w OPS, związanych z tym kwestii prawnych, sposobów pozyskiwania wolontariuszy, metod pracy oraz promocji wolontariatu.

Przyjrzyjmy się, co mamy...

Przystępując do wprowadzenia wolontariatu, warto przeanalizować sytuację ośrodka, jego zasoby i potencjał. Jest to ważne, by zdać sobie sprawę zarówno z możliwości, jak i ewentualnych braków oraz zagrożeń. Najlepiej zacząć od potencjału placówki. Co jest jej mocną stroną? Czym dysponuje ośrodek? Jakie ma zasoby ludzkie i materialne? Odpowiedzi mogą być różne.

Niezwykle ważnym i zarazem podstawowym atutem jest przychyłność dyrekcji i pozostałych pracowników. Nic tak nie pomaga, jak wspólne przekonanie, co

do słuszności działań. Koordynator nic nie zdziałałby sam. Angażowanie wolontariuszy w działania ośrodka jest zawsze pracą całego zespołu.

Ogromną wartością jest bez wątpienia wiedza współpracowników o środowisku lokalnym, jego problemach, a przede wszystkim o możliwościach ich rozwiązywania. Warto w pełni korzystać z umiejętności, jakie pracownicy zdobyli podczas różnych szkoleń (np. pracy metodą Centrum Aktywności Lokalnej). Poza tym wśród pracowników lub współpracowników ośrodka są zapewne psycholodzy, specjaliści od przeciwdziałania uzależnieniom, przemocy w rodzinie itp. To ich będzie można poprosić o pomoc w przygotowaniu wolontariuszy do pracy z dziećmi z rodzin patologicznych, to oni mogą wesprzeć wolontariusza w trudnej sytuacji, poprowadzić spotkanie z ochotnikami.

Przyjrzyjmy się także, jakim zapleczem lokalowym dysponuje ośrodek. Czy jest w nim miejsce, gdzie koordynator będzie mógł spokojnie rozmawiać z kandydatami na wolontariuszy? Czy w ośrodku jest sala, w której będą mogły odbywać się zajęcia dla dzieci lub seniorów z udziałem wolontariuszy? Takie pomieszczenie może też służyć do organizacji szkoleń dla wolontariuszy oraz ich cyklicznych spotkań integracyjnych.

Następnie zorientujmy się, jakie zasoby i możliwości ośrodek ma do dyspozycji na zewnątrz. Zaczniemy od pozycji placówki w środowisku lokalnym. Warto przyrzeć się kontaktom, jakie ma OPS z instytucjami, organizacjami działającymi w danej społeczności. Ośrodek pomocy społecznej jest instytucją powszechnie znaną – najczęściej bardzo dobrze współpracuje z urzędami, policją, ośrodkiem zdrowia, organizacjami pozarządowymi, parafią. To też otwiera ogromne możliwości, każda z tych instytucji może bowiem w jakiś sposób zaangażować się w działania związane z wolontariatem. Policjanci mogą na przykład pomóc w zorganizowaniu pikniku, podczas którego wolontariusze poprowadzą zawody rowerowe dla dzieci z rodzin podopiecznych ośrodka, przeszkolić je z przepisów ruchu drogowego itp. Z kolei Straż Pożarna dysponuje remizą – można zorganizować tam obchody Dnia Wolontariusza lub bal karnawałowy dla osób niepełnosprawnych. W ośrodku zdrowia natomiast warto rozwiesić plakaty, zostawić ulotki promujące wolontariat w OPS. Pracownicy ośrodka mają też stałe kontakty ze szkołami, znają ich dyrektorów, pedagogów, co bez wątpienia ułatwi pozyskiwanie młodzieży chętnej do zaangażowania się w wolontariat. Przydatne mogą też być kontakty z radnymi, sołtysami, którzy mogą pomóc w promocji wolontariatu.

Często zdarza się, że ośrodek współpracuje już z różnymi organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie gminy. Dzięki takim znajomościom można rozszerzyć współpracę na działania związane z wolontariatem. Warto przy tym skorzystać z doświadczeń takich organizacji oraz umiejętności ich wolontariuszy.

Wprowadzając wolontariat, wykorzystaliśmy potencjał, jaki tkwił w naszym środowisku, pracę już istniejącego stowarzyszenia, partnerską współpracę między jednostkami samorządowymi. Skorzystaliśmy też z możliwości, jakie daje lokal, w którym mieści się nasz ośrodek.

Monika Pankowska, GOPS Słupno

Pracownicy OPS mają też często dobre osobiste relacje z lokalnymi przedsiębiorcami, właścicielami sklepów, hurtowni. Takie znajomości mogą okazać się przydatne, kiedy będziemy potrzebować sponsorów organizowanego przy udziale wolontariuszy Dnia Dziecka czy spotkania gwiazdkowego. To właśnie od przedstawicieli lokalnego biznesu można najłatwiej pozyskać słodyczne, napoje czy też podarunki dla podopiecznych i wolontariuszy.

Ogromnym zasobem Augustowa jest otaczającą go przyroda. Wykorzystaliśmy go, organizując dla dzieci z naszej świetlicy krajoznawcze wycieczki rowerowe, podczas których wolontariusz będący specjalistą ds. leśnictwa poprowadził zajęcia na ścieżkach ekologiczno-edukacyjnych, gdzie uczył dzieci rozpoznawać gatunki drzew.

Wanda Kuśmierska, MOPS Augustów

Taka analiza zasobów, którymi dysponuje ośrodek, oraz możliwości, z których ma szansę skorzystać, pokazuje, jak niewiele potrzeba, aby zacząć współpracę z wolontariuszami.

A czego nam brakuje?

Nie zamykajmy też oczu na to, czego ośrodek nie ma i co jeszcze trzeba zrobić. Nie obawiamy się niewiedzy na temat wolontariatu – tu służy pomocą Centrum Wolontariatu w Warszawie, prowadzące cykl szkoleń dla koordynatorów, a także doświadczeni koordynatorzy z innych ośrodków, którzy z pewnością chętnie podzielą się swoją wiedzą.

Może się jednak okazać, że nie wszyscy pracownicy są przychylni pomysłowi współpracy z wolontariuszami i podchodzą do tego sceptycznie lub wręcz niechętnie. W takiej sytuacji najlepiej zorganizować spotkanie z pracownikami i wyjaśnić wszystkie obawy i wątpliwości dotyczące wolontariatu. Często opór pracowników wynika z niewiedzy i błędnych wyobrażeń, które nie odpowiadają rzeczywistości. Bardzo ważne jest dokładne wyjaśnienie, na czym polega rola wolontariuszy, a na czym koordynatora, a także pokazanie, w jaki sposób będzie wprowadzany wolontariat oraz co będzie należało do zadań poszczególnych pracowników. Warto przy tym podkreślić korzyści, jakie przyniesie ośrodkowi współpraca z wolontariuszami. Utrudnieniem może też być niewiedza pracowników odnośnie prawa dotyczącego wolontariatu – warto wówczas zorganizować specjalne szkolenie na ten temat.

Jeśli zaś przeszkodą są warunki lokalowe, jakimi dysponuje OPS np. nie ma gdzie zorganizować pomocy lekcyjnej lub spotkań dla wolontariuszy, konieczne trzeba zwrócić się do partnerów lokalnych. Z pomocą mogą przyjść okoliczne szkoły, świetlice lub domy kultury.

Realizując program „Starszy brat, starsza siostra”, na początku planowaliśmy spotkania wolontariusza z dzieckiem w domu rodzinnym podopiecznego. Okazało się jednak, że nie wszystkie środowiska są na tyle bezpieczne, żeby mógł tam wejść i pracować wolontariusz. Szukając miejsca, gdzie mogłyby się takie spotkania odbywać, nawiązaliśmy współpracę z organizacjami pozarządowymi prowadzącymi świetlice. Także niektóre szkoły zgodziły się na wizyty wolontariusza i udostępniły mu miejsce na pracę z uczniem.

Agnieszka Jasińska, OPS Dzielnicy Żoliborz M. St. Warszawy

Czasami poważną barierę stanowią trudne relacje z niektórymi instytucjami czy organizacjami. Problemy z porozumieniem mogą wynikać z różnych przyczyn. Może to kwestia lepszego poznania się, uświadomienia sobie wspólnego celu, działania na rzecz tych samych osób? Może wystarczy odrobina dobrej woli i wzajemnego zaangażowania w rozwijanie współpracy? Może warto zawiązać koalicję na rzecz wolontariatu?

Uświadomienie sobie wszystkich ograniczeń, z jakimi spotyka się OPS, jest pierwszym krokiem do ich przezwyciężenia. Tylko zdając sobie w pełni sprawę, czego dokładnie nam brakuje, możemy coś z tym zrobić.

Poinformowanie i przygotowanie środowiska lokalnego

Przejdźmy teraz do kolejnego etapu wprowadzania wolontariatu w działania OPS. Będzie nim poinformowanie partnerów lokalnych o planach rozpoczęcia działalności wolontariackiej i nawiązanie współpracy w tym zakresie. Partnerzy mogą pomóc w promowaniu i organizacji wolontariatu. We współpracy z nimi będzie można dobrze zdiagnozować problemy, w rozwiązywaniu których będą uczestniczyć wolontariusze.

Warto zorganizować spotkanie potencjalnych partnerów: instytucji i organizacji działających na rzecz mieszkańców, oraz placówek, z których będzie można pozyskiwać przyszłych wolontariuszy. Takie spotkanie może stać się początkiem partnerstwa na rzecz wolontariatu, okazją do rozeznania oczekiwań i możliwości płynących ze współpracy. Dobrze, aby spotkanie to zakończyło się konkretnymi ustaleniami, określeniem form współpracy. Więcej o tworzeniu partnerstwa przeczytać można w rozdziale *Przyjazny krąg*.

Niezbędne do wprowadzenia wolontariatu w działania OPS jest rozeznanie zapotrzebowania na pomoc wolontariuszy. Warto poznać problemy nie tylko klientów ośrodka, ale też innych mieszkańców będących w trudnej sytuacji życiowej. Podstawowym źródłem takiej wiedzy będą oczywiście pracownicy OPS-u. To oni dobrze znają swoich podopiecznych i ich sytuację oraz wiedzą, na jakie ich potrzeby ośrodek nie był w stanie odpowiedzieć w ramach swojej dotychczasowej działalności. Wiele w tej kwestii podpowiedzieć mogą również partnerzy lokalni, czyli przedstawiciele instytucji lub organizacji działających na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Poza tym ważnym źródłem informacji są zawsze miejscowi księża, którzy zazwyczaj dobrze znają starych, chorych, samotnych parafian. Warto też zwrócić się bezpośrednio do mieszkańców, pytając, jakie oni widzą zadania dla wolontariuszy.

Wszystko rozpoczęło się od diagnozy potrzeb i odpowiedzi na pytanie, czy wolontariat jest w gminie w ogóle potrzebny. Zbieraniu informacji posłużyły ankiety, które rozłożono w różnych punktach: w sklepach, ośrodku zdrowia, urzędzie gminy itp. Dzięki tej akcji dowiedzieliśmy się, że wolontariusze są bardzo potrzebni do pracy z dziećmi oraz do pomocy osobom starszym. Warto podkreślić, że te początkowe działania nie wymagały kosztów, wszystko zrobiliśmy własnymi siłami.

Bożena Marczak, GOPS Stare Babice

Jak szukać wolontariuszy, czyli promocja wolontariatu

Promocji wolontariatu poświęcony jest rozdział *Czas na promocję*. Tutaj natomiast skupmy się na praktycznych jej formach. Przede wszystkim należy się zastanowić, do kogo chcemy dotrzeć – czy będą to potencjalni wolontariusze, czy odbiorcy ich usług? W zależności od tego, kogo chcemy przekonać do wolontariatu, możemy stosować różne metody. Koordynator, pracownicy socjalni mogą docierać osobiście do potencjalnych odbiorców usług – jest to bardzo dobra forma promowania wolontariatu wśród osób korzystających z różnorodnej pomocy OPS.

Świetną formą promocji będą imprezy, np. festyn, podczas którego OPS będzie informował ludzi o wolontariacie. Warto, aby podczas takich imprez byli dobrze widoczni wolontariusze i sami udzielali zainteresowanym informacji o tym, co robią, jak można pomagać innym. Poza tym na imprezach organizowanych przez OPS, urząd miejski, urząd gminy czy organizacje pozarządowe powinien być obecny koordynator z informacją o wolontariacie.

Na pewno bardzo przydatne będą plakaty i ulotki. Mogą mieć bardzo prostą formę. Ważne, aby zawierały jasną informację, na czym polega wolontariat w OPS, do jakich zadań szukamy ochotników, gdzie, do kogo i w jakich godzinach mogą się zgłaszać osoby zainteresowane tego rodzaju pracą. Plakaty powinny zostać rozwieszone w miejscach często odwiedzanych przez ludzi, do których chcemy dotrzeć, takich jak urząd miejski, ośrodek zdrowia, szkoły i uczelnie, poczta, klub osiedlowy, itp.

Jak na szeroką skalę poszukiwać wolontariuszy? Przede wszystkim skontaktujmy się z przedstawicielami lokalnych mediów: redaktorami gazet, rozgłośni radiowych czy telewizji regionalnej. Szukają oni ciekawych informacji o różnych formach aktywności lokalnej, dlatego na pewno chętnie opublikują wiadomość o powstającym w ośrodku wolontariacie i naborze wolontariuszy, być może przeprowadzą wywiad z koordynatorem, nagłośnią, a później zrelacjonują organizowane przez OPS akcje.

Kiedy zaczynamy nowy projekt wolontariacki w ośrodku, staram się zainteresować naszą regionalną telewizję. Gdy np. rozpoczynaliśmy akcję „Pogotowie lekcyjne” w świetlicach, dziennikarze przyjeżdżali na nasze spotkania robocze, potem towarzyszyli nam w kolejnych etapach i pokazywali w „Kurierze” migawki z tych wydarzeń. Sami dowiadywali się, czy dzieje się u nas coś ciekawego, byli też z nami podczas obchodów Dnia Wolontariusza. Prasa lokalna z kolei bezpłatnie zamieszcza nasze ogłoszenia o naborze wolontariuszy.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Informację o poszukiwaniu wolontariuszy warto zamieścić też na stronie internetowej OPS, a także urzędu miasta lub gminy. Na stronie internetowej ośrodka najlepiej zrobić stałą zakładkę informującą o formach wolontariatu, dotyczących go przepisach prawa, ofercie dla zainteresowanych oraz o aktualnie organizowanych akcjach i realizowanych projektach.

Z informacją o wolontariacie warto też dotrzeć do radnych. Jeśli to możliwe, najlepiej poinformować o tej nowej usłudze świadczonej przez OPS na posiedzeniu Rady Gminy. Można porozmawiać z sołtysem, pójść na spotkanie koła gospodyń czy organizacji pozarządowych działających na terenie gminy.

Nie można też zapominać o niezwykle ważnym i skutecznym miejscu przekazywania informacji, jakim na wsiach i w małych miastach jest kościół. Warto odwiedzić proboszcza, dokładnie przedstawić mu ideę wolontariatu, opowiedzieć, co będą robić wolontariusze w ośrodku i jakie korzyści może to przynieść mieszkańcom. Można poprosić księdza, żeby do ogłoszeń parafialnych dodał informację o naborze wolontariuszy i systematycznie przypominał wiernym o działaniach wolontariatu w OPS.

Rozpoczynając działalność wolontariacką w ośrodku, poprosiłam księdza, aby chodząc „po kołędzie”, namawiał starsze i samotne osoby do skorzystania z pomocy wolontariusza. Dzięki temu, że propozycja taka wychodziła od księdza, starsi ludzie byli bardziej otwarci na pomoc z zewnątrz. Ksiądz towarzyszył nam też podczas wprowadzania wolontariusza w środowisko.

Leokadia Sadowska, MOPR Chełm

Bardzo ważnym miejscem, gdzie stale promujemy wolontariat, jest także sam ośrodek. W widocznym miejscu przed ośrodkiem i na jego terenie powinna być umieszczona informacja o wolontariacie wraz z nazwiskiem koordynatora i godzinami, w których można go zastać. Najlepiej, aby wszyscy pracownicy dokładnie wiedzieli, gdzie, do kogo i kiedy może zgłosić się osoba zainteresowana współpracą, i potrafili udzielić rzetelnej informacji. Pamiętajmy, że nic tak nie zniechęca, jak niezorientowany w temacie personel. Sytuacja, w której żaden zapytany pracownik ośrodka nie wie, o co chodzi, lub nie potrafi odpowiedzieć na proste pytania, niekorzystnie wpływa na wizerunek ośrodka: czyni go po prostu mało wiarygodnym i nieprofesjonalnym. Niedopuszczymy do takiej sytuacji!

Pracownicy OPS są ważnym źródłem informacji o działającym w ośrodku wolontariacie. Mogą je przekazywać podczas wizyt w różnych placówkach, spotkań z nauczycielami, kuratorami, a także samymi klientami. Trzeba bowiem pamiętać, że szukając wolontariuszy, docieramy też do potencjalnych odbiorców ich usług. Wolontariuszy można przecież rekrutować także z grona podopiecznych ośrodka. Wielkie doświadczenie w angażowaniu w wolontariat klientów ośrodka ma radomski OPS (patrz rozdział *Przykłady dobrych praktyk*).

Opracowanie programu i procedur wewnętrznych

Kolejnym krokiem wprowadzania wolontariatu w działania ośrodka będzie opracowanie programu wolontariackiego, przedstawiającego ogólne cele i kierunki rozwoju współpracy z ochotnikami. W programie należy wyraźnie określić:

- cel, jakiemu ma służyć włączenie wolontariatu w działania placówki,
- główne kierunki rozwoju wolontariatu w ośrodku,
- zakres i formy pracy wolontariuszy,
- zadania koordynatora wolontariatu i innych pracowników OPS.

Program wolontariacki zawiera ogólną wizję działań. Natomiast konkretnymi pomysłami na rozwiązanie problemów mieszkańców są projekty wolontariackie. Opracowanie projektu służy zaplanowaniu procesu, który ma doprowadzić do zmiany sytuacji, przynieść pozytywny skutek i stworzyć nową jakość. W jego stworzeniu mogą pomóc odpowiedzi na następujące pytania:

DLACZEGO należy zrealizować projekt? Na jakie problemy społeczne odpowiada?

PO CO zamierzamy realizować projekt? Co chcemy dzięki niemu zmienić?

JAK projekt będzie realizowany?

KTO powinien być zaangażowany w realizację projektu?

KIEDY projekt będzie realizowany?

ILE projekt będzie kosztował?

CO się zmieni po zakończeniu projektu?

JAKIE CZYNNIKI mogą mieć wpływ na rezultat projektu?

JAKIE ryzyko wiąże się z realizacją projektu?

Efektom odpowiedzi na powyższe pytania będzie opracowanie projektu zawierającego następujące elementy:

- charakterystyka problemu, jego opis, analiza, diagnoza,
- określenie celu ogólnego i celów szczegółowych,
- sprecyzowanie metody działania, określenie zadań, które należy wykonać,
- określenie zakresu obowiązków i ról poszczególnych osób zaangażowanych w działania projektowe,
- określenie przewidywanych rezultatów i wskaźników ich osiągnięcia,
- opracowanie harmonogramu działań i szczegółowego budżetu,
- zaplanowanie form monitoringu i ewaluacji.

Opracowane w ten sposób projekty wolontariackie mogą być wewnętrznym narzędziem placówki, służącym pracownikom do określenia celów i sposobów ich osiągnięcia, albo – składane do różnych instytucji – możliwością pozyskania finansów na realizację konkretnych działań.

Mamy opracowany program funkcjonowania wolontariatu. Bieżące działania prowadzimy na podstawie opracowywanych rokrocznie projektów. Obecnie realizowane to: „Międzypokoleniowa Gdynia” (integracja seniorów i młodzieży), „Zeszyt dla ucznia” (akcja pozyskiwania wyprawek szkolnych), „Starszy brat, starsza siostra” (indywidualna pomoc, towarzyszenie dziecku), „Pogotowie lekcyjne” (korepetycje dla dzieci mających trudności w nauce), „Dni otwarte dla dzieci z dzielnicy” (wsparcie dla dzieci nie uczęszczających do przedszkola).

Gabriela Czaplicka, MOPS Gdynia

W ośrodkach, które obecnie współpracują z wolontariuszami, najczęściej realizowane są projekty związane z opieką nad dziećmi klientów OPS. Ochotnicy pomagają w odrabianiu lekcji, organizacji różnych form spędzania czasu wolnego, wyjazdów, imprez okolicznościowych. Wiele projektów adresowanych jest też do seniorów. Mają one na celu przeciwdziałanie osamotnieniu osób starszych, ułatwianie im kontaktów z otoczeniem, organizowanie im czasu wolnego.

Kiedy mamy już opracowany program i projekt wolontariacki, musimy przygotować dokumenty niezbędne przy współpracy z wolontariuszami. Są to:

- regulamin pracy wolontariuszy w OPS określający, na jakich zasadach wolontariusz wykonuje swoje zadania w ośrodku, jakie ma prawa i obowiązki, z kim i w jaki sposób ma współpracować;
- oferta pracy dla wolontariusza wypełniana przez pracownika socjalnego lub osobę prywatną widzącą zapotrzebowanie na pomoc ochotnika. Zawiera informację, kto, w jakim zakresie i w jakim czasie potrzebuje pomocy wolontariusza, oraz określenie ewentualnych konkretnych cech i umiejętności wolontariusza, jakie są wskazane przy danym typie pracy (np. płeć, wiek, wykształcenie itp.). Ofertę tę weryfikuje koordynator i na jej podstawie poszukuje wolontariusza;

- kwestionariusz dla wolontariusza wypełniany przez niego podczas pierwszej rozmowy. W kwestionariuszu wolontariusz podaje swoje dane, swoje motywacje oraz informacje o tym, co chciałby robić, jakie ma umiejętności i możliwości (czasowe, komunikacyjne) pracy. Na podstawie informacji podanych w kwestionariuszu koordynator dobiera wolontariusza do konkretnego zadania;
- porozumienie o współpracy z wolontariuszem – wzór w rozdziale *Na prawo patrz*;
- porozumienie o współpracy z instytucjami i placówkami, z których przysyłani są wolontariusze (np. szkoła), lub do których OPS kieruje wolontariuszy (np. szpital, świetlica);
- karta pracy wolontariusza, na której potwierdza on swoją obecność u klienta lub w placówce;
- karta kontaktu z klientem, na której koordynator lub pracownik socjalny z rejonu klienta odnotowuje, jakiego rodzaju pomoc została przydzielona klientowi. Zapisuje na niej również wyniki wszystkich wizyt monitorujących pracę wolontariusza, ewentualne uwagi i dalsze potrzeby klienta;
- zaświadczenie o wykonywanych świadczeniach wolontariackich – wzór w rozdziale *Na prawo patrz*.

Zwieńczeniem przygotowań do współpracy z ochotnikami jest wpisanie wolontariatu do regulaminu organizacyjnego ośrodka lub wpisanie go jako oddzielnego programu aktywizacji środowiska lokalnego.

Planując współpracę z wolontariuszami, koniecznie trzeba pamiętać o wydatkach. Profesjonalnie zorganizowany wolontariat zawsze łączy się z kosztami, jakie musi ponieść placówka. Warto je zaplanować, opracowując roczny preliminarz wydatków. Powinny znaleźć się w nim następujące pozycje:

- ubezpieczenie wolontariuszy,
- koszty przejazdu wolontariuszy do podopiecznych,
- koszty organizacji obchodów Dnia Wolontariusza,
- koszt specjalistycznych szkoleń dla wolontariuszy,
- pensja koordynatora wolontariatu,
- koszt materiałów biurowych,
- koszt połączeń telefonicznych i Internetu.

W praktyce wydatki budżetowe związane z wolontariatem mieszczą się w kwocie od 3 tys. do 12 tys. złotych w zależności o wielkości ośrodka i liczby wolontariuszy. Najczęściej kwota ta wynosi około 4 tys. złotych i obejmuje: ubezpieczenie wolontariuszy NNW i OC, zwrot kosztów przejazdu, spotkania integracyjne dla wolontariuszy, koszt dyplomów oraz nagród na Dzień Wolontariusza. Pozostałe pozycje, takie jak pensja koordynatora czy połączenia telefoniczne, pokrywane są ze środków budżetowych związanych z ustawową działalnością ośrodka.

Najczęstszym źródłem finansowania wolontariatu w OPS są środki własne ośrodka. Dlatego po opracowaniu preliminarza wydatków na wolontariat, najczęściej jest on włączany do projektu budżetu ośrodka i (o ile jest taka konieczność)

zatwierdzany wraz z budżetem uchwałą rady gminy. Inne źródła wspierania wolontariatu to:

- darowizny od firm lub osób prywatnych. Obie te formy stosowane są bardzo często przy pozyskiwaniu prezentów, nagród, żywności (napoje, słodczyce) na imprezy dla wolontariuszy lub z ich udziałem;
- fundusze pozyskane z Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych na projekty dotyczące profilaktyki uzależnień oraz przeciwdziałania przemocy, w ramach których wykorzystane są działania związane z wolontariatem. Takie fundusze pozyskuje się w trybie konkursowym. Ośrodki współpracujące z wolontariuszami zdobywają w ten sposób pieniądze na szkolenia dla wolontariuszy w zakresie komunikacji i metod pracy z dziećmi z rodzin zagrożonych alkoholizmem lub przemocą; wycieczki dla takich dzieci z udziałem wolontariuszy, czy też na wyjazd wakacyjny dla wolontariuszy pracujących z dziećmi pochodzącymi z rodzin patologicznych, połączony z wykładami na temat pracy z dziećmi alkoholików;
- środki pozyskane od fundacji działających przy dużych firmach komercyjnych, takich jak Citibank, PKO, Commercial Union i in. Informacji na temat tego typu funduszy należy szukać na stronach internetowych fundacji;
- projekty realizowane z Europejskiego Funduszu Społecznego ze środków Unii Europejskiej.

Rekrutacja wolontariuszy i wyznaczenie zadań

Przyjmowanie i weryfikacja ofert pracy dla wolontariuszy

Zanim zaczniemy szukać wolontariuszy, konieczne jest przygotowanie dla nich ofert pracy. Najczęściej o zapotrzebowaniu na pomoc wolontariusza informują koordynator pracownicy socjalni, oni też wypełniają formularz oferty pracy dla wolontariusza. Podobnie mogą uczynić osoby zainteresowane korzystaniem z takiej pomocy, które zgłaszają się do ośrodka indywidualnie. Koordynator dokonuje oceny i weryfikacji tych zgłoszeń. Określa, czy rzeczywiście danej osobie lub rodzinie potrzebna jest pomoc wolontariusza, czy jest to środowisko bezpieczne dla wolontariusza, a także czy uda się znaleźć wolontariusza do danego zgłoszenia.

Otrzymując od pracowników socjalnych karty zgłoszeniowe, staram się zawsze je weryfikować. Odrzucam te, które są niezgodne z zakresem pracy wolontariusza. Nigdy też nie wysyłam wolontariuszy tam, gdzie klient nie jest zainteresowany współpracą. Szanuję każdego wolontariusza i jego czas poświęcony na pomoc innym. Będąc na jego miejscu, nigdy nie chciałabym doświadczyć niechęci ze strony podopiecznego. Na szczęście większość naszych podopiecznych jest bardzo otwarta na pomoc ze strony wolontariuszy, ponieważ często to właśnie wolontariusze są pierwszymi osobami w ich życiu, którzy akceptują ich takimi, jacy są. Kierując się natomiast względami bez-

pieczeństwa, nigdy nie wysyłam wolontariuszy do osób przejawiających zachowania agresywne, stosujących jakiekolwiek formę przemocy lub nadużywających alkoholu.

Anna Rybak, OPS Dzielnicy Wola M. St. Warszawy

W określeniu, kogo i jak dobrać do danego zadania, przydatne jest opracowanie przez koordynatora Indywidualnego Programu Wolontariackiego. Odpowiedzi na zawarte w nim pytania pozwolą na zaplanowanie kolejnych działań. Oto one:

- Jaka potrzeba (placówki, klienta) wymaga zaspokojenia?
- Jaki rodzaj prac miałyby wykonywać wolontariusz (w jakim czasie, miejscu, w jaki sposób)?
- Jakie cechy powinien posiadać wolontariusz (wiek, płeć, wykształcenie, umiejętności, predyspozycje)?
- Czy przewidywane jest przygotowanie wolontariusza do pracy, a jeśli tak, to w jakiej formie?
- Jaki rodzaj wsparcia ze strony OPS przewidujemy dla wolontariusza?
- Jakie motywacje powinny kierować wolontariuszem, który mógłby tę pracę wykonywać?
- Jakie sposoby wynagrodzenia i uznania dla wolontariusza są przewidziane przez ośrodek?
- Gdzie i jak będziemy szukać wolontariuszy?

Pozyskiwanie wolontariuszy, czyli gdzie i jak ich szukać?

Pierwszym i – zdawałoby się – najbardziej naturalnym miejscem pozyskiwania wolontariuszy są szkoły. Najwięcej chętnych jest wśród uczniów liceów i gimnazjów.

W małych miejscowościach, takich jak nasza, mało jest atrakcji dla młodzieży, trudno zorganizować jej czas wolny, zaproponować coś interesującego. W wolontariacie młodzi ludzie widzą możliwość zaspokojenia swojej potrzeby aktywności, sprawdzenia siebie.

Katarzyna Babul-Żyra, MOPS Przasnysz

Warto nawiązać stałą współpracę z dyrektorami szkół oraz umówić się na spotkanie z uczniami, aby wyjaśnić im ideę wolontariatu. Najczęściej młodzież nie wie o działaniach OPS, ośrodek nie kojarzy się jej z miejscem, gdzie można w jakikolwiek sposób się realizować.

Jednym z pomysłów na propagowanie idei wolontariatu oraz pozyskanie nowych wolontariuszy było przeprowadzenie dwumiesięcznej kampanii informacyjnej w szkołach ponadgimnazjalnych na terenie Dzielnicy Wola. Pierwszym etapem akcji było wystosowanie do dyrektorów szkół pism informujących o możliwości spotkania

z uczniami danej szkoły i poprowadzenia z nimi zajęć. Na tę propozycję odpowiedziało większość szkół. Kolejnym etapem było konkretne, umówione wcześniej spotkanie z uczniami danej szkoły, którzy byli zainteresowani podjęciem współpracy z naszym ośrodkiem. Podczas spotkania zaprezentowałam realizowane przez nas programy wolontariackie, formy współpracy oraz możliwości nawiązania współpracy. W każdym spotkaniu uczestniczyły również dwie wolontariuszki-studentki, które mają największe doświadczenie w tego rodzaju pracy. Podczas spotkań dzieliły się swoim doświadczeniem, opowiadały o tym, co robią i co im daje wolontariat. Mam wrażenie, że spotkania te pomogły młodzieży znacznie lepiej zrozumieć ideę wolontariatu, a zainteresowanych jeszcze bardziej zachęciły do udziału w naszych działaniach. Dzięki przeprowadzeniu tej kampanii pozyskailiśmy wielu nowych wolontariuszy, którzy z prawdziwym zaangażowaniem wykonują powierzone im obowiązki.

Anna Rybak, OPS Dzielnicy Wola M. St. Warszawy

Jeżeli dyrekcja szkoły oraz młodzież wyrażą chęć współpracy, warto podpisać porozumienie o współpracy między ośrodkiem a szkołą. Na jego podstawie szkoła może np. wysyłać wolontariuszy na akcje organizowane przez ośrodek, zorganizować u siebie pomoc w nauce dla dzieci z rodzin podopiecznych. To właśnie współpraca ze szkołami często rozwiązuje problem braku lokalu, który byłby przeznaczony na pomoc w odrabianiu lekcji. Wolontariusze po lekcjach zostają w szkole i pod opieką nauczyciela pomagają dzieciom klientów OPS. Jest to wygodne dla młodzieży i daje możliwość pomocy dzieciom ze środowisk, do których nie byłoby bezpiecznie wysyłać wolontariuszy.

Warto pamiętać, że młodzież może współpracować z ośrodkiem zarówno indywidualnie, jak i grupowo. Wolontariusze działający pojedynczo mogą np. odwiedzać osoby starsze, niepełnosprawne. Cała klasa natomiast może wspólnie zorganizować przedstawienie dla podopiecznych ośrodka lub dzieci z pobliskiej świetlicy, pomóc w przygotowaniu imprezy z okazji Gwiazdki czy Dnia Dziecka.

Mówimy tutaj o uczniach gimnazjów i liceów, trzeba jednak dodać, że często również dzieci ze szkoły podstawowej wyrażają chęć współpracy. Nie ma do tego przeciwwskazań, jeśli działają jako grupa pod opieką nauczyciela. Mogą np. zrobić kartki świąteczne dla seniorów albo przygotować jasełka, które później wystawią w DPS.

Trzeba w tym miejscu przypomnieć, że wszyscy niepełnoletni wolontariusze muszą mieć pisemną zgodę rodziców. Warto zatem na spotkanie z młodzieżą zainteresowaną wolontariatem przygotować krótką ulotkę informującą rodziców, czym jest wolontariat, jak będą zorganizowane zajęcia z udziałem dziecka i co będzie należało do jego obowiązków. Ulotka powinna także zawierać informację, że wszystko będzie się odbywało pod opieką osoby pełnoletniej oraz że w ramach wykonywania obowiązków dziecko będzie ubezpieczone. Do tego należy dołączyć

adres OPS, nazwisko koordynatora i jego telefon kontaktowy. Takie informacje pomogą od razu rozwiązać pierwsze obawy rodziców przed podpisaniem zgody na zaangażowanie dziecka w wolontariat.

Należy przy tym również pamiętać, że ubezpieczenie przysługujące dzieciom i młodzieży w szkole nie obejmuje działań związanych z wolontariatem. Trzeba, zatem ubezpieczać dzieci każdorazowo przy okazji pojedynczych akcji lub podpisać z nimi porozumienie współpracy na ponad 30 dni. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w rozdziale *Na prawo patrz*.

Kolejną grupą bardzo chętną do działań wolontariackich są studenci. Najłatwiej dotrzeć do nich przez uczelniane biura karier, zamieszczając ogłoszenie w gazecie studenckiej. Warto też wywiesić na terenie uczelni plakaty informujące o wolontariacie w ośrodku, zostawić ulotki z informacją gdzie i do kogo mogą zgłaszać się chętni. Warto odwiedzić też szkoły pomaturalne.

Na początku października kieruję do rektorów uczelni pisma z prośbą o zgodę na rozwieszanie plakatów na terenie uczelni, rozdawanie ulotek, przeprowadzenie naboru wolontariuszy. Jeszcze nigdy mi nie odmówiono. Zdarza się też, że jeśli tylko uzyskam zgodę wykładowcy, wchodzę bezpośrednio na zajęcia, gdzie w kilku zdaniach informuję zgromadzonych studentów, do jakich prac poszukuję wolontariuszy. Zainteresowanym zostawiam ulotki.

Agnieszka Rzepecka, MOPS Katowice

Trzeba również pamiętać o wolontariuszach-seniorach. Osoby przechodzące na emeryturę często mają jeszcze bardzo dużo energii i szukają miejsca, gdzie będą mogły ją spożytkować. Koordynator powinien zatem koniecznie odwiedzić osiedlowe kluby seniora, zostawić plakaty i ulotki w okolicznych przychodniach, gabinetach lekarskich, a także w lokalnym oddziale Związku Emerytów i Rencistów. Seniorzy mogą odwiedzać w domach osoby samotne, niepełnosprawne, pomagać dzieciom w lekcjach, a przy okazji są też świetnymi wolontariuszami dla siebie samych.

Jeśli chodzi o emerytów, oni sami często poszukują zajęcia dla siebie, chcą być aktywni. Działają w klubach seniora i właśnie tam często się z nimi spotykamy, opowiadamy o programie, zapraszamy do udziału. Często jest tak, że osoby starsze korzystają z pomocy finansowej ośrodka, natomiast świetnie radzą sobie z załatwianiem różnych spraw na pocztę, w urzędzie itp., a ponieważ mają dużo czasu, zgłaszają się do nas, mówiąc, że chętnie się zrewanżują i komuś pomogą.

Agnieszka Jasińska, OPS Dzielnicy Żoliborz M. St. Warszawy

Młodzież i seniorzy to najbardziej aktywne grupy wolontariatu, ale trzeba pamiętać także o niepracujących kobietach. Z myślą o nich warto powiesić plakat także przy placu zabaw dla dzieci, w sklepach, w miejskiej bibliotece i domu kultury.

Warto też do działań w ramach wolontariatu pozyskiwać osoby, które są specjalistami w swoich dziedzinach lub pasjonatami. Namówiłam do współpracy artystę plastyka, który prowadzi dla dzieci zajęcia plastyczne, potrafi w niezwykle interesujący sposób przekazać wiedzę dotyczącą malarzy, techniki, barw. Współpracuję też panią muzykoterapeutką, która prowadzi zajęcia muzyczno-rytmiczne, oraz z historykiem, który upowszechnia wiedzę na temat naszego regionu.

Wanda Kuśnierska, MOPS Augustów

Jest jeszcze jedna bardzo ważna grupa potencjalnych wolontariuszy – klienci ośrodka. Wolontariat na rzecz innych podopiecznych (np. osób niepełnosprawnych, samotnych) może być formą ich aktywizacji, stać się dla nich szansą wyjścia z domu, poczucia się potrzebnym, docenianym, akceptowanym.

Ogromne doświadczenie w angażowaniu w wolontariat samych klientów ośrodka ma MOPS w Radomiu. Od kilku lat jego pracownicy namawiają do takiej formy aktywności swoich podopiecznych rekrutując spośród nich ponad 200 wolontariuszy rocznie! Dokładny opis działań radomskiego MOPS-u przedstawiamy w rozdziale *Przykłady dobrych praktyk*.

Przygotowanie odbiorców świadczeń wolontariackich

Zaczynając współpracę z wolontariuszami, należy przygotować na to odbiorów ich usług. Wielu podopiecznych ośrodka, szczególnie tych, którzy mieliby wpuścić wolontariuszy do domu, może mieć w związku z tym wiele obaw i wątpliwości. Kim będzie ten człowiek? Czy można mu zaufać? Czy jest „sprawdzony”? Warto więc opowiedzieć podopiecznemu, jak rekrutowani są wolontariusze, że pochodzą ze środowisk, które znamy, że są wiarygodni, że przeprowadziliśmy z nimi rozmowę wstępną, że wiele o nich wiemy i znamy ich dane osobowe oraz że nie wysyłamy do domów klientów ośrodka nikogo, w stosunku do kogo mamy jakiegokolwiek podejrzenia. Trzeba też zapewnić podopiecznego, że przez cały czas praca wolontariusza będzie monitorowana. Jeśli podopieczny będzie miał jakiegokolwiek uwagi lub zastrzeżenia co do osoby wolontariusza lub jego pracy, powinien powiedzieć o tym koordynatorowi, pracownikowi socjalnemu lub opiekunce.

Uważam, że do takiej współpracy niezbędne jest odpowiednie przygotowanie zarówno rodziny, jak i samego wolontariusza. Do tej pory pracownicy socjalni zgłaszali rodziny, w których widzieli zapotrzebowanie na pomoc wolontariusza. Następnie wraz z wolontariuszem udawałam się bezpośrednio do klienta, jednak podczas tej pierwszej rozmowy często okazywało się, że rodzina albo nie jest jeszcze do końca przekonana do tej formy pomocy, albo inne były jej wyobrażenia co do funkcjonowania wolontariatu lub na temat samych wolontariuszy. Aby uniknąć tego typu sytuacji, niezręcznej zarówno dla wolontariusza, który może poczuć się

niepotrzebny, jak i dla rodziny, która nie jest jeszcze gotowa na jego przyjęcie, staram się po otrzymaniu zgłoszenia od pracownika socjalnego sama rozeznaczyć potrzeby klientów, poznać ich oczekiwania, a także opowiedzieć na ich obawy i wątpliwości. Dopiero do tak przygotowanej rodziny, która potwierdza gotowość do współpracy, wprowadzam wolontariusza.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Ważne jest też, by koordynator wytłumaczył klientowi, na czym ma polegać rola wolontariusza. Jeżeli już na samym początku tego nie wyjaśnimy, może potem powstać na tym tle wiele nieporozumień. Trzeba dokładnie wytłumaczyć podopiecznemu, że wolontariusz nie zastępuje pracowników płatnych – oznacza to, że nie będzie wykonywał tych samych czynności, co opiekunka. Jest po to, żeby towarzyszyć swoją obecnością, wesprzeć rozmową, poczytać książkę czy gazetę, pomóc załatwić sprawę w urzędzie itp. Na samym początku trzeba więc jasno określić zakres obowiązków wolontariusza wobec podopiecznego. W razie jakichś problemów, będzie można później wrócić do tych ustaleń. Zdarza się bowiem, że podopieczny z czasem stawia wolontariuszowi coraz więcej wymagań. Wolontariusz nie ma śmiałości odmówić, kiedy zostaje poproszony np. o posprzątanie mieszkania czy umycie okien, a przecież nie na to się umawiał. W takiej sytuacji zaczyna się czuć wykorzystywany, co skutecznie zniechęca go do dalszej pracy. Aby zapobiec jego pełnej rezygnacji ze współpracy, trzeba koniecznie wrócić do pierwotnych ustaleń i wyraźnie przypomnieć je podopiecznemu.

Na podstawie zgłoszeń osób w trudnej sytuacji życiowej, które są zainteresowane pomocą wolontariuszy, dobrze jest stworzyć bazę odbiorców usług wolontariackich. Będzie ona nie tylko zbiorem danych tych osób, lecz także źródłem informacji o tym, jaka pomoc wolontariuszy jest im udzielana i jakie przynosi rezultaty, oraz miejscem gromadzenia uwag, jakie zgłaszają koordynatorowi podopieczni.

Zgłaszają się pierwsi kandydaci na wolontariuszy... – i co dalej?

Warto ustalić stałe dyżury koordynatora w ośrodku, podczas których mogliby zgłaszać się potencjalni wolontariusze. W czasie takich dyżurów koordynator miałby czas spokojnie porozmawiać z osobami, które wyrażają chęć pomagania innym. Pierwsza rozmowa z wolontariuszem jest bardzo ważna, gdyż pozwala koordynatorowi na poznanie motywacji, kwalifikacji danej osoby, przedstawienie jej specyfiki placówki i zadań, jakie wykonuje wolontariusz. Od przebiegu tej rozmowy zależy, czy dojdzie do kolejnego spotkania i nawiązania stałej współpracy. Oto kilka przykładowych pytań, jakie należy zadać osobie, która chce zostać wolontariuszem:

- Czy wiesz, czym zajmuje się OPS, kim są nasi klienci, czemu służy nasza praca i jaka jest jej specyfika?
- Dlaczego chciałbyś zostać wolontariuszem? Dlaczego właśnie w naszej placówce?

- Jakie masz umiejętności, doświadczenia, zainteresowania, które chcesz wykorzystać jako wolontariusz?
- Czy wcześniej pracowałeś już w charakterze wolontariusza?
- Jakie są twoje oczekiwania związane z pracą w OPS?
- Ile czasu możesz poświęcić na wolontariat w OPS?
- Czy masz jakieś ograniczenia (np. czasowe, zdrowotne), jeśli chodzi o angażowanie się w wolontariat?
- Czy potrzebujesz jakiegoś przygotowania do pracy w charakterze wolontariusza?

Bądźmy też przygotowani do odpowiedzi na pytania ze strony kandydata:

- Czym będę się zajmował? Co będzie należało do moich obowiązków?
- Jaki jest zakres mojej odpowiedzialności?
- Ile czasu będę musiał poświęcić tej pracy?
- Czy wśród pracowników ośrodka jest ktoś, kto wspiera wolontariuszy, z kim mam się kontaktować?
- Czy i w jaki sposób będę przygotowany do zadań, które zostaną mi powierzone?
- Czy ktoś pomoże mi ocenić moje kompetencje?
- Czy będę ubezpieczony?
- Czy i na jakich zasadach będzie podpisana ze mną umowa?
- Co mam robić, jeśli mi się coś nie uda? Na jaki rodzaj wsparcia w mojej pracy mogę liczyć?
- Czy będę mógł zrezygnować ze współpracy, kiedy będę miał mniej czasu lub będę chciał robić coś innego?

Te oraz wiele innych pytań może paść ze strony przyszłego wolontariusza. Więcej na temat komunikacji można przeczytać w rozdziale *Spojrzenie w głąb*. W tym miejscu chcemy jedynie podkreślić konieczność poznania oczekiwań i motywacji wolontariusza oraz ustalić zasady. Dobrze przeprowadzona pierwsza rozmowa pozwoli nam na poznanie osoby, która chce być wolontariuszem, przyjrzenie się, czy nadaje się do tej roli, a jej samej – na podjęcie decyzji o rozpoczęciu z nami współpracy.

Zdarza się również, że wolontariusz dociera do nas z własnym pomysłem, niepasującym do naszych działań. Warto wtedy dopytać, jakie motywacje, umiejętności, a może potrzeby wolontariusza stoją za jego propozycją. Np. za sugestią, by do standardowej oferty programu wprowadzić naukę układania ikebany, może się kryć potrzeba poprowadzenia oryginalnych zajęć plastycznych, pragnienie dzielenia się swoimi rzadko spotykanymi umiejętnościami i wiedzą, a może po prostu chęć prowadzenia zajęć dla dorosłych. Może też okazać się, że przeformułowując pomysł wspólnie z jego autorem, uda się wpisać go w ofertę naszych działań.

Czasami też pomysł, który w pierwszej chwili wydaje się nietypowy, można jednak wykorzystać. Warto rozejrzeć się wśród naszych odbiorców i zastanowić, czy nie byłoby zainteresowanych taką ofertą. W ten sposób można stworzyć zupełnie nową propozycję dla naszych klientów, która może wydać się im całkiem interesująca.

Koordynator powinien być elastyczny i umieć wykorzystać doświadczenie i wiedzę wolontariuszy. Powinien znaleźć miejsce do realizacji projektów, które początkowo wydają się nierealne, znaleźć ich odbiorców. Kiedyś przyszła do mnie pani, która wykonywała masaż tajski. Znalazłam jej miejsce, zorganizowałam stół do masażu. Pozyskałam też odbiorców tych niekonwencjonalnych usług – byli nimi podopieczni z ośrodka wsparcia dla osób starszych. Bardzo spodobała się im taka nowa propozycja.

Katarzyna Kulik-Ćała, OPS Dzielnicy Bielany M. St. Warszawy

Z jeszcze inną sytuacją mamy do czynienia, kiedy przychodzi pełen zapału ochotnik, ale akurat w tej chwili nie mamy dla niego zadania. Aby nie stracić wolontariusza, można go zapytać, czy jest gotowy poczekać na swoje zadanie. Ważne jest w tym momencie jasne zakomunikowanie, ile to oczekiwanie może potrwać. Jeśli wolontariusz zdecyduje się czekać, można w tym czasie zapraszać go na spotkania pracujących już wolontariuszy, żeby poznał specyfikę placówki i klientów, i powoli przygotowywać go do przyszłych zajęć.

Zdarza się jednak czasem, że wolontariusz nie robi dobrego wrażenia i mamy w stosunku do niego różne obawy. Możemy wówczas poprosić go o rekomendacje z poprzedniego miejsca, gdzie był wolontariuszem. Jeśli jest uczniem, można zapytać o niego nauczycieli, ewentualnie zasięgnąć opinii innych osób, które mogą go znać. Z pewnością jednak nigdy nie należy wysyłać do domu klienta wolontariusza, który budzi nasze wątpliwości! Aby sprawdzić, czy nasze obawy są słuszne, można dać mu zadanie, które będzie wykonywał w grupie doświadczonych wolontariuszy lub pod opieką pracownika, a następnie dowiedzieć się, czy dobrze je wykonał, sprawdzić, czy odczucia innych osób wobec niego są podobne.

Czasami pierwsza rozmowa kończy się od razu zawarciem umowy z wolontariuszem, czasami potrzebna jest mu chwila namysłu lub kolejne spotkanie. Osobom zdecydowanym najlepiej dać do wypełnienia kwestionariusz, w którym podadzą swoje dane, opiszą umiejętności i motywacje, określą obszar i ramy czasowe, w których chcą działać. Zebrane informacje będą służyły stworzeniu bazy wolontariuszy, niezbędnej do skutecznej komunikacji z pozyskanymi wolontariuszami i zarządzania ich pracą. Będzie można z niej skorzystać, poszukując osób do konkretnych zadań, do których wymagane są określone umiejętności. W bazie warto też odnotowywać moment rozpoczęcia współpracy, a następnie jej zakończenia. Pozwoli to na stałe monitorowanie liczby współpracujących z ośrodkiem wolontariuszy. W zależności od potrzeb i liczby zgłoszeń baza może być prowadzona w formie „papierowej” lub elektroicznej.

Pierwsze spotkanie ma charakter informacyjny. Osoby, które na nie przychodzą, chcą się dowiedzieć, na czym dokładnie polega wolontariat, na czym miałyby polegać ich prace, czego się od nich wymaga, gdzie i w jaki sposób mogą się zrealizować.

Przedstawiam im więc środowiska, w jakich pracujemy, wymieniam zadania, których ewentualnie mogliby się podjąć, odpowiadam na pytania. Wręczając im kwestionariusz do wypełnienia w domu, proszę, aby zastanowili się, w jakim charakterze i z kim chcieliby pracować. Podczas drugiego spotkania, kiedy już wiedzą, co dokładnie chcą robić, przedstawiam konkretne propozycje. Jeśli im to odpowiada, wprowadzam w środowisko.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Osoby pełne zapału i chęci pomagania docierają do ośrodka, oczekując konkretnych zadań. Powinniśmy więc mieć przygotowaną konkretną propozycję określającą, jaką pracę miałby wolontariusz wykonywać, w jakim przedziale czasowym, jakich oczekujemy od niego umiejętności i predyspozycji. Taką propozycję należy opracować na podstawie wcześniej omówionych ofert pracy dla wolontariuszy zgłoszonych przez pracowników socjalnych lub osoby prywatne.

Jakie kwalifikacje powinien mieć wolontariusz?

To zależy, jakie zadanie zamierzamy mu powierzyć. Np. uczeń liceum na pewno ma wystarczające kompetencje, aby pomagać w odrabianiu lekcji dziecku ze szkoły podstawowej. Z kolei „kwalifikacje”, jakie powinien posiadać wolontariusz towarzyszący osobie starszej, to zapewne komunikatywność i łatwość nawiązywania kontaktu. Choć zdarza się, że osoba cicha i spokojna, jest lepiej odbierana przez seniora niż ktoś żywiołowy i pełen energii.

Prowadzimy grupę wsparcia dla dzieci z rodzin z problemem alkoholowym w Klubie Integracji Społecznej „Dziupla”. W takich rodzinach najczęściej nie ma dobrego wzorca ojca, mężczyzny. Dlatego do tego typu pracy staram się dobierać wolontariuszy spośród mężczyzn. Kiedy pytają, co mają robić – odpowiadam, że po prostu być z dziećmi, rozmawiać, spędzić z nimi czas.

Piotr Zgódko, GOPS Dębe Wielkie

Można mnożyć jeszcze wiele przykładów pokazujących, że wiele jest form działań, do których nie musimy wymagać od wolontariusza specjalnych kwalifikacji. Inaczej będzie w przypadku zadań, do wykonywania których niezbędna jest konkretna wiedza lub odpowiednie kwalifikacje. Wtedy zadaniem koordynatora jest znalezienie wolontariuszy wśród studentów lub absolwentów konkretnych kierunków studiów, lub też osób, które ukończyły specjalistyczne kursy. Może to dotyczyć np. wolontariuszy wyjeżdżających z dziećmi na kolonie, którzy powinni mieć ukończony kurs wychowawcy kolonijnego, lub ochotników pracujących w domach dziennego pobytu dla osób chorych psychicznie, gdzie jako wolontariusze preferowani są studenci ostatnich lat psychologii.

Wyznaczenie wolontariuszowi konkretnych zadań, zawarcie porozumienia

O tym, jak dobrać właściwego wolontariusza do danego zadania i odwrotnie, zostało już dokładnie powiedziane w rozdziale *Spojrzenie w głąb*. W tym miejscu natomiast chcemy zwrócić uwagę, że wyznaczenie zadania wolontariuszowi musi się zawsze odbywać w porozumieniu z nim, po dokładnym wyjaśnieniu, na czym ma ono polegać, w jakim czasie i w jaki sposób ma być wykonywane. Zwieńczeniem wspólnych ustaleń jest zawarcie ustnego lub pisemnego porozumienia (więcej w rozdziale *Na prawo patrz*).

W przypadku planowanej dłuższej współpracy warto umówić się na okres próbny, podczas którego koordynator będzie mógł się zorientować, jak wolontariusz daje sobie radę z powierzonymi obowiązkami, a wolontariusz z kolei upewni się, czy rzeczywiście jest to zadanie dla niego. Wskazane jest też, by nie zaczynać od trudnych, ambitnych zadań. Lepiej na początek powierzyć wolontariuszowi wykonywanie prostszych czynności, dać mu czas na poznanie swoich nowych obowiązków. Nie wysyłajmy nowego wolontariusza do trudnych klientów, znajźmy środowiska, gdzie na pewno zostanie dobrze przyjęty. Wolontariusz, który szybko zauważy, że jego działania przynoszą rezultaty, będzie zadowolony i zmotywowany do dalszej pracy.

Jak przygotować wolontariusza do powierzonego mu zadania?

Przygotowanie wolontariusza do wykonywania zadań powinno obejmować trzy elementy:

1. przygotowanie wynikające z obowiązków, jakie nakłada *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*,
2. ustalenie zasad komunikacji i współpracy,
3. przygotowanie do wykonywania konkretnego zadania.

Zacznijmy od przygotowania wynikającego z obowiązków, jakie nakłada *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*. Dokładnie wymagania te opisane są w rozdziale *Na prawo patrz*, przypomnijmy jednak trzy podstawowe obowiązki, których musimy dopełnić, rozpoczynając współpracę z wolontariuszem. Są to:

- poinformowanie o bezpiecznych i higienicznych warunkach wykonywania świadczeń,
- poinformowanie o prawach i obowiązkach wolontariusza,
- zawarcie z nim umowy.

Poinformowanie wolontariusza o bezpiecznych i higienicznych warunkach wykonywania świadczeń nie oznacza, że mamy przeprowadzić szkolenie BHP, takie jak dla pracowników etatowych. Ważne jest, aby przekazać wolontariuszowi wszystkie informacje, które są mu niezbędne do bezpiecznego wykonywania zadań.

Chcąc uchronić wolontariuszy przed trudnymi sytuacjami, wspólnie z panią inspektorem BHP z ośrodka rozmawialiśmy o specyfice pracy wolontariuszy i niebezpieczeństwach, które mogą ich spotkać zarówno na terenie placówki, jak i w domu klienta. Wzorując się na instrukcjach stanowiskowych BHP dla pracowników socjalnych, opracowaliśmy „Instrukcję stanowiskową bezpieczeństwa i higieny pracy wolontariusza”. Są w niej zawarte zasady ogólne, prawa i obowiązki wolontariusza. Zapisaliśmy to, czego nie wolno mu robić (np. palić tytoniu i pić alkoholu przy podopiecznym, używać w stosunku do niego przemocy fizycznej). Opisałyśmy też zasady zachowania ostrożności, np. w drodze do klienta lub kiedy wolontariusz może spotkać się z ewentualną agresją ze strony klienta. Instrukcję tę przedstawiam wolontariuszowi, kiedy zawieram z nim porozumienie o współpracy. Musi się z nią zapoznać i podpisać zobowiązanie, że będzie przestrzegał zawartych w niej ustaleń.

Katarzyna Kulik-Ćała, OPS Dzielniczy Bielany M. St. Warszawy

Jeżeli wolontariusz wykonuje zadania na terenie placówki, trzeba mu pokazać, gdzie znajdują się wyjścia ewakuacyjne, gaśnice, oraz ewentualnie wskazać urządzenia, przy obsłudze których wolontariusz musi zachować szczególną ostrożność. Jeśli specyfika jego pracy będzie wymagała specjalnej odzieży ochronnej (np. jednorazowych rękawiczek, obuwia ochronnego), placówka ma obowiązek zapewnienia mu takiej ochrony i poinformowania o obowiązku jej noszenia.

Zgodnie z *Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* placówka musi poinformować wolontariusza o należnych mu prawach i ciążących na nim obowiązkach oraz zapewnić dostępność tych informacji. Prawa i obowiązki wolontariusza zostały dokładnie opisane w rozdziale Prawo dotyczące wolontariatu. Tutaj warto posłużyć się opracowanym dla placówki regulaminem pracy wolontariuszy, wspominanym wcześniej przy omawianiu dokumentów niezbędnych w przypadku współpracy z ochotnikami. Regulamin ten należy przedstawić wolontariuszowi podczas zawierania z nim umowy oraz umieścić w ogólnodostępnym miejscu, np. tablicy ogłoszeń o działaniach wolontariackich w ośrodku.

Rozpoczynając współpracę z wolontariuszem, musimy określić przydzielone mu zadanie oraz podać miejsce i czas jego wykonywania. Ustalenia te zostają zawarte w ustnej lub pisemnej umowie. Przypominamy, że umowę z wolontariuszem musimy zawrzeć na piśmie, jeżeli współpraca z nim ma trwać dłużej niż przez 30 dni (patrz rozdział *Na prawo patrz*). Przypominamy, że w przypadku wolontariusza nieletniego niezbędna jest zgoda rodziców na wykonywanie przez niego świadczeń, a umowę o współpracy podpisuje jego opiekun prawny.

Spisując umowę z wolontariuszem, należy też określić, na jakich zasadach może być ona rozwiązana. Oprócz wynikających z ustawy koniecznych elementów, umowa może też zawierać ustalenia wynikające ze specyfiki placówki. Warto też, aby wraz z umową wolontariusz podpisał oświadczenie, że został poinformowany na temat

bezpieczeństwa i higieny warunków pracy oraz o należnych mu prawach i ciążyących na nim obowiązkach.

Nowy ochotnik na początku zapoznaje się z regulaminem pracy wolontariuszy w naszym ośrodku oraz z zakresem swoich praw i obowiązków. Podpisuje oświadczenie, że poznał zasady dotyczące BHP, regulamin, swoje prawa i obowiązki oraz że będzie przestrzegał przepisów o ochronie danych osobowych.

Beata Kanarska, OPS Dzielnicy Ursynów M. St. Warszawy

Kolejnym bardzo ważnym elementem przygotowania wolontariusza do wykonywania przydzielonego mu zadania jest ustalenie z nim zasad komunikacji. Rozpoczynając współpracę, należy ustalić:

- z kim ma się kontaktować wolontariusz w bieżących sprawach,
- komu ma sygnalizować zaistnienie problemu,
- kogo może się poradzić, aby lepiej wykonać swoje zadanie,
- do kogo może się zwrócić, jeśli napotka trudności w wykonywanej pracy,
- od kogo i jakie wsparcie może uzyskać.

Bardzo ważne jest przy tym, aby wolontariusz był świadomy w jakich godzinach może kontaktować się z koordynatorem, z kim oprócz koordynatora może rozmawiać o ewentualnych trudnościach lub niepokojących go sygnałach. Ważne, aby wiedział, że może liczyć na wsparcie oraz że jeśli nie daje sobie rady, może zwrócić się o pomoc, zmianę podopiecznego lub zadania.

Należy też poinformować wolontariusza, że jego praca będzie monitorowana przez koordynatora. Nie chodzi tu jednak o kontrolowanie wolontariusza, tylko o zbieranie informacji od klienta, pracownika socjalnego z danego rejonu lub opiekunki, aby jak najlepiej zorganizować jego pracę i uniknąć trudnych sytuacji.

Kolejnym elementem rozpoczęcia współpracy z wolontariuszem jest przygotowanie go do wykonywania konkretnego zadania. Wolontariusz powinien dokładnie wiedzieć, na czym polega jego zadanie, jakie są w stosunku do niego wymagania i oczekiwania, komu podczas wykonywania pracy będzie podlegał, jakie zwyczaje panują w danej placówce.

Ważne jest też, aby wolontariusz poznał specyfikę klientów, z którymi będzie pracował. Chodzi tu głównie o ich ograniczenia wynikające ze stanu zdrowia, niepełnosprawności, sytuacji życiowej, środowiska, z którego pochodzą. Koordynator może sam udzielić tych informacji, poprosić o to pracownika socjalnego z danego rejonu lub innego pracownika dobrze znającego osobę, której ma pomagać wolontariusz.

W niektórych sytuacjach wolontariuszowi nie wystarczą tylko informacje na temat podopiecznego, lecz potrzebna jest również bardziej specjalistyczna wiedza. Na przykład do pracy z dziećmi pochodzącymi z rodzin, w których stosowana jest przemoc, wolontariuszowi może być potrzebne odpowiednie przygotowanie, aby lepiej rozumiał zachowania swoich podopiecznych, ich braki i potrzeby oraz umiał

odpowiednio z nimi postępować. Warto zatem zorganizować spotkanie-szkolenie z psychologiem. Może to być pracownik ośrodka, jeśli akurat posiada takie wykształcenie, a może pedagog lub psycholog ze współpracującej z OPS placówki. Do przeprowadzenia tego typu spotkań-szkoleń można też wykorzystać innych wolontariuszy, np. studenta ostatnich lat psychologii lub pedagogiki.

Wprowadzenie w środowisko

Jeżeli wolontariusz wysyłany jest bezpośrednio do domu klienta, zawsze powinien być tam wprowadzony przez koordynatora wolontariatu lub pracownika socjalnego z danego rejonu. Wprowadzenie wolontariusza jest – oprócz przedstawienia go osobie, której ma pomagać – okazją do wspólnego ustalenia terminów i zasad. Koniecznie trzeba przypomnieć klientowi, że wolontariusz nie będzie wykonywał prac, które należą do personelu płatnego, np. objęte są usługami opiekuńczymi. Najlepiej podczas pierwszego spotkania dokładnie ustalić, co konkretnie będzie należało do obowiązków ochotnika. Trzeba również poinformować, że jego praca będzie monitorowana – koordynator będzie kontaktował się zarówno z klientem, jak i wolontariuszem.

Zawsze wprowadzam wolontariusza do domu rodziny, w której będzie pomagał, razem z pracownikiem socjalnym z danego rejonu. Podczas tej wizyty wolontariusz poznaje osoby, do których będzie przychodził, ustala dni i godziny wizyt oraz uzgadnia, co dokładnie będzie robił.

Beata Kanarska, OPS Dzielnicy Ursynów M. St. Warszawy

Umowę z wolontariuszem spisuję dopiero po pierwszej wspólnej wizycie w domu klienta. Wtedy ustalamy wymiar i zakres pracy, po czym wszystkie ustalenia zapisujemy w porozumieniu o współpracy. W razie potrzeby wolontariusz może potem odwołać się do tych ustaleń.

Agnieszka Jasińska, OPS Dzielnicy Żoliborz M. St. Warszawy

Jeżeli natomiast wolontariusz po raz pierwszy idzie do placówki, w której ma pomagać (np. do świetlicy lub domu dziennego pobytu), nie zawsze musi mu towarzyszyć koordynator. Oczywiście mówimy tu o placówkach znajdujących się w strukturze OPS albo takich, z którymi ośrodek współpracuje. Zanim koordynator skieruje do nich wolontariusza, musi ustalić z ich pracownikami, na jakich zasadach będzie on tam funkcjonował, czym będzie się zajmował, do kogo z pracowników ma się zgłosić, kto wprowadzi go w specyfikę pracy. Po takich ustaleniach wystarczy, że koordynator jedynie poinformuje personel placówki o tym, kiedy wolontariusz się w niej zjawi.

Współpraca z wolontariuszami

Stworzenie systemu nagradzania i motywowania wolontariuszy

Wolontariusz powinien być za swoją pracę nagradzany, musi bowiem wiedzieć, że doceniamy jego zaangażowanie, poświęcony czas i umiejętności. Warto zatem od początku współpracy z wolontariuszami stosować różne sposoby wyrażania uznania i wdzięczności za ich pracę. Świetną okazją do takich podziękowań jest obchodzony 5 grudnia Światowy Dzień Wolontariusza. Warto zorganizować uroczystość z okazji tego święta. Może to być spotkanie z dyrekcją i pracownikami połączone z wręczeniem nagród, przedstawienie przygotowane przez podopiecznych czy choćby wspólne wyjście wolontariuszy do kina lub na pizzę.

Rokrocznie organizujemy w ośrodku Dzień Wolontariusza, podczas którego zamieniamy się rolami – to wolontariusze są najważniejszymi osobami, a my – pracownicy socjalni – gościmy ich i organizujemy poczęstunek. W miłej atmosferze mówimy im, jak istotne i ważne jest to, co robią, dziękujemy za trud i przekazujemy informacje dotyczące podejmowanych działań.

Gabriela Czaplicka, MOPS Gdynia

Podczas jednego z cyklicznych spotkań wolontariusze zdecydowali, że w ramach obchodów Dnia Wolontariusza chcieliby pojechać do Warszawy i pójść do teatru. Wspólnie ustaliliśmy więc, kiedy i na jakie przedstawienie się wybiorą, po czym z pieniędzy przeznaczonych w budżecie ośrodka na obchody Dnia Wolontariusza kupiliśmy bilety. Wszyscy byli bardzo zadowoleni, dlatego potem co roku powtarzaliśmy ten pomysł. Wolontariusze bardzo cenią sobie ten sposób wynagradzania im całorocznej pracy.

Bożena Marczak, GOPS Stare Babice

W zależności od możliwości ośrodka warto przygotować dla wolontariuszy różne nagrody rzeczowe. Mogą to być prace wykonane przez podopiecznych, gadżety pozyskane od sponsorów, specjalnie na tę okazję przygotowane statuetki albo kubki, koszulki czy znaczki pamiątkowe, na których umieszczony będzie napis lub logo.

Na Dzień Wolontariusza rodzice, których dzieci korzystają z pomocy wolontariuszy, przygotowują przedstawienie teatralne. Grupa taneczna, w której są też dzieci korzystające z pomocy w nauce, przygotowuje występ. Są też drobne upominki dla wolontariuszy i poczęstunek.

Agnieszka Rzepecka, MOPS Katowice

Współpracujemy przede wszystkim z młodzieżą, dlatego dostosowujemy się do rytmu szkolnego. Przasnyską Galę Wolontariatu organizujemy w kwietniu. Zależy nam na tym, żeby zdążyć podziękować maturzystom, którzy najczęściej po ukończeniu szkoły średniej wyjeżdżają z naszego miasta. Podczas Gali nagradzamy wolontariuszy z najdłuższym stażem oraz tych odchodzących, a także ogłaszamy wyniki konkursu na najlepszego wolontariusza.

Katarzyna Babul-Żyra, MOPS Przasnysz

Oczywiście 5 grudnia nie jest jedyną okazją, kiedy można nagradzać wolontariuszy. Niezwykle ważne jest, aby stosować różne formy nagradzania i dobierać je do konkretnej osoby. Trzeba bowiem pamiętać, że to, co jest nagrodą dla jednych, może okazać się nieodpowiednie dla innych.

Oto przykładowe formy nagradzania wolontariuszy:

- nagłaśnianie dobrych działań i osiągnięć,
- umieszczanie w lokalnych mediach informacji o pracy wolontariuszy,
- listy pochwalne do szkoły, pracodawcy,
- stworzenie systemu symbolicznych odznak,
- zapraszanie dyrekcji i władz lokalnych na spotkanie z wolontariuszami,
- organizowanie regularnych spotkań wolontariuszy, służących integracji i wymianie doświadczeń,
- zorganizowanie wyjazdu weekendowego lub wakacyjnego,
- organizowanie wspólnych wyjść do kina, na pizzę, kręgle,
- wysyłanie wolontariuszy na ważne dla nich szkolenia,
- zapraszanie wolontariuszy na zebrania zespołu pracowników,
- włączanie wolontariusza w planowanie nowych działań,
- przydzielanie wolontariuszowi coraz bardziej samodzielnych i odpowiedzialnych zadań.

Raz w miesiącu organizuję spotkania wszystkich wolontariuszy. Przychodzą, by dowiedzieć się, jak pracują inni, w jakich rodzinach, z jakimi problemami się spotykają. Stanowią dla siebie grupę wsparcia. Przysłuchując się ich rozmowom, widzę, jaki rodzaj wsparcia z mojej strony jako koordynatora może być dla nich ważny. Niektórym wolontariuszom potrzebne są indywidualne spotkania, innym szkolenia. Do tej pory organizowałam je sama, w tym roku mamy zapewnione fundusze z ośrodka na ich zorganizowanie z udziałem profesjonalistów z różnych dziedzin.

Iwona Broszkiewicz, MOPS Radomsko

Oprócz różnych sposobów nagradzania wolontariuszy, które możemy stosować raz na jakiś czas, warto na co dzień pamiętać o:

- serdecznym „dziękuję” po wykonaniu zadania,
- uśmiechu i życzliwości,

- przekazaniu słów wdzięczności od klienta czy od pracowników, którzy dostrzegają zmiany zachodzące dzięki pracy wolontariusza,
- pochwałach udzielanych przed przełożonymi i personelem placówki,
- wysłaniu życzeń imieninowych i urodzinowych,
- okazywaniu zainteresowania ważnymi dla wolontariusza sprawami (takimi jak klasówki, egzaminy itp.),
- wspieraniu wolontariusza w trudnych dla niego chwilach,
- rezerwowaniu czasu na spokojną rozmowę z wolontariuszem,
- zapraszaniu do spędzania przerw wspólnie z pracownikami,
- zapewnieniu posiłku w ośrodku,
- dążeniu do partnerskich relacji pomiędzy pracownikami i wolontariuszami.

Pomysłów jest o wiele więcej, warto tworzyć własne, adekwatne do potrzeb wolontariusza i możliwości placówki.

Monitorowanie i ewaluacja pracy wolontariuszy

Co może dać monitorowanie pracy wolontariuszy? Czy jest ono potrzebne? Zdecydowanie tak. Przede wszystkim dostarcza wiedzy, czy wolontariusz wywiązuje się z ustaleń zawartych w porozumieniu, czy wszystko przebiega zgodnie z planem, czy osiągane są cele, które były zakładane. Monitoring pracy wolontariuszy pozwala na bieżące reagowanie na ewentualne problemy dotyczące zarówno samego wolontariusza, jak i klienta. Pozwala zauważyć kłopoty we wczesnym ich stadium i zareagować, zanim powstanie trudny do rozwiązania problem. Pozwala również obserwować dynamikę zjawisk, np. wiedzieć, ilu wolontariuszy jest potrzebnych do pomocy w lekcjach w kolejnych miesiącach roku szkolnego, ile dzieci z tej pomocy korzysta i jak często. Systematycznie zbierając dane i monitorując pracę wolontariuszy, można lepiej odpowiadać na potrzeby środowiska, lepiej planować i organizować pracę wolontariuszy, a także w razie potrzeby korygować te plany.

Na czym polega taki monitoring? Podstawową jego formą jest prowadzenie ewidencji pracy wolontariuszy. Ochotnicy pracujący w placówkach podpisują tam listę obecności, potwierdzając w ten sposób czas pracy i wykonywane zadania. Dla wolontariuszy, którzy odwiedzają podopiecznych w ich domach, warto opracować formularz zwany „Kartą pracy wolontariusza”, na której klient będzie potwierdzał jego obecność. Rolą koordynatora jest raz na jakiś czas sprawdzać listę lub „Kartę pracy wolontariusza”, obserwować, czy obecności wolontariusza zgadzają się z ustaleniami, czy zdarza się i jak często, że wolontariusz nie wywiązuje się z umowy. Systematyczna ewidencja pracy przyda się również, kiedy poprosi on o zaświadczenie o wykonywanej pracy. Łatwo będzie wówczas określić, ile godzin rzeczywiście przepracował.

Koordynator powinien także regularnie kontaktować się z klientem, zbierając informacje o tym, jak wolontariusz wywiązuje się z zobowiązań, czy klient jest

zadowolony z jego pracy, czy powstają jakieś trudności, a jeśli tak, to jakiego typu, oraz czy jest coś, co należałoby zmienić, usprawnić. Wnioski płynące z takich rozmów warto spisywać na „Karcie kontaktu z klientem”. Pozwala to na spojrzenie w dłuższej perspektywie czasu, czy pomoc wolontariusza przynosi rezultaty, czy pojawiają się w związku z nią problemy i jak są rozwiązywane.

Prowadzimy analizę ocen uczniów korzystających z pomocy wolontariuszy. Sprawdzamy, czy poprawili się z przedmiotów, z których dostają pomoc. Rozmawiamy z dzieckiem i pytamy, czy potrzebna jest mu pomoc także z innego przedmiotu. Jeśli tak, przydzielamy dodatkowego wolontariusza.

Agnieszka Rzepecka, MOPS Katowice

Ważnym źródłem informacji są również pracownicy ośrodka kontaktujący się z klientem, który korzysta z pomocy wolontariusza. Dobrze, aby przekazali oni koordynatorowi swoje obserwacje oraz wrażenia, jak ich zdaniem obecność i działania wolontariusza wpływają na klienta.

Niezbędne są również regularne kontakty koordynatora z samym wolontariuszem, zebranie jego opinii o tym, jak przebiega wykonywanie pracy, czy jest on zadowolony z tego, co robi, jakie napotyka trudności, co jego zdaniem można by zmienić, usprawnić. W niektórych ośrodkach raz na kwartał przeprowadzana jest ocena pracy wolontariusza, której dokonuje się na podstawie zebranych obserwacji i wniosków płynących z rozmów z klientem, pracownikami i samym wolontariuszem.

Ważne jest także monitorowanie efektów pracy wolontariuszy. Niezbędny jest kontakt koordynatora z osobami, które mogą dostrzec zmiany zachodzące na skutek działań wolontariusza. Mogą to być nauczyciele dzieci korzystających z pomocy lekcyjnej, którzy dostarczą informacji o postępach uczniów w nauce. Może to być pracownik placówki, do której uczęszcza klient obserwujący wpływ wolontariusza na jego samopoczucie. W wielu ośrodkach każdy klient korzystający z pomocy wolontariusza posiada „Kartę klienta”, w której koordynator zapisuje, kiedy i z jakiej pomocy wolontariusza klient skorzystał.

Kolejną formą monitoringu jest systematyczne omawianie przebiegu działań związanych z wolontariatem w ośrodku na zebraniach pracowników OPS i na spotkaniach wolontariuszy. Analiza zebranych informacji pozwoli na ocenę programu, stwierdzenie czy dzięki wolontariuszom osiągane są zamierzone cele, czy poszczególne działania zostały optymalnie zaplanowane, czy i w jaki sposób można udoskonalić realizację programu.

Sporządzam sprawozdania półroczne i roczne, i zawsze przed Dniem Wolontariusza sprawdzam, ilu mamy wolontariuszy, ilu przybyło nam nowych ochotników, a ile osób zawiesiło pracę oraz ilu jest wśród nich chętnych do poszczególnych zadań. Analizuję,

jak te liczby zmieniają się na przestrzeni lat. Po analizie 2006 r. okazało się, że było bardzo mało osób chętnych do pracy na rzecz osób starszych, niesprawnych, samotnych. Aby zmienić tę sytuację zorganizowałam szkolenia dla 36 osób, przygotowujące do pracy z osobami starszymi.

Agnieszka Jasińska, OPS Dzielnicy Żoliborz M. St. Warszawy

Stała współpraca koordynatora ze współpracownikami i partnerami lokalnymi

Rozpoczynając współpracę z wolontariuszami, koniecznie trzeba ustalić dobry plan działań i podział obowiązków. Na początku warto poruszać się małymi, ale dobrze zaplanowanymi krokami, stale obserwując i udoskonalając prowadzone działania.

Ze swojego doświadczenia pracy w wiejskim ośrodku wiem, że mając nawet jednego czy dwóch ochotników, można już mówić, że w OPS realizowany jest wolontariat. Zaczynając współpracę z wolontariuszami, nie warto od razu stawiać na ilość, ważne, żeby zacząć, aby już coś zaczęło się dziać. Namawiam też, żeby się nie zniechęcać, ale cały czas uparcie i konsekwentnie czynić kroki, aby pozyskać kolejnych wolontariuszy.

Piotr Zgódka, GOPS Dębe Wielkie

Proces pozyskiwania wolontariuszy nigdy nie jest zakończony. Ciągłe ktoś odchodzi, przychodzą następne osoby, pojawiają się nowe potrzeby, nowe pomysły działań. Wymaga to stałej współpracy zarówno pracowników ośrodka, jak i partnerów lokalnych.

Wprowadzanie wolontariatu jest zawsze pracą całego zespołu. Nawet najlepszemu koordynatorowi nic się nie uda bez wsparcia dyrekcji i współpracowników. Niezbędny jest udział pracowników ośrodka na wszystkich etapach organizowania współpracy z ochotnikami, zaczynając od diagnozy potrzeb klientów, poprzez wyszukiwanie i namawianie osób na przyjęcie wolontariuszy, promocję wolontariatu i monitoring pracy wolontariuszy. Niezbędna jest wymiana informacji pomiędzy koordynatorem a współpracownikami. Praktyka pokazuje, że w ośrodkach angażujących ochotników sprawy związane z wolontariatem omawiane są zazwyczaj na cyklicznych zebraniach zespołu lub też koordynator w wyznaczonym czasie pozostaje do dyspozycji innych pracowników socjalnych.

Aby udało się wprowadzić wolontariat w ośrodku, niezbędny jest zapał koordynatora, dobra wola dyrekcji, a wśród pracowników chęć zmiany, wzbogacenia form pomocy, które proponuje ośrodek.

Leokadia Sadowska, MOPR Chełm

Aby wolontariusze dobrze się czuli, chętnie i długo pracowali w ośrodku, musi stać się on placówką przyjazną wolontariuszowi. Ochotnicy powinni czuć się częścią zespołu, mieć poczucie sensu swoich działań, widzieć, że są szanowani, doceniani i nagradzani za swoje zaangażowanie. Dlatego podziękowanie za pracę powinno być wyrażane nie tylko przez koordynatora, ale też przez pracowników socjalnych, którzy są w bezpośrednim kontakcie z odbiorcami usług.

Niewiele się też uda zdziałać bez współpracy z partnerami lokalnymi. Może ona przejawiać się we wspólnej diagnozie potrzeb, promocji wolontariatu, pozyskiwaniu zarówno wolontariuszy, jak i odbiorców ich pracy, monitorowaniu działań. Dobrą praktyką jest zbudowanie koalicji na rzecz wolontariatu. Wspólnymi siłami można pełniej wykorzystać potencjał środowiska lokalnego i zrobić wiele dobrego na rzecz mieszkańców.

OPS może pozyskiwać wolontariuszy tylko na swoje potrzeby albo stać się lokalnym centrum wolontariatu – miejscem pośrednictwa między lokalnymi instytucjami a ochotnikami. Pierwsza sytuacja jest klasycznym, opisywanym w tym podręczniku przykładem angażowania wolontariuszy w działalność ośrodka. Wobec dużej liczby zadań, przed jakimi stają obecnie ośrodki pomocy społecznej, współpraca z wolontariuszami wydaje się z jednej strony najszybszym sposobem reagowania na potrzeby osób w trudnej sytuacji życiowej, z drugiej zaś wymagającym relatywnie niewielkich kosztów. Istotne jest też, że zaangażowanie wolontariuszy pokazuje osobom korzystającym z ich pomocy, że można być aktywnym, otwartym na problemy i potrzeby innych.

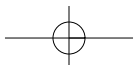
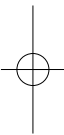
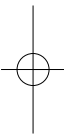
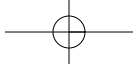
Współpraca OPS-u z ochotnikami ugruntowuje jego pozycję w środowisku lokalnym. Ośrodek, który dobrze wywiązuje się z tej funkcji, w naturalny sposób staje się potencjalnym lokalnym centrum wolontariatu. Po jakimś czasie może okazać się, że inne instytucje działające w społeczności lokalnej będą kierowały się do OPS z prośbą o wolontariuszy. Może też stać się tak, że liczba osób chętnych, by zostać wolontariuszami w OPS, przewyższa możliwości organizacyjne ośrodka. W takiej sytuacji, aby nie zmarnować ich zapału, ośrodek powinien kierować je do innych placówek czy organizacji, które będą w stanie wykorzystać ten potencjał.

Usłyszałam kiedyś takie zdanie: „Rekiny, żeby żyć, muszą stale płynąć do przodu”. To stwierdzenie można w pewnym sensie odnieść także do człowieka. Zasadą życia ludzi jest rozwój, który często daje również możliwość realizowania własnych dążeń. Nie wszystko trzeba zrobić dzisiaj, od razu, jednak w kolejnych dniach powinniśmy próbować stawiać kolejne kroki. Tylko sami jesteśmy w stanie ocenić, czy możemy sobie pozwolić na podjęcie czegoś nowego, czy jeszcze nie. Budowanie wolontariatu w OPS i jego koordynacja daje nam pewność, że stać nas na sukces. Silna wiara w powodzenie może zdziałać cuda. Silna wiara w powodzenie przypomina ruchliwą ulicę dużego miasta, przez którą przechodzimy z głową w górę.

Monika Pankowska, GOPS Słupno

Dobre praktyki





1. Nazwa programu

„Uśmiech Kingi”

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Chełmie,
ul. Kolejowa 8
22-100 Chełm

3. Data rozpoczęcia programu

Luty 2007 roku.

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Program realizowany jest na terenie miasta Chełma.

5. Dziedzina programu

- pomoc osobom niepełnosprawnym w opiece nad dziećmi,
- pomoc w nauce,
- organizacja czasu wolnego dzieci,
- rozwijanie zainteresowań u dzieci,
- organizowanie spotkań okolicznościowych.

6. Historia programu

Program powstał z inicjatywy pracownika socjalnego dzięki współpracy z koordynatorem ds. wolontariatu oraz w wyniku prowadzonej w środowisku lokalnym pracy socjalnej.

7. Zakładane cele programu

- ☐ Pomoc rodzinie niepełnosprawnej w opiece nad dziećmi poprzez:
 - pomoc w czynnościach związanych z pielęgnacją i higieną dzieci,
 - pomoc w zapewnieniu dzieciom właściwej opieki medycznej (wizyty u lekarza rodzinnego),
 - zwiększenie zaangażowania rodziców w życie rodzinne oraz ich kompetencji w wypełnianiu ról społecznych.
- ☐ Organizacja czasu wolnego poprzez :
 - zapewnienie dzieciom możliwości spędzenia czasu pod opieką wolontariusza (np. wspólne wyjścia na spacer, na plac zabaw),

- organizowanie zabaw i gier zręcznościowych,
 - wspólne czytanie książeczek dla dzieci, malowanie, rysowanie,
 - organizowanie imprez okolicznościowych (np. urodziny, imieniny, mikołajki, uroczystości choinkowe).
- Pomoc w nauce na poziomie szkoły podstawowej poprzez:
- regularny kontakt wolontariusza z wychowawcą i pedagogiem szkolnym w celu zebrania informacji dotyczących zachowania i osiągnięć dydaktycznych dziecka,
 - analiza ocen cząstkowych i podejmowanie na bieżąco działań zaradczych (specjalna pomoc w nauce z określonego przedmiotu w celu uzupełnienia ewentualnych braków lub zaległości),
 - monitorowanie frekwencji ucznia,
 - zapewnienie potrzebnych materiałów i przyborów szkolnych.

8 Sposb realizacji programu

Program jest realizowany przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we współpracy z Medycznym Studium Zawodowym w Chełmie.

Etapy realizacji:

- przygotowanie rodziny do przyjęcia wolontariuszy i określenie zadań,
- rekrutacja wolontariuszy – współpraca z koordynatorem do spraw wolontariatu w Medycznym Studium Zawodowym w Chełmie,
- szkolenie wolontariuszy,
- wprowadzanie wolontariuszy w środowisko,
- wspieranie wolontariuszy,
- comiesięczne spotkania z wolontariuszem podnoszące jego kwalifikacje (wymiana informacji, planowanie pracy, monitoring pracy, ocena efektów).

9. Rezultaty programu

- wzrost poczucia własnej wartości u dziecka i rodziców,
- poprawa wyników szkolnych,
- motywacja do poszukiwania i kształtowania własnych zainteresowań,
- zdobycie wiedzy mającej wpływ na wypracowanie prawidłowych wzorców zachowań,
- poznanie sposobów efektywnego zagospodarowania czasu wolnego,
- zmiana postawy rodziców z biernej na aktywną w zakresie troski o własne dzieci.

10. Organizacje / instytucje, które są /były zaangażowane w realizację programu

Przy realizacji programu współpracowano w ramach zawartego porozumienia z Medycznym Studium Zawodowym w Chełmie.

11. Koszt programu

Program finansowany jest ze środków Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie oraz przy wsparciu ze strony sponsorów.

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

- dobre przygotowanie rodzin na wdrożenie programu,
- właściwy dobór wolontariuszy,
- regularny monitoring i kontakt ze środowiskiem,
- stała współpraca koordynatora z opiekunem wolontariuszy.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

W początkowym okresie największym problemem był brak zgody ze strony rodziców na wprowadzenie programu. Taka nieufna postawa była wynikiem niezrozumienia celu i charakteru programu oraz obawy przed ingerencją osób trzecich w wychowanie dzieci. W oferowanej pomocy rodzice paradoksalnie widzieli zagrożenie – w ich przeświadczeniu miałyby ona świadczyć o tym, że nie radzą sobie z wykonywaniem codziennych obowiązków wobec dzieci, co może skutkować ograniczeniem lub pozbawieniem praw rodzicielskich. Na szczęście dzięki akcji uświadamiającej udało się z czasem przekonać rodziny do programu i do otwarcia się na pomoc wolontariuszy.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Dodatkowe informacje można znaleźć na stronie internetowej ośrodka www.moprchelm.i365.pl lub zasięgnąć ich bezpośrednio u koordynatora programu: Leokadia Sadowska, tel. (82) 564 22 50.

1. Nazwa programu

Dzielnicowy Program Przeciwdziałania Niedostosowaniu Społecznemu Dzieci i Młodzieży „Szansa”

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach – Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 10, Katowice, ul. Krakowska 138
- Gimnazjum nr 13, Katowice, ul. Brynicy 7

3. Data rozpoczęcia programu

Marzec 2000 roku

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Program jest realizowany w jednej z dzielnic Katowic – w Szopienicach.

5. Dziedzina programu

- pomoc w nauce,
- organizacja czasu wolnego dzieci i młodzieży,
- rozwijanie zainteresowań dzieci i młodzieży,
- praca socjalna.

6. Historia programu

Program powstał w wyniku współpracy pedagoga z Gimnazjum nr 13 i pracownika socjalnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach. Jest odpowiedzią na potrzeby i problemy zaobserwowane w środowisku lokalnym.

7. Zakładane cele programu

- ☐ zapobieganie niepowodzeniom szkolnym dzieci i młodzieży poprzez:
 - zapewnienie dodatkowej pomocy w nauce na poziomie szkoły podstawowej, gimnazjum i szkoły ponadgimnazjalnej, udzielanej przez studentów-wolontariuszy,
 - monitorowanie obowiązku szkolnego dzieci i młodzieży objętej programem,
 - zapewnienie materiałów i przyborów szkolnych,
 - kontakt z wychowawcami i pedagogami w szkołach, do których uczęszczają objęte programem dzieci i młodzież,
 - bieżąca analiza ocen cząstkowych dostarczanych przez rodziców uczniów,

- podejmowanie działań zaradczych w przypadku słabych ocen z określonego przedmiotu (np. wyznaczenie do pracy z dzieckiem kolejnego wolontariusza),
 - pisanie rekomendacji uczniowi kontynuującemu udział w programie na poziomie średnim, mającej na celu objęcie go w nowej szkole wzmożoną pracą wychowawczą.
- Organizacja czasu wolnego dzieci i młodzieży:
- umożliwianie udziału w pozalekcyjnych zajęciach rozwijających zainteresowania dzieci i młodzieży,
 - dostosowywanie oferty zajęć do potrzeb dzieci i młodzieży,
 - zapewnianie kontaktu uczniów z różnymi instytucjami kulturalnymi (kina, teatry, Centrum Scenografii, Muzeum Śląskie),
 - organizowanie spotkań z ciekawymi ludźmi,
 - odwiedzanie ciekawych miejsc (np. wizyta w rozgłośni radiowej, w studiu telewizyjnym, w szkole policji),
 - organizowanie atrakcyjnych wycieczek (m.in. wyjazd na ściankę wspinaczkową na AWF, a także różnego rodzaju wyprawy i rajdy),
 - zapewnianie możliwości spędzania czasu wolnego z wolontariuszem (np. wspólne spacery, zabawy, kino, pizzeria, lody itp.),
 - organizowanie imprez okolicznościowych (np. spotkania gwiazdkowe, Dzień Dziecka itd.).
- Podnoszenie kompetencji wychowawczych rodziców dzieci objętych programem:
- wzmożona praca socjalna z rodzicami,
 - prowadzenie zajęć edukacyjnych dla rodziców „Daj szansę swojemu dziecku”,
 - organizowanie spotkań z rodzicami,
 - określanie z rodzicami zakresu współpracy,
 - zapraszanie i włączanie rodziców w organizację imprez realizowanych w ramach programu (np. ognisko, jasełka).
- Uwrażliwianie środowiska lokalnego na problemy dzieci i ich rodzin:
- wykorzystywanie bazy i zaplecza środowiska lokalnego (zajęcia odbywają się w Szkole Podstawowej nr 44, w Gimnazjum nr 13, w Terenowym Punkcie Pomocy Społecznej nr 10, w Miejskim Domu Kultury w Szopienicach),
 - pozyskiwanie w środowisku lokalnym ludzi do pomocy w realizacji programu,
 - propagowanie idei programu środowiskowego realizującego zadania na rzecz dzieci i ich rodzin w mieście (np. prezentacja projektu podczas sesji Rady Miasta, zapraszanie radnych na imprezy organizowane w ramach programu, artykuły w prasie ogólnopolskiej i lokalnej).

8. Sposób realizacji programu

Program jest realizowany przez dwie instytucje, tj. Gimnazjum nr 13 i MOPS, ponieważ autorami programu są pracownicy każdej z nich. W związku z tym jest dwóch koordynatorów programu: pedagog szkolny i pracownik socjalny. Takie rozwiązanie pozwala na działanie kompleksowe – pedagog szkolny zajmuje się zadaniami związanymi bezpośrednio z pracą z dzieckiem pod kątem problemów szkolnych, natomiast pracownik socjalny prowadzi pracę z rodziną dziecka. Dzięki wspólnym działaniom i stałej wymianie informacji udaje się uzyskać większe efekty w pracy z dzieckiem i jego rodziną oraz stworzyć szeroką ofertę pomocy dla całej rodziny.

Etapy realizacji:

- ☐ organizowanie bezpłatnej indywidualnej pomocy w nauce:
 - co roku w programie pracuje średnio 140 wolontariuszy z różnych uczelni, którzy indywidualnie pomagają dzieciom w nauce, a także pomagają przy realizacji programu.
- ☐ rozwijanie indywidualnych zainteresowań uczniów poprzez zapewnianie im różnorodnych zajęć:
 - zajęcia teatralne (grupa młodzieowa oraz grupa łączona rodziców i dzieci),
 - zajęcia taneczne (4 grupy),
 - zajęcia plastyczne,
 - zajęcia rekreacyjno-sportowe;
- ☐ organizowanie zajęć o charakterze ogólnorozwojowym (zajęcia te co roku dostosowywane są do potrzeb i zainteresowań uczestników):
 - grupa „MOŻNA INACZEJ” dla dzieci ze Szkoły Podstawowej nr 44,
 - grupa „NASZA GRUPA” dla młodzieży gimnazjalnej,
 - grupa „BAWIMY SIĘ I UCZYMY” dla dzieci ze Szkoły Podstawowej nr 44 z udziałem rodziców,
 - grupa „JAK REALIZOWAĆ SWOJE MARZENIA” dla młodzieży gimnazjalnej;
- ☐ organizowanie spotkań z ciekawymi ludźmi oraz zapoznanie z ośrodkami kultury;
- ☐ organizowanie grupowych wycieczek oraz indywidualnych wyjść uczniów z wolontariuszami do kina, pizzerii, stadniny koni oraz w inne atrakcyjne miejsca;
- ☐ zapewnianie co roku najbardziej aktywnym rodzinom 5-dniowego wyjazdu do Małego Cichego na Zlot Rodzin Abstynenckich organizowany przez Trzeźwościowe Stowarzyszenie Kulturalno-Turystyczne. Rodzice i dzieci mają okazję wspólnie spędzić majowy weekend w miłej atmosferze.
Koszty związane z wyjazdem rodzin pokrywa Urząd Miasta Katowice i Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej;
- ☐ przygotowanie w sierpniu 2007 roku wyjazdu dla grupy młodzieży wraz z opiekunami na Festiwal Twórczości Abstynenckiej w Olsztynie organizowany przez

Trzeźwościowe Stowarzyszenie Kulturalno-Turystyczne. Koszty wyjazdu zostały pokryte ze środków przyznanych na realizację programu.

Realizując program skierowany do dzieci i młodzieży, zakładamy, że powinien on obejmować całą rodzinę, stąd wiele działań dotyczy też pracy z rodzicami (rozszerzona praca socjalna, zajęcia grupowe dla rodziców, wyjazdy rodzinne, zajęcia, w których uczestniczą dzieci z rodzicami, teatr, który tworzą rodzice). Ponadto uaktywniamy środowisko lokalne na potrzeby dzieci i młodzieży.

9. Rezultaty programu

- wzrost poczucia własnej wartości u dzieci i młodzieży;
- możliwość poprawy ocen i doświadczenia sukcesów szkolnych;
- ukończenie przez uczniów gimnazjum i dostanie się do szkoły średniej;
- udział dzieci i młodzieży oraz dorosłych w zajęciach o charakterze ogólnorozwojowym, które uczą pozytywnych wzorców zachowań;
- włączenie się wielu firm i instytucji do realizacji programu poprzez udzielanie konkretnego wsparcia (np. zniżki na ceny biletów do kina, zaproszenia do restauracji Pizza Hut, bezpłatne wejścia do kina lub teatru, indywidualna pomoc dla niektórych uczniów w zależności od potrzeb);
- stworzenie systemu pozyskiwania wolontariuszy i pracy z nimi;
- zagospodarowanie dzieciom czasu wolnego poprzez umożliwienie udziału w różnych formach zajęć;
- promowanie trzeźwego stylu życia zarówno wśród dzieci i młodzieży, jak i wśród dorosłych poprzez organizowanie spotkań o charakterze edukacyjnym oraz wyjazdów rodzinnych;
- zmiana postawy rodziców z biernej na aktywną i włączanie się ich w pomoc przy realizacji programu.

W wyniku nawiązanej przez nas współpracy utworzone zostały w dzielnicy:

- przy parafii Ewangelicko-Augsburskiej – Kawiarenka Młodzieżowa, która obecnie działa samodzielnie pod nazwą „EKIPA”;
- przy Ośrodku Interwencji Kryzysowej powstała – grupa terapeutyczna dla młodzieży pochodzącej z rodzin alkoholowych.

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

W ramach Programu „Szansa” współpracuje z nami bardzo wiele instytucji i firm prywatnych, dlatego nie sposób wymienić wszystkich. Podajemy więc te najważniejsze, których współpraca związana jest z wolontariatem:

- Uniwersytet Śląski – pomoc w naborze wolontariuszy, zorganizowanie spotkania gwiazdkowego dla 17 dzieci objętych programem wraz z rodzicami – ufundowanie nagród i prezentów. Gotowość do dalszej współpracy w tym zakresie;
- Akademia Ekonomiczna – pomoc w naborze wolontariuszy, zorganizowanie przez studentów z inicjatywy jednej z naszych wolontariuszek imprezy bombkowej podczas, której została przeprowadzona aukcja bombek, uzyskany dochód został przeznaczony na potrzeby dzieci i młodzieży znajdującej się w trudnej sytuacji finansowej;
- Duszpasterstwa Akademickie – pomoc w naborze wolontariuszy;
- Centrum Wolontariatu w Katowicach – pomoc w naborze wolontariuszy;
- Szkoła Podstawowa nr 44 – udostępnianie sal na zajęcia wolontariusza z dzieckiem;
- „Dziennik Zachodni” – artykuły o wolontariacie;
- ING Bank Śląski – przystąpienie do programu „Wolontariat biznesu” Pracownik Banku – jedna z naszych wolontariuszek napisała projekt na konkurs ogłoszony przez Bank. Projekt dotyczył stworzenia pracowni do nauki języka angielskiego dla uczestników programu „Szansa” i uczniów Gimnazjum. Wolontariuszka wygrała w konkursie;
- Pizza Hut – obniżenie kosztów zaproszeń do restauracji dla wolontariuszy z dziećmi;
- Kino – umożliwienie bezpłatnego wejścia do kina dzieciom i wolontariuszom oraz obniżenie kosztów przy zakupie zaproszeń;
- Firmy prywatne – przekazywanie darów na rzecz uczestników programu lub zmniejszenie kosztów wykonania usług np. obniżenie kosztów wydrukowania plakatów do naboru wolontariuszy.

11. Koszt programu

W roku 2002 program „Szansa” został włączony do Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i od tej pory jest nieprzerwanie finansowany przez Urząd Miasta Katowice. W ramach dotacji finansowani są opiekunowie wolontariuszy, koordynatorzy oraz osoby prowadzące zajęcia z dziećmi młodzieżą i rodzicami. Z tego samego funduszu pokrywane są wydatki związane z organizacją imprez (np. Dnia Wolontariusza), z wypełnieniem dzieciom czasu wolnego (kino, teatr, pizza, lody, wycieczki itp.), a także koszty telefonów, ulotek, artykułów biurowych, pomocy naukowych oraz biletów na dojazd dla wolontariuszy. Wkład własny MOPS to: pomieszczenia, w których odbywają się rozmowy

z wolontariuszami, etat pracownika ośrodka – koordynatora wolontariatu oraz udostępnienie sprzętu biurowego.

Wkład własny gimnazjum: pomieszczenia, w których odbywają się zajęcia.

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

Nasz program realizują pasjonaci. Jest to jeden z czynników decydujących o powodzeniu programu. Kolejnym czynnikiem odgrywającym ważną rolę jest zaplecze finansowe – dodatkowe środki przyznane na realizację poszczególnych zadań, a także zaplecze instytucji, które są realizatorami programu. Ponadto sukces programu w ogromnej mierze zawdzięczamy wolontariuszom, którzy pomagają nam nieustannie w sprawach organizacyjnych (są to też prace biurowe). Bez pomocy wolontariuszy podjęcie wielu działań byłoby niemożliwe. Dzięki ich zaangażowaniu dzieci nie tylko otrzymują regularną pomoc w nauce, ale mają również ciekawie zagospodarowany czas wolny.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

Trudnością było łączenie pracy pracownika socjalnego (przyznawanie świadczeń) z realizacją programu i organizacją wolontariatu.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Wszystkie dokładne informacje dotyczące realizacji programu zamieszczamy na bieżąco na stronie internetowej prowadzonej przez naszego wolontariusza, do której odwiedzania bardzo serdecznie zapraszamy:
www.szansaszopienice.prv.pl

Autorki Programu i koordynatorki:

p. Beata Laska – pedagog Gimnazjum 13 w Katowicach,

p. Agnieszka Rzepecka – pracownik socjalny MOPS w Katowicach

1. Nazwa programu

Współpraca ośrodka pomocy społecznej ze szkołami oraz innymi instytucjami działającymi w środowisku lokalnym małych miast (do 20 tys. mieszkańców) i gmin na przykładzie wolontariatu w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Przasnyszu.

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przasnyszu
06-300 Przasnysz
ul. Św. Stanisława Kostki 5

3. Data rozpoczęcia programu

Jesień 2002 roku.

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Przasnysz jest 18-tysięcznym miastem Północnego Mazowsza. Rosnąca z roku na rok liczba wolontariuszy (od kilkunastu w 2002 roku do ponad stu w roku ubiegłym) świadczy o popularności programu wolontariackiego i jego dobrej organizacji. Chociaż początkowo program był skierowany tylko do mieszkańców Przasnysza, zdarza się, że wolontariusze pracują także w gminach ościennych. Nasi wolontariusze pochodzą z całego powiatu przasnyskiego.

5. Dziedzina programu

Działania wolontariackie podejmujemy w następujących dziedzinach: pomoc w nauce dzieciom i młodzieży szkolnej,

- wspieranie osób chorych, starszych, samotnych i niepełnosprawnych,
- opieka nad małymi dziećmi oraz niepełnosprawnymi,
- pomoc w kwestowaniu,
- dorywcza pomoc przy organizacji imprez, np. wigilii dla dorosłych osób niepełnosprawnych, uroczystości choinkowych dla dzieci niepełnosprawnych, akcji prozdrowotnych na terenie miasta, itp.

Beneficjenci ostateczni naszego programu, to

- osoby starsze, chore i samotne,
- osoby niepełnosprawne (zarówno dzieci jak i dorośli),
- dzieci z rodzin niewydolnych wychowawczo, mające problemy w nauce, problemy z koncentracją, aklimatyzacją w środowisku rówieśniczym itp.
- ludzie samotni i chorzy.

6. Historia programu

Strukturę wolontariatu w Przasnyszu tworzyliśmy w oparciu o działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Dlaczego? Organizacja wolontariatu przy OPS w małych miastach i gminach jest zasadna i korzystna z wielu powodów:

- OPS posiada najlepsze dane na temat sytuacji osób potrzebujących pomocy,
- w przypadku pomocy indywidualnej świadczonej przez wolontariuszy w domach podopiecznych pracownik socjalny jest najbardziej kompetentną i odpowiednią osobą, która może wprowadzić wolontariusza w środowisko pracy,
- OPS jest instytucją, która może zatrudnić koordynatora wolontariatu, bez powierzania dodatkowych obowiązków pracownikom,
- w realizacji zadań statutowych OPS często korzysta z pomocy pedagogów szkolnych i na odwrót; podobnie współpracuje z innymi instytucjami i organizacjami – istnieje już więc osnowa, na której można budować sieć wolontariatu,
- organizacja wolontariatu poza szkołami w małych miejscowościach jest bardziej korzystna, gdyż sprzyja zdrowej rywalizacji.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przasnyszu stał się swoistym centrum wolontariatu w środowisku lokalnym. Koordynator wolontariatu zatrudniony w MOPS zajmuje się całą dokumentacją związaną z prowadzeniem wolontariatu oraz organizacją bazy danych, odciażając w ten sposób szkoły i inne współpracujące instytucje. W przypadku instytucji zatrudniających naszych wolontariuszy kierownik MOPS podpisuje z dyrektorem danej instytucji pisemne porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontariackich, na mocy którego zawierane są później porozumienia pomiędzy wolontariuszem a ośrodkiem pomocy społecznej.

Inspiratorem i współautorem programu jest kierownik MOPS w Przasnyszu, pani Joanna Cieślík. Nawiązała ona kontakty z innymi ośrodkami pomocy społecznej prowadzącymi już działalność związaną z wolontariatem i zmotywowała swoich pracowników, aby podjęli działania zmierzające do wprowadzenia programu w życie.

7. Zakładane cele programu

Głównym celem programu jest realizacja misji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, czyli umożliwienie osobom i rodzinom z terenu miasta Przasnysza przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, w których nie są oni w stanie sami sobie poradzić, wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia.

Cele szczegółowe to:

- poszerzenie oferty MOPS,
- uwrażliwienie społeczności lokalnej na problemy innych ludzi oraz wzbudzenie jej aktywności w zakresie niesienia pomocy potrzebującym,
- kształtowanie postaw prospołecznych,
- wywoływanie inicjatyw wolontariackich,

- zaspokojenie potrzeb osób starszych, chorych, niepełnosprawnych i samotnych z terenu miasta,
- pomoc dzieciom z rodzin niewydolnych wychowawczo, mającym problemy w nauce, problemy z koncentracją lub aklimatyzacją w środowisku rówieśniczym,
- pomoc młodzieży szkolnej oraz dorosłym, którzy chcą aktywnie zaangażować się w wolontariat,
- integracja społeczności lokalnej.

8. Sposób realizacji programu

Etapy wdrażania programu:

- zorganizowanie grupy wolontariuszy wśród młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, która już współpracowała z MOPS przy organizacji imprez w Środowiskowym Domu Samopomocy istniejącym w strukturze MOPS,
- promocja programu oraz pozyskiwanie nowych wolontariuszy poprzez prasę lokalną i szkoły,
- ustalenie grupy osób potrzebujących, do których w pierwszej kolejności mieli dotrzeć wolontariusze,
- nawiązanie współpracy z instytucjami działającymi na terenie miasta, które mogły przyjmować wolontariuszy do pracy,
- powołanie wśród pedagogów szkolnych koordynatorów, którzy mieliby działać na terenie szkół,
- przeszkolenie koordynatorów w Centrum Wolontariatu w Warszawie,
- zorganizowanie spotkania wszystkich pracowników MOPS w celu stworzenia atmosfery życzliwości sprzyjającej dobrej współpracy,
- utworzenie w MOPS "centrum wolontariatu", które skupia działania wolontariackie całego miasta,
- monitorowanie i ewaluacja programu.

Pierwszy, bardzo istotny krok to diagnoza potrzeb. Z danych zebranych od pracowników socjalnych, z urzędu pracy, z urzędu stanu cywilnego, od pedagogów szkół oraz przedstawicieli instytucji funkcjonujących w naszym środowisku, których zadaniem jest różnego rodzaju pomoc dla ludności, wynikało jasno, że w Przasnyszu istnieje zapotrzebowanie na wolontariat. Kolejny krok, a jednocześnie warunek sukcesu, to zaproszenie na spotkanie dyrektorów szkół, pedagogów oraz dyrektorów instytucji i przedstawicieli organizacji, które mogłyby zatrudnić naszych wolontariuszy.

Cele tego spotkania to przede wszystkim:

- przybliżenie uczestnikom idei wolontariatu, zapoznanie z „Programem wolontariackim w MOPS w Przasnyszu” oraz jego ocena,
- przedstawienie propozycji konkretnych zadań w ramach realizacji projektu, których poszczególne osoby lub instytucje musiałyby się podjąć,
- wysłuchanie uwag i pomysłów wszystkich zainteresowanych,
- bliższe wzajemne poznanie się potencjalnych współorganizatorów (w małych miastach i gminach większość takich osób zna się przynajmniej z widzenia),

- stworzenie atmosfery akceptacji programu wolontariackiego dla wszystkich wdrażających go instytucji,
- zintegrowanie osób, które chcą dobrowolnie pomagać organizacji socjalnej.

Zdecydowana większość naszych wolontariuszy to uczniowie szkół ponadgimnazjalnych. Oczywiście każdy, kto chce pomagać innym, może dołączyć do grona wolontariuszy. Są wśród nich osoby bezrobotne, studenci, emeryci, jak również osoby pracujące, np. nauczyciele czy żołnierze.

Pozyskiwaniem wolontariuszy w szkołach zajmują się przede wszystkim pedagodzy szkolni. Bardzo aktywni są również nauczyciele ubiegający się o kolejny stopień awansu zawodowego. Trzeba do nich dotrzeć i odpowiednio zmotywować. W każdej ze szkół należy znaleźć przynajmniej jedną osobę, która dobrowolnie zechce zostać w niej koordynatorem wolontariatu, gdyż nowych wolontariuszy najlepiej pozyskuje się przez bezpośrednie kontakty.

Do zadań szkolnego koordynatora należy:

- szerzenie idei wolontariatu w szkole,
- promocja wolontariatu na terenie szkoły w czasie „dni otwartych” (broszury informacyjne, foldery, plakaty) i innych uroczystości szkolnych,
- rozmowa z kandydatem na wolontariusza i wypełnienie kwestionariusza
- umówienie spotkania z koordynatorem MOPS,
- bieżący kontakt z pracującymi wolontariuszami i przekazywanie koordynatorowi MOPS ewentualnych uwag dotyczących ich pracy,
- wspomaganie wolontariuszy i przeprowadzanie z nimi superwizji,
- ewaluacja realizowanego programu.

Materiały promocyjne koordynator szkolny otrzymuje z ośrodka pomocy społecznej.

Młodzież bardzo chętnie angażuje się w działania wolontariackie. Spora część uczniów kojarzy szkołę wyłącznie z nauką i stresem i zazwyczaj nie chce nawiązywać kontaktów pozaszkolnych przez nauczycieli. Dlatego należy im stworzyć inne możliwości. Najlepiej na plakatach informacyjnych podać bezpośredni kontakt do koordynatora ośrodka pomocy społecznej. Mamy wolontariuszy, którzy proszą o anonimowość i nie chcą być w żaden sposób nagradzani za swoją pracę, ich wolę trzeba bezwzględnie uszanować.

Najwięcej ochotników do tego rodzaju pracy zgłasza się na początku roku szkolnego oraz bezpośrednio po większych akcjach, w których uczestniczą wolontariusze. Dlatego szczególnie dbamy o public relations. Rozgłos medialny przy każdej możliwej okazji z wykorzystaniem lokalnej prasy i radia przynosi wymierne efekty w postaci nowych zgłoszeń do pracy. Najlepszą reklamą instytucji jest dobrze pracujący wolontariusz.

Szczególnie ważna jest systematyczna kontrola pracy wolontariusza oraz odpowiednia motywacja. Kontrolować można w różny sposób. Najlepszy efekt

przynosi rozmowa z podopiecznym wolontariusza lub – w przypadku gdy podopiecznym jest osoba nieletnia – z jej rodzicami. Nie należy jednak ukrywać faktu tego typu kontroli przed wolontariuszem, a wręcz przeciwnie. Najczęściej osoby korzystające z pomocy wolontariuszy są im bardzo wdzięczne i ciepło się o nich wypowiadają. Dla wolontariusza stanowi to dodatkową motywację do pracy. Bardzo ważnym zadaniem koordynatora jest także wyraźne określenie indywidualnej motywacji każdego wolontariusza oraz subiektywnego celu, jaki wiąże się z jego zaangażowaniem.

W przypadku uczniów zaangażowanych w wolontariat bardzo dobrym elementem motywacyjnym przynoszącym pozytywne efekty są listy pochwalne na koniec roku szkolnego. Dobrze jest pozyskać środki w celu zakupienia choćby niewielkich nagród książkowych dla wszystkich wolontariuszy. Uroczystość zakończenia roku szkolnego, w trakcie której dyrektor ośrodka pomocy społecznej dziękuje za współpracę dyrekcji szkoły i radzie pedagogicznej oraz wręcza dyplomy wolontariuszom, jest efektywna i motywująca.

Przygotowujemy również specjalne pisma z imiennym wyszczególnieniem zaangażowanych we współpracę nauczycieli oraz wolontariuszy. Pisma te przekazywane są na ręce dyrektorów szkół na dwa tygodnie przed zakończeniem roku szkolnego. Muszą one dotrzeć przed terminem klasyfikacyjnych rad pedagogicznych, ponieważ praca w wolontariacie wpływa na ocenę z zachowania oraz powinna zostać odnotowana na świadectwie szkolnym jako szczególne osiągnięcie ucznia.

9. Rezultaty programu

W wyniku doświadczeń zdobytych w czasie realizacji programu możemy z pełnym przekonaniem stwierdzić, że warto podejmować prace związane z organizacją wolontariatu, nawet gdyby miały służyć niewielkiej grupie odbiorców. W dzisiejszym konsumpcyjnym świecie wolontariat stanowi zdrową przeciwwagę. Wielu ludzi, szczególnie młodych, chwytą się go jak ostatniej deski ratunku. Choć mówiąc o beneficjentach ostatecznych programu wolontariackiego, mamy zazwyczaj na myśli osoby, którym niesiona jest pomoc, to są nimi również młodzi wolontariusze. Niejednokrotnie wywodzą się oni z rodzin patologicznych i ubogich, które znajdują się pod opieką ośrodków pomocy społecznej. Poszukują dla siebie miejsca w życiu, nowych wyzwań i poczucia, że robią coś naprawdę ważnego. Nabierają dzięki temu wiary we własne możliwości oraz pewności siebie. Zdobywają przy tym doświadczenie, które przyda im się w późniejszej pracy zawodowej. W ten sposób każda ze stron zyskuje dzięki wolontariatowi coś ważnego.

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

- Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. m. H. Sucharskiego w Przasnyszu
- Liceum Ogólnokształcące im. KEN w Przasnyszu
- Publiczne Gimnazjum im. Noblistów Polskich w Przasnyszu
- Społeczne Gimnazjum Towarzystwa Przyjaciół Ziemi Przasnyskiej w Przasnyszu
- Medyczne Studium Zawodowe w Przasnyszu
- Szkoła Podstawowa nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi w Przasnyszu
- Szkoła Podstawowa nr 2 im. H. Sienkiewicza w Przasnyszu
- Dom Zgromadzenia SS Miłosierdzia Św. Wincentego a Paulo w Przasnyszu
- Poradnia Rehabilitacji Neurologicznej dla Dzieci i Młodzieży „AGA” w Przasnyszu
- Środowiskowy Dom Samopomocy
- Klub Garnizonowy
- Zarząd Rejonowy Polskiego Czerwonego Krzyża w Przasnyszu
- Zarząd Rejonowy Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej w Przasnyszu
- Powiatowa Stacja Sanitarno – Epidemiologiczna w Przasnyszu
- Miejskie Przedszkole nr 1 w Przasnyszu
- Miejskie Przedszkole nr 2 w Przasnyszu
- Szpital Powiatowy im. Wojciecha Oczki w Przasnyszu
- Miejska Biblioteka Publiczna w Przasnyszu

11. Koszt programu

Koszty administracyjno-biurowe związane z realizacją programu ponosi Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej. Nagrody i dyplomy dla wolontariuszy i współpracujących instytucji pozyskujemy od sponsorów. Dotychczas byli to: Burmistrz Miasta Przasnysza, Starosta Powiatu Przasnyskiego, Miejska Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz osoby prywatne.

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

Wdrażając nasz program, trafiliśmy w zupełnie niezagospodarowaną niszę rynkową. Wolontariat stał się płaszczyzną współpracy wielu osób i instytucji z terenu miasta i całego powiatu.

Sprawą niezwykle istotną, wpływającą na długość i efekty pracy większości wolontariuszy są różnorodne sposoby ich nagradzania. Każdy człowiek, zwłaszcza młody, chce być doceniany i chwalony. W systemie nagród mogą znaleźć się np.:

- spotkania noworoczne,
- wspólne wigilie,
- wycieczki,
- spotkania z udziałem władz miasta i powiatu,
- podziękowania i zaświadczenia pisemne o pracy wolontariackiej,
- seminaria,

- szkolenia,
- spotkania z okazji Dnia Wolontariusza,
- coroczny konkurs „Wolontariusz Roku”.

Istotne są też cykliczne spotkania koordynatora ośrodka pomocy społecznej oraz koordynatorów szkolnych z wolontariuszami, aby na bieżąco śledzić ich pracę i w porę wychwycić ewentualne problemy. Poza tym, aby wolontariusze mogli identyfikować się z ośrodkiem, powinni znać jego pracowników, specyfikę pracy i rozumieć jego misję.

Dziękować należy również wszystkim instytucjom i organizacjom, które wspólnie z ośrodkiem pomocy społecznej realizują program wolontarystyczny. Chociaż ciężar organizacji wolontariatu spoczywa na Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, nie sprostalibyśmy na taką skalę nowym zadaniom bez udziału instytucji wdrażających nasz program. Szczególnie istotną sprawą jest ułożenie właściwych relacji pomiędzy wszystkimi współpracującymi oraz określenie kompetencji i zadań poszczególnych osób. Wykorzystujemy wszelkie możliwe okazje, by podziękować oraz podkreślić rangę i zasługi każdej instytucji z osobna. Prowadzenie wolontariatu wiąże się przecież z dodatkowymi zadaniami i dodatkowym czasem pracy. Jest to zajęcie całkowicie dobrowolne, wymagające osobistego zaangażowania. Koordynatorzy instytucjonalni to też swojego rodzaju wolontariusze.

Przez pięcioletni okres naszych działań wolontariat wpisał się w krajobraz naszego miasta. Kojarzony jest z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej i stanowi wraz z nim integralną całość.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

Młodzi wolontariusze, wybierając podopiecznego, najchętniej skłaniają się do pracy z osobami starszymi. Utożsamiają ich ze swoją babcią lub dziadkiem i tak chcą ich traktować. Często później przychodzi rozczarowanie, gdyż zgorzkniały, dotknięty wieloletnią samotnością starszy człowiek stwarza bariery nie do pokonania.

Najtrudniej namówić młodzież do opieki nad osobą niepełnosprawną, szczególnie dorosłą. Obawa przed innością, nowymi, nieznanymi sytuacjami oraz nieprzewidywalnym zachowaniem, odbiegającym często od zachowań społecznie uznawanych za „normalne” – paraliżuje wolontariusza. Dlatego w takich sytuacjach proponujemy początkowo pracę z podopiecznymi Środowiskowego Domu Samopomocy, po której wielu wolontariuszy decyduje się na pracę indywidualną w domach osób niepełnosprawnych umysłowo. Natomiast o wiele łatwiej pozyskać wolontariusza do pracy z niepełnosprawnym dzieckiem. W tym wypadku trzeba jednak zwrócić szczególną uwagę na odpowiedzialność i systematyczność w wykonywaniu obowiązków. Jeśli do takiego zadania został dobrany właściwy wolontariusz, praca przynosi mu wiele radości i satysfakcji, a niepełnosprawnemu dziecku i jego opiekunom przywraca wiarę w ludzi.

Duża grupa naszych wolontariuszy ze szkół ponadgimnazjalnych pomaga w nauce młodszym kolegom. Musi tu być jednak spełniony warunek: od wolontariusza wymaga się ocen co najmniej dobrych, a także odpowiednich predyspozycji osobowościowych. W przypadku wolontariuszy-uczniów koordynator szkolny ma zatem jeszcze jedno zadanie do spełnienia – bieżącą kontrolę ich ocen, zachowania i frekwencji. Jeśli bowiem wolontariusz sam nie potrafi sprostać swoim obowiązkom, ma to bardzo negatywny wpływ na społeczny odbiór działań wolontariackich.

Istotnym działaniem w przypadku pracy indywidualnej w domach podopiecznych, o którym trzeba bezwzględnie pamiętać, jest nadzór nad relacjami pomiędzy wolontariuszem a podopiecznym i jego opiekunami. Nie zaszkodzi też od czasu do czasu przypomnieć, że wolontariusz nie jest płatnym pracownikiem, którego można wykorzystać wedle własnych chęci. Zdarza się, szczególnie w przypadku świadczenia korepetycji czy przy opiece nad niepełnosprawnymi dziećmi, że opiekunowie próbują wykorzystać wolontariusza ponad miarę. Zadaniem koordynatora i pracowników socjalnych jest czuwanie, aby proces ten przebiegał prawidłowo i bez żadnych nadużyć.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Informacji o programie mogą udzielić następujące osoby:

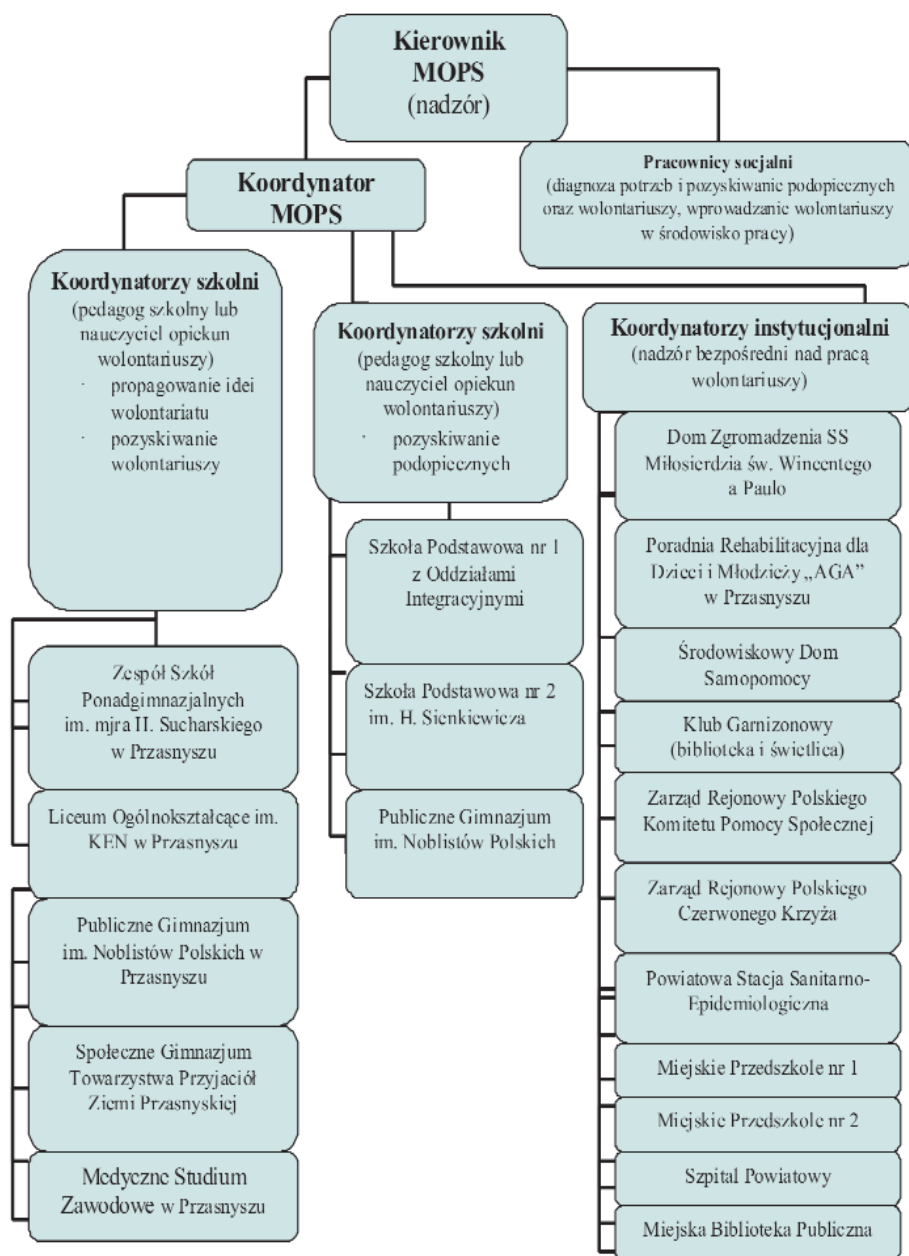
p. Joanna Cieślik – kierownik MOPS w Przasnyszu

p. Anna Beata Juklaniuk – koordynator wolontariatu

tel. 0-29 752 28 83, 0-29 756 45 93

15. Informacje dodatkowe

Struktura wolontariatu w MOPS w Przasnyszu



1. Nazwa programu

Klub Wolontariusza „Przyjaciele” utworzony w ramach realizacji programu Centrum Aktywności Lokalnej CAL w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Radomiu

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Radomiu

3. Data rozpoczęcia programu

Lipiec 2000 roku

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Miasto Radom

5. Dziedzina programu

Wolontariusze zrzeszeni w Klubie Wolontariusza „Przyjaciele” funkcjonującym w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Radomiu świadczą na rzecz mieszkańców Radomia różnorodną pomoc, której rodzaj zależy od ich umiejętności, możliwości, predyspozycji i oczekiwań. Oto najważniejsze inicjatywy z udziałem wolontariuszy:

- pomoc na rzecz indywidualnych osób oraz rodzin (m.in.: pomoc dzieciom w odrabianiu lekcji; opieka nad dzieckiem, również niepełnosprawnym, stymulowanie jego rozwoju; rozmowy, spacer z samotnymi ludźmi; pomoc w załatwianiu spraw urzędowych; wykonywanie drobnych prac domowych);
- przeprowadzanie dzieci przez ulice w ramach programu „Mikołaje” realizowanego do marca 2006 (obecnie tę formę pomocy wolontariusze świadczą w niewielkim wymiarze – po zakończeniu prac społecznie użytecznych);
- pomoc w prowadzeniu świetlic, ognisk, zajęć wyrównawczych, punktów informacyjnych;
- realizacja programu „Sport dla Jasia i Małgosi” trwającego do IV 2005;
- udział w prowadzeniu grup samopomocowych;
- udział w działaniach na rzecz społeczności lokalnej (m.in. pomoc w organizacji festynów i imprez rekreacyjnych, angażowanie mieszkańców do działania na rzecz poprawy wizerunku osiedla, pedagogizacja rodziców);
- prace artystyczne na potrzeby MOPS (plakaty, banery, tablice informacyjne, stroiki świąteczne, dekoracje wykorzystywane na miejskich festynach, do upiększania świetlic itp.);
- pomoc powodzianom w gminie Solec w 2001 roku.

6. Historia programu

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Radomiu od 1999 roku nie dysponuje adekwatnymi do potrzeb środkami finansowymi na świadczenie bieżącej pomocy materialnej¹, w związku z czym nie realizuje ustawowego zadania, polegającego na umożliwieniu bytowania w warunkach odpowiadających godności człowieka rodzinom korzystającym z pomocy. Złożoność problemów społecznych, z jakimi borykają się osoby i rodziny korzystające z pomocy ośrodka wymaga jednak nie tylko udzielania pomocy materialnej, ale i podejmowania działań, mających na celu zapobieganie marginalizacji licznych grup mieszkańców. Stosowanie przez pracowników socjalnych jedynie metody pracy z indywidualnym przypadkiem okazało się nieadekwatne do istniejących potrzeb. Powstało zagrożenie, że ośrodek straci możliwość społecznego dialogu i pozwoli na wykluczenie dużych grup mieszkańców.

W tej sytuacji w styczniu 2000 roku MOPS przystąpił do wdrażania programu Centrum Aktywności Lokalnej. Program ten został zainicjowany w 1997 roku przez Stowarzyszenie BORIS. Jest on praktyczną realizacją dwóch klasycznych metod pracy socjalnej: grupowej i środowiskowej. Podstawą programu CAL jest całościowe postrzeganie środowiska lokalnego, pełna rejestracja jego deficytów oraz przyjęcie kompleksowego i komplementarnego systemu działań, mających na celu pełny rozwój społeczności, a nie tylko doraźną aktywność w formie ratownictwa i usuwania zagrożeń².

Podstawowe cele programu CAL to aktywizowanie społeczności lokalnych do samodzielnego rozwiązywania lokalnych problemów w oparciu o istniejące w danej społeczności zasoby ludzkie i instytucjonalne, tworzenie poczucia przynależności do lokalnej grupy i swojego miejsca zamieszkania, uruchamianie zbiorowych strategii w pomaganiu sobie nawzajem.

Działalność MOPS w ramach realizacji tego programu polega na pobudzaniu, wzmacnianiu i animowaniu poszczególnych osób, grup i społeczności lokalnych oraz ścisła współpraca z instytucjami i organizacjami w zakresie włączania się w rozwiązywanie problemów lokalnych. Zadaniem Ośrodka jest diagnozowanie tychże problemów, rozpoznawanie i wykorzystywanie lokalnych zasobów, inicjowanie lokalnej aktywności oraz współpraca i koordynacja zaplanowanych i realizowanych działań. Wszystko to ma na celu pobudzenie inicjatyw obywatelskich, zachęcanie do tworzenia ruchów samopomocowych, budowanie natural-

¹ B. Bąbska, M. Gębska, K. Błędowski, *Nowe inicjatywy środowiskowe ośrodków pomocy społecznej i pracowników socjalnych*, [w]: *Pomoc społeczna. Od klientyzmu do partycypacji*, red. E. Leś. Oficyna Wydawnicza ASPRA – JR, Warszawa 2002/2003, s. 263-264

² B. Bąbska, *Samopomoc w Ośrodku Pomocy Społecznej pracującym metodą Centrum Aktywności Lokalnej*, [w]: *Od pomocy do samopomocy*, Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2003, s. 95

nych więzi w ramach pomocy sąsiedzkiej i wolontariatu, uczenie samodzielności i odpowiedzialności za lokalne problemy. Praca metodą CAL oznacza budowanie społeczeństwa obywatelskiego poprzez tworzenie wspólnoty samorządowej mieszkańców³.

Wypełniając standardy programu CAL, a równocześnie wychodząc naprzeciw potrzebom mieszkańców miasta, w lipcu 2000 roku w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Radomiu utworzono Klub Wolontariusza „Przyjaciele”⁴.

W początkowej fazie do Klubu zgłaszali się chętni do świadczenia pomocy na rzecz innych, niezależnie od statusu. Mimo to, w 20-osobowej grupce wolontariuszy świętujących pierwszy Dzień Wolontariusza w grudniu 2000 roku zdecydowaną przewagę stanowiły osoby bezrobotne.

Jednym z istotnych warunków współpracy z wolontariuszami jest organizowanie spotkań grupowych, mających na celu m.in.: integrację, krótkie szkolenia, wymianę doświadczeń oraz wzajemne wsparcie w wykonywanej pracy. Spotkania te, organizowane co miesiąc przez koordynatora pozwoliły stwierdzić, że wolontariusze stanowią dla siebie grupę wsparcia, są zaprzyjaźnieni i mają do siebie zaufanie. Okazało się też, że działanie na rzecz innych potrzebujących wpływa bardzo korzystnie na zrzeszone w Klubie osoby bezrobotne: dzięki temu czują się potrzebne, stają się bardziej otwarte i aktywne, bardziej dbają też o wygląd zewnętrzny, co skutecznie wpływa na poprawę samooceny.

W wyniku tych obserwacji uczestniczki szkolenia CAL podjęły decyzję o sprofilowaniu działalności Klubu, tj. o angażowaniu w wolontariat osób bezrobotnych i długotrwale bezrobotnych – klientów MOPS. Przyjęto, że współpracujący w wyszukiwaniu zapotrzebowania na usługi wolontarystyczne pracownicy socjalni, rozszerzą swoją działalność, prowadzoną w zakresie pracy socjalnej o motywowanie osób bezrobotnych i długotrwale bezrobotnych do angażowania się w działania wolontariackie.

Z perspektywy kilku lat współpracy z wolontariuszami można stwierdzić, że pomysł na szerzenie idei wolontariatu wśród bezrobotnych przerósł oczekiwania Ośrodka. W okresie: od roku 2000 do 2005 Klub zrzeszał ponad 480 wolontariuszy (jest to łączna liczba wszystkich wolontariuszy, którzy w tych latach przez jakiś czas byli członkami Klubu).

Dane te ulegają ciągłym zmianom, ponieważ jedną z cech wolontariatu jest płynność kadr. Często zdarza się, że wolontariusz po wykonaniu określonego zadania odchodzi. Jeszcze inni rezygnują po szkoleniu, przed podjęciem jakiegokolwiek pracy. Jest jednak grupa osób, która przynależy do Klubu od początku jego istnienia.

³ B. Bąbska, M. Gębska, K. Błędowski, *Nowe inicjatywy środowiskowe ośrodków pomocy społecznej i pracowników socjalnych*. [w:] *Pomoc społeczna. Od klientyzmu do partycypacji*, red. E. Leś. Oficyna Wydawnicza ASPRA – JR, Warszawa 2002/2003, s. 266

⁴ B. Bąbska, M. Gębska, K. Błędowski, *Nowe inicjatywy ...* op.cit. s. 279

W 2006 roku w Klubie zarejestrowanych było 180 wolontariuszy: (średnia wieku 40 lat), z czego trzy czwarte to osoby bezrobotne, często długotrwale, głównie klienci Ośrodka, którym praca na rzecz innych pozwoliła odzyskać wiarę w siebie oraz poczucie własnej wartości⁵.

Mając na uwadze wielkość miasta, rosnące zapotrzebowanie na usługi wolontarystyczne oraz liczbę wolontariuszy, z końcem 2003 roku zdecydowano o podzieleniu Klubu na 10 lokalnych miniklubów, usytuowanych w każdym z dziesięciu Zespołów Pracy Socjalnej w Radomiu.

Powody, dla których zdecydowano się na takie rozstrzygnięcie to:

- względy czasowe – angażując wolontariusza do działań w pobliżu miejsca zamieszkania można zaoszczędzić jego cenny czas, który musiałby on tracić na dojazdy do klienta w odległej części miasta;
- względy oszczędnościowe – utrzymanie całego Klubu w siedzibie ośrodka i pod zarządem jednego koordynatora kosztowało ponad 600 zł miesięcznie, z czego gros nakładów finansowych przeznaczano na zakup biletów MPK dla wolontariuszy świadczących pomoc w różnych częściach miasta. Należy zaznaczyć, że ośrodek od chwili uruchomienia Klubu nie dysponował specjalnymi środkami na ten cel, tak więc koszty utrzymania Klubu obciążały bieżący budżet ośrodka lub zmuszały koordynatora do nieustannego szukania sponsorów.

Uznano ponadto, że pracownicy socjalni w ramach prowadzonych obowiązkowo działań środowiskowych powinni współpracować z mieszkańcami swoich społeczności lokalnych w zakresie prowadzonej pracy socjalnej – tak w zakresie wdrażania ich do wolontariatu, jak i w zakresie wyszukiwania osób potrzebujących pomocy wolontarystycznej⁶.

Od 2004 roku działania wolontariackie poszczególnych Zespołów Pracy Socjalnej zlecono dziesięciu rejonowym koordynatorom – pracownikom socjalnym w poszczególnych zespołach, którzy zadania wolontariatu prowadzili równolegle z pracą na określonym odcinku.

Zadaniem rejonowych koordynatorów było poszukiwanie kandydatów na wolontariuszy i odbiorców ich pracy, wdrażanie wolontariuszy do określonej pracy i monitoring ich działalności. Z kolei do koordynatora w siedzibie MOPS należało spinanie całości prowadzonych działań, czyli szkolenia i spotkania kandydatów na wolontariuszy, jak i na rejonowych koordynatorów; ubezpieczenia wolontariuszy, monitoring działań w poszczególnych Zespołach oraz organizowanie uroczystości, m.in. z okazji Dnia Wolontariusza. Natomiast od maja 2005 roku wszystkie zadania przejęli rejonowi koordynatorzy wolontariatu.

Warto zaznaczyć, że w 2005 roku Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Radomiu został uznany za organizację przyjazną wolontariuszom. To wyróżnienie,

⁵ *Sprawozdanie z działalności MOPS w Radomiu w roku 2006*, oprac.: Zespół ds. Strategii i Doradztwa Metodycznego, Radom 2006, s. 30

⁶ Tamże

które po raz pierwszy Ogólnopolska Sieć Centrów Wolontariatu przyznała instytucjom i organizacjom pozarządowym w Polsce.

Programy długofalowe, realizowane przez Ośrodek z udziałem wolontariuszy to:

- „Bezpieczne przejście do szkoły – Mikołaje” – celem tego programu jest zwiększenie bezpieczeństwa dzieci w drodze do szkoły, poprzez przeprowadzanie ich przez ulice na najbardziej ruchliwych przejściach dla pieszych w okolicach szkół. Program ten był realizowany przez wolontariuszy od września 2001 roku do marca 2006 roku. Obecnie realizowany jest przez osoby zatrudnione w ramach prac społecznie – użytecznych, przy doraźnym wsparciu wolontariuszy.
- „Sport dla Jasia i Małgosi” – program ten był realizowany od listopada 2001 roku do kwietnia 2005 roku. Jego celem było zwiększenie oferty atrakcyjnego spędzania czasu wolnego w okresie jesienno – zimowym dla dzieci i młodzieży poprzez organizowanie pozalekcyjnych zajęć sportowych w salach gimnastycznych radomskich szkół. Nad organizacją zajęć i bezpieczeństwem uczestników czuwali nauczyciele, zaangażowani w ten program w charakterze wolontariuszy. Ze względu na specyfikę programu, wolontariuszy tych nie uwzględniano w statystyce Klubu Wolontariusza „Przyjaciele”.

7. Zakładane cele programu

- aktywizacja osób bezrobotnych i długotrwale bezrobotnych – klientów ośrodka, wydobywanie tkwiącego w nich potencjału oraz angażowania ich w wolontariat w celu zapobiegania ich wykluczeniu społecznemu;
- zabezpieczenie potrzeb mieszkańców miasta, niezależnie od ich sytuacji materialnej (w społeczeństwie panuje pogląd, iż z pomocy społecznej korzystają wyłącznie osoby i rodziny o niskim statusie materialnym. Wolontariat przyczynił się do przełamania tego stereotypu);
- rozszerzenie oferty Ośrodka o usługi wolontarystyczne.

8. Sposób realizacji programu (prosimy o opisanie głównych etapów, form, metod realizacji, podjętych działań)

Przystąpienie MOPS w Radomiu do realizacji programu CAL odbyło się za przyzwoleniem władz miasta i zgodnie z decyzją dyrektora instytucji, co było nieodzowne z uwagi na konieczność wprowadzenia znaczących zmian, wynikających z charakteru programu. Była to zarazem zgoda na utworzenie Klubu Wolontariusza i powołanie koordynatora wolontariatu. Przygotowując się do jego uruchomienia dwóch pracowników Ośrodka, uczestniczących w szkoleniu dotyczącym programu CAL, przeszkoliło z zakresu idei wolontariatu ponad 100-osobową kadrę pracowników socjalnych, zatrudnionych w Dziale Pracy Socjalnej. Zasadnicze informacje na temat

funkcjonowania i założeń wolontariatu przekazano również kierownikom poszczególnych działów Ośrodka.

Następnie przeprowadzono analizę zapotrzebowania na usługi wolontariackie wśród mieszkańców miasta za pośrednictwem pracowników socjalnych oraz koordynatorów opiekunów domowych, zatrudnionych w Dziale Usług Opiekunów. Rezultatem tej analizy było zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc kilkunastu wolontariuszy.

Pracownicy MOPS rozpoczęli również promocję idei wolontariatu wśród instytucji współpracujących z Ośrodkiem. Przygotowano też dokumentację. Równolegle poczyniono rozeznanie wśród radomskich towarzystw ubezpieczeniowych, dotyczące ubezpieczenia grupowego NNW dla 20 wolontariuszy. Zawarta polisa ubezpieczeniowa pozwoliła na bezpieczne uruchomienie Klubu Wolontariusza.

9. Rezultaty programu

Wymierne rezultaty prowadzonych działań to:

- utworzenie w MOPS Klubu Wolontariusza „Przyjaciele”, zrzeszającego osoby bezrobotne i długotrwale bezrobotne, będące klientami ośrodka;
- powstanie kół wolontariatu w każdym z dziesięciu Zespołów Pracy Socjalnej;
- uaktywnienie grupy długotrwale bezrobotnych klientów ośrodka, z których część trafiła na rynek pracy;
- rozszerzenie oferty usług, świadczonych przez ośrodek na rzecz mieszkańców miasta.

Dotychczasowe doświadczenia we współpracy z wolontariuszami, zrzeszonymi w Klubie Wolontariusza „Przyjaciele” pokazują, że dzięki angażowaniu w wolontariat osób bezrobotnych każdy czerpie jakieś korzyści.

- Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Radomiu funkcjonowanie Klubu pozwoliło na rozszerzenie zakresu świadczonych usług o działania wolontariackie, które:
 - pozwalają skorzystać z tej formy pomocy wszystkim potrzebującym mieszkańcom miasta, niezależnie od ich sytuacji materialnej;
 - przyczyniają się do zmiany wizerunku ośrodka, przełamując stereotyp, że pomoc społeczna zajmuje się głównie rozdawnictwem pieniędzy i że jest skierowana do ludzi z marginesu.
- Pracownikom socjalnym współpraca z wolontariuszami przynosi korzyści w postaci partnerskich działań lokalnych:
 - wolontariusze wspierają realizowane przez nich działania środowiskowe m.in. poprzez pomoc w prowadzeniu świetlic czy grup samopomocowych, organizowaniu czasu wolnego tak dla dzieci i młodzieży, jak i dla seniorów, organizowaniu festynów lokalnych, itp.;
 - zaangażowanie bezrobotnych klientów ośrodka w pomoc na rzecz innych ludzi zwiększa aktywność tychże bezrobotnych, dzięki czemu stają się oni partnerami w działaniach prowadzonych na rzecz poprawy ich własnej sytuacji;

- działalność wolontariuszy w miejscu ich zamieszkania przyczynia się do tworzenia bardziej trwałych więzi międzyludzkich i lokalnej solidarności.
- Osobom potrzebującym działanie wolontariatu umożliwiło korzystaniem z pomocy życzliwych osób we wskazanym przez nich czasie i zakresie.
- Bezrobotnych klientów ośrodka zaangażowanie w działalność Klubu Wolontariusza chroni przed społeczną izolacją:
 - pozwala im włączyć się w niesienie pomocy potrzebującym;
 - wyzwala chęć przełamywania w sobie barier społecznych, wytworzonych w czasie długotrwałego bezrobocia;
 - pobudza w nich aktywność do działania na rzecz zmiany własnej sytuacji;
 - daje poczucie bycia potrzebnym drugiemu człowiekowi i satysfakcję ze świadczonej pomocy;
 - pozwala odbudować poczucie własnej wartości;
 - zapewnia stały kontakt z osobami spoza własnej rodziny – wolontariuszami i odbiorcami, dzięki czemu zwiększa się grono znajomych z kręgów pozapomcowych;
 - daje wsparcie ze strony innych wolontariuszy;
 - przywraca umiejętność uczestnictwa w życiu społecznym i wypełniania ról społecznych.

Należy mieć na uwadze, iż „praca osoby bezrobotnej w charakterze wolontariusza może być lekarstwem na niekorzystne zjawiska towarzyszące bezrobociu (psychologiczne i społeczne). Może ona pomóc uzyskać wsparcie również osobie pracującej dla innych. Czasami zetknięcie się z nieszczęściami innych ludzi pozwala na stwierdzenie, że nasza sytuacja nie jest aż tak tragiczna, jak wydawało się nam wcześniej. Wolontariusz uczy się tego, że to on własnym działaniem może wpływać na swoją sytuację i nie wolno pogrążyć się w beznadziejności i bierności, nawet gdy sytuacja jest trudna”⁷.

Ponadto aktywność wolontarystyczna jest jednym ze sprawdzonych sposobów zdobywania doświadczeń życiowych i umiejętności zawodowych, co uzasadnia angażowanie w działania wolontariackie bezrobotnej młodzieży, dla której „wolontariat może być dobrą metodą zdobycia doświadczenia zawodowego oraz przyczynić się do uzyskania trwałego zatrudnienia”⁸.

Wolontariusze powinni zatem spełniać swe obowiązki ze świadomością, że czynią to, bo wierzą w potrzebę sprawiedliwości społecznej, godność ludzką i własną integralność, oraz z przekonaniem, „że te motywy działania są dla nich bardziej ważne niż konsumpcyjne nagrody materialne”⁹.

⁷ M. Konopacki, *Wolontariat jako szansa i nadzieja*, [w]: *Pomoc społeczna. Teoria i praktyka. Praca socjalna tom II*, red. K. Marzec-Holka. Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003, s. 536

⁸ M. Szyłko-Skoczny, *Polityka społeczna wobec bezrobocia w Trzeciej Rzeczypospolitej*. Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2004, s. 250

⁹ A. Podgórecki, *Wolontariat ... op. cit.* s.32

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

Wkład w dotychczasową działalność Klubu „Przyjaciele” mają:

- PZU S.A. – od początku funkcjonowania Klubu wspiera jego działania zapewniając mu promocyjne ceny zawieranych polis ubezpieczeniowych, jak również okresowy sponsoring w tym zakresie;
- placówki kulturalne – stanowią bazę organizowanych uroczystości z udziałem wolontariuszy, a ponadto dyrekcja tych placówek przygotowuje oprawę artystyczną uroczystości.
- Zespół Szkół Muzycznych w Radomiu – z okazji Międzynarodowego Dnia Wolontariusza zorganizował wspólny koncert instrumentalny jako podziękowanie za trud wolontariuszy.

Instytucje i organizacje, które wspierały działalność Klubu w realizacji poszczególnych programów:

„Bezpieczne przejście do szkoły – MIKOŁAJE”

- Wydział Ruchu Drogowego Komendy Wojewódzkiej Policji z siedzibą w Radomiu, który zapewniał szkolenia wolontariuszom, uczestniczącym w programie;
- PZU Życie, które zakupiło 20 kompletów strojów ochronnych na potrzeby programu;
- Stowarzyszenie Pomocy Poszkodowanym w Wypadkach i Kolizjach Drogowych „Bezpieczne dłonie”, które w ramach własnego projektu, przeszkoliło grupę „Mikołajów” w zakresie: bezpieczeństwa i zasad ruchu drogowego, udzielania pierwszej pomocy oraz obsługi komputera. Sponsorowało także bilety sieciowe dla uczestników programu we wcześniejszej edycji;
- Stowarzyszenie „Bezpieczne Miasto”, które zakupiło część ciepłej odzieży roboczej i obuwia dla wolontariuszy, uczestniczących w programie;
- Urząd Miejski w Radomiu, który przeznaczył środki finansowe na zakup pamiątkowych zegarków dla „Mikołajów” w jednej z edycji programu.

„Sport dla Jasia i Magosi”

- Placówki edukacyjne, w których odbywały się zajęcia sportowe, jak również przygotowany przez szkoły program artystyczny z okazji otwarcia i zakończenia poszczególnych edycji programu;
- Gminna Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, która co roku przeznaczała znaczące środki finansowe na zakup sprzętu sportowego dla uczestniczących w programie szkół;
- Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji, w którym organizowano rozgrywki finałowe oraz uroczyste zakończenia każdej edycji programu.

Wszystkie ww. instytucje wspierały działalność Klubu Wolontariusza w ramach obowiązków statutowych.

11. Koszt programu

Działalność Klubu Wolontariusza „Przyjaciele” jest prowadzona w ramach działań statutowych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Koordynatorami wolontariatu są etatowi pracownicy ośrodka, mający do dyspozycji zaplecze techniczne i biurowe: biurka, komputery, telefony, faksy, kserokopiarki. Ponadto w każdym Zespole Pracy Socjalnej jest wyposażona w podstawowy sprzęt sala spotkań.

Ubezpieczenie wolontariuszy (NNW i OC) finansowane jest z funduszy przeznaczonych na utrzymanie ośrodka przy wsparciu ze strony PZU S.A.

Bilety autobusowe dla wolontariuszy w początkowym okresie (tzn. przed podziałem Klubu) finansowane były z funduszy przeznaczonych na utrzymanie ośrodka, jak również z dobrowolnych składek pracowników. Warto zaznaczyć, że jednorazowo kwotę 50 zł na ten cel przeznaczył niepełnosprawny rencista, korzystający z pomocy wolontariuszy. Obecnie nie ma konieczności zakupu biletów na tak dużą skalę ponieważ wolontariusze angażowani są do pomocy świadczonej w pobliżu swojego miejsca zamieszkania.

Należy zaznaczyć, że pracownicy socjalni pełniący funkcje koordynatorów wolontariatu w poszczególnych Zespołach Pracy Socjalnej realizują poza tym standardowe zadania, wynikające z zakresów czynności, tj. realizują wszystkie metody pracy socjalnej w powierzonych odcinkach pracy: z indywidualnym przypadkiem, z grupami i społecznościami, podobnie jak pozostali pracownicy w zespołach.

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

O uruchomieniu programu wolontariackiego w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Radomiu, a także o jego realizacji i powodzeniu zadecydowało:

- przystąpienie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej do uczestnictwa w programie CAL;
- przeszkolenie przez Stowarzyszenie BORIS dwóch pracowników ośrodka z zakresu realizacji programu CAL, co umożliwiło m.in. szerzenie idei wolontariatu wśród pracowników i klientów ośrodka;
- wpisanie programu CAL w politykę ośrodka zobowiązanie do wypełniania standardów CAL w całości, m.in. poprzez utworzenie w MOPS Klubu Wolontariusza;
- specyfika pracy socjalnej – wiara w potencjał każdego człowieka;
- wiara w ludzi i w powodzenie programu;
- duże zaangażowanie za strony pewnej grupy pracowników i wolontariuszy;
- pojawienie się pozytywnych zmian (otwartość, aktywność, zaangażowanie) w postawie wolontariuszy wywodzących się spośród bezrobotnych klientów ośrodka;
- partnerska współpraca z lokalnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

Trudności, które pojawiły się w trakcie funkcjonowania Klubu Wolontariusza „Przyjaciele” w ramach programu „Wolontariat w OPS” związane są z kilkoma czynnikami:

- ☐ wielkością miasta, co miało wpływ na:
 - ograniczenie czasu pracy wolontariuszy z uwagi na konieczność poświęcenia znacznej jego ilości na dojazdy do klienta i powrót do domu;
 - zwiększenie wydatków na zakup biletów autobusowych dla wolontariuszy;
 - trudności w monitorowaniu działań wolontariuszy przez jedną osobę wraz z napływem wolontariuszy i odbiorców zamieszkujących w różnych dzielnicach miasta;
 - możliwość pogłębiania się izolacji społecznej wolontariuszy, świadczących pomoc daleko od własnego miejsca zamieszkania i od swojej społeczności lokalnej.
- ☐ specyfiką grupy, z której wywodzą się wolontariusze:
 - niewielu bezrobotnych klientów ośrodka wykazuje samoistne zainteresowanie świadczeniem bezpłatnej pomocy na rzecz potrzebujących;
 - zmotywowanie kandydata na wolontariusza z tej grupy to długotrwały proces, co nierzadko zniechęca pracowników socjalnych, nastawionych niejednokrotnie na szybki efekt;
 - brak wiary w potencjał osób bezrobotnych, tak ze strony samych bezrobotnych, co wynika z psychologicznych skutków długotrwałego bezrobocia i marginalizacji, jak również niejednokrotnie ze strony pracowników socjalnych.
- ☐ brakiem stałych środków na organizację spotkań, na drobne upominki dla wolontariuszy, stanowiące podziękowanie za świadczoną pracę, jak również na organizację specjalistycznych szkoleń.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Informacje ogólne o Klubie Wolontariusza „Przyjaciele” można znaleźć na stronie internetowej www.mops.radom.pl (MOPS jako CAL)

Informacji szczegółowych udzielają:

Teodora Karolik – ekspert ds. wolontariatu w OPS

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej – Zespół Pracy Socjalnej Nr 4

26–600 Radom, ul. Krasickiego 1 tel. 0-48 360 94 87, 604 271 091

oraz **koordynatorzy wolontariatu** w poszczególnych ZPrS.:

Danuta Trybuł – Zespół Pracy Socjalnej Nr 1,

Radom, ul. Struga 57a; tel. 0-48 364 44 49;

Sylwia Skrok – Zespół Pracy Socjalnej Nr 2;

Radom, ul. Staszica 25, tel. 0-48 360 24 75;

Małgorzata Chmiel – Zespół Pracy Socjalnej Nr 3,
Radom, ul. Staszica 25, tel. 0-48 360 25 31;

Bożena Odzimek – Zespół Pracy Socjalnej Nr 4,
Radom, ul. Krasickiego 1, tel. 0-48 360 94 87;

Magdalena Kwietniewska – Zespół Pracy Socjalnej Nr 5,
Radom, ul. Królowej Jadwigi 15, tel. 0-48 333 04 58;

Elżbieta Zwierz – Zespół Pracy Socjalnej Nr 6,
Radom, ul. Śniadeckich 1, tel. 0-48 364 38 17;

Alicja Biel – Zespół Pracy Socjalnej Nr 7,
Radom, ul. Jodłowa 2, tel. 0-48 360 02 88;

Krystyna Ćwiklińska – Zespół Pracy Socjalnej Nr 8,
Radom, ul. Klonowicza 10/12, tel. 0-48 360 86 92;

Alicja Jakubowska – Zespół Pracy Socjalnej Nr 9,
Radom, ul. Lubońskiego 2, tel. 0-48 360 02 66;

Krystyna Wilk – Zespół Pracy Socjalnej Nr 10,
Radom, ul. Krasickiego 1, tel. 0-48 360 85 40.

1. Nazwa programu

„Wiem – Widzę – Reaguję” – profilaktyka narkomanii wśród dzieci młodzieży poprzez aktywną formę wypoczynku

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Stowarzyszenie na rzecz Społeczności Lokalnej w Słupnie
ul. Miszewska 8a
09-472 Słupno
we współpracy z Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Słupnie
ul. Warszawska 26a
09-472 Słupno

3. Data rozpoczęcia programu

23 lipca – 11 sierpnia 2007 roku

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Gmina Słupno, woj. mazowieckie, powiat plocki

5. Dziedzina programu

Wakacyjne zajęcia profilaktyczno-terapeutyczne dla dzieci z terenów wiejskich zorganizowane w celu zapobiegania i przeciwdziałania narkomanii

6. Historia programu

Pomysł powstał w maju 2007 roku z chwilą zaistnienia możliwości zdobycia funduszy przez Stowarzyszenie na rzecz Społeczności Lokalnej w ramach ogłoszonego konkursu przez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego – Departament Zdrowia i Polityki Społecznej. Inicjatorami projektu były Monika Pankowska oraz Beata Grommunt pracujące na co dzień w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Słupnie.

7. Zakładane cele programu

- ograniczenie zjawiska narkomanii wśród młodzieży i dzieci;
- zwiększenie świadomości w zakresie negatywnych skutków związanych z używaniem substancji psychoaktywnych;
- promocja zdrowego stylu życia poprzez aktywne formy wypoczynku;

- aktywizacja dzieci i młodzieży podczas wakacyjnego wypoczynku;
- rozbudzenie zainteresowań oraz popularyzowanie ciekawych sposobów spędzania czasu wolnego;
- nauka poprzez aktywny wypoczynek;
- zmniejszenie ryzyka wystąpienia problemów związanych z używaniem substancji psychoaktywnych;
- zorganizowanie grup, w których realizowany będzie program profilaktyczny w świetlicach środowiskowych;
- działania profilaktyczne mające na celu ograniczenie szkód zdrowotnych.

8. Sposób realizacji programu

Od 1 lipca 2007 roku prowadzone były zapisy na wakacyjne zajęcia profilaktyczne dla dzieci i młodzieży z miejscowości Rydzyno, Mirosław, Wykowo, Słupno, Bielino, Święcieniec, Borowiczki-Pieńki. Zajęcia te zostały zorganizowane w trzech siedmiodniowych turach, z których każda obejmowała grupę czterdzieścioro dzieci. Wszystkie dzieci uczestniczyły w tym samym programie zgodnie z harmonogramem działań.

Codziennie zajęcia profilaktyczne połączone zostały z aktywnym wypoczynkiem. Zajęcia prowadzili pedagodzy z pomocą profilaktyka oraz wolontariuszy. Zatrudniony profilaktyk pomógł w przygotowaniu szczegółowego zakresu działań (w tym materiałów do pracy), a także był do dyspozycji dzieci, rodziców i opiekunów przez cały okres trwania projektu. W prowadzeniu zajęć uczestniczyli również pracownicy Gminnej Biblioteki Publicznej, a także instruktorzy terapii zajęciowej Środowiskowego Domu Samopomocy w Słupnie, działającego w strukturze Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej. Nad całością czuwało dwóch koordynatorów. Zajęcia prowadzone były przede wszystkim metodą aktywną, angażującą jak największą liczbę odbiorców projektu.

Zajęcia trwały w godzinach 9.00-16.00 przez 5 dni + 3-dniowy biwak całodobowy. W programie zaplanowano i zrealizowano:

- ognisko na polanie św. Huberta (zajęcia integracyjne, zajęcia z zakresu profilaktyki narkomanii, gry i zabawy);
- wyjazd do Płocka (Monar, basen i posiłek w restauracji McDonald's);
- zajęcia w Środowiskowym Domu Samopomocy w Słupnie (zajęcia w pracowni artystycznej i stolarskiej pod nadzorem terapeutów zajęciowych);
- spotkanie w bibliotece gminnej – stworzenie ulotki informacyjnej „NARKOTYKI – NIE BIORĘ”;
- zajęcia z wolontariuszem z zakresu udzielania pierwszej pomocy;
- wyjazd do skansenu w Sierpcu (zwiedzanie, ognisko, zajęcia warsztatowe pt. „LEN – OD ZIARENKA DO NITKI”);
- zajęcia w świetlicach (wykonywanie prac plastycznych);

- ogłoszenie konkursu „MŁODY REPORTER” – przygotowywanie przez dzieci sprawozdania, reportażu z wakacyjnych zajęć;
- przygotowanie ulotek informacyjnych dla mieszkańców gminy przez dzieci uczestniczące w zajęciach;
- zajęcia pod hasłem „WARTO ZOSTAĆ WOLONTARIUSZEM” prowadzone przez wolontariuszy;
- wyjazd na biwak profilaktyczny (zajęcia z harcerzami, dyskoteki, zajęcia profilaktyczne, ognisko, biegi przełajowe, zawody sportowe).

9. Rezultaty programu

- promocja zdrowego stylu życia wśród dzieci i młodzieży poprzez aktywną formę wypoczynku;
- zwiększenie świadomości na temat mechanizmów wchodzenia w uzależnienie oraz negatywnych skutków zażywania substancji psychoaktywnych;
- aktualizacja problemów związanych z narkomanią;
- kształtowanie postawy asertywnej;
- integracja i aktywizacja instytucji i organizacji w celu zapobiegania narkomanii;
- rozbudzanie wśród młodzieży wrażliwości, zrozumienia i empatii, kształtowanie postaw prospołecznych;
- zorganizowanie grup w świetlicach środowiskowych, w których realizowany był program profilaktyczny;
- rozbudzanie zainteresowań oraz popularyzacja ciekawych i bezpiecznych sposobów spędzania czasu wolnego;
- zaangażowanie środków przekazu w działania profilaktyczne;
- w ramach konkursu „MŁODY REPORTER” dzieci uczestniczące w projekcie przygotowały własne sprawozdania z zajęć – zwycięzca otrzymał odtwarzacz MP3, a jego praca ukazała się w lokalnej gazecie;
- na podstawie wszystkich zajęć wakacyjnych został napisany artykuł promujący ideę projektu, dostępny dla wszystkich mieszkańców gminy Słupno;
- przygotowanie przez uczestników zajęć elementów akcji antynarkotykowej, takich jak ulotki, plakaty oraz broszury informacyjne dotyczące substancji psychoaktywnych i ostrzegające przed narkotykami (podczas spacerów wszystkie plakaty zostały rozwieszone w okolicznych miejscowościach, a ulotki były bezpośrednio wręczane mieszkańcom);
- nauka poprzez aktywny wypoczynek;
- zmniejszenie ryzyka pojawienia się problemów związanych z używaniem substancji psychoaktywnych.

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

- ☐ Stowarzyszenie na rzecz Społeczności Lokalnej:
 - zatrudnienie profilaktyka;

- zakup nagród dla dzieci;
- zakup materiałów warsztatowych;
- organizacja i sfinansowanie pobytu dla 120 dzieci na 3-dniowym biwaku w Gorzewie wraz z wyżywieniem, atrakcjami, zajęciami.
- Urząd Gminy – Gminna Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych:
 - zatrudnienie pedagogów;
 - ufundowanie biletów wstępu na basen;
 - sfinansowanie pobytu w restauracji McDonald's;
 - pokrycie kosztów codziennego wyżywienia;
 - opłata autokarów;
 - sfinansowanie pobytu w Muzeum Wsi Mazowieckiej w Sierpcu.
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej (świetlice środowiskowe, Środowiskowy Dom Samopomocy):
 - kserokopie materiałów edukacyjnych;
 - użyczenie pomieszczeń i pracowni terapii zajęciowej;
 - pomoc terapeutów zajęciowych podczas warsztatów;
 - zapewnienie zaplecza technicznego i biurowego.
- Wolontariat przy Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej:
 - zaangażowanie dziesięciorga aktywnych wolontariuszy;
 - opieka dodatkowa nad grupą 120 dzieci;
 - pomoc podczas realizacji zajęć;
 - przeprowadzenie warsztatów pod hasłem „WARTO ZOSTAĆ WOŁONTARIUSZEM”;
 - przeprowadzenie warsztatów związanych z udzielaniem pierwszej pomocy (wolontariusze z drużyny medycznej);
 - przygotowywanie z dziećmi ulotek nt. profilaktyki narkomanii;
 - pomoc w czasie 3-dniowego biwaku.
- Gminna Biblioteka Publiczna:
 - użyczenie pomieszczenia i komputerów;
 - wybranie i udostępnienie publikacji poświęconych narkomanii.

11. Koszt programu

Koszty pokryte z dotacji Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (Departament Zdrowia i Polityki Społecznej)

- 13 060,00 zł – 55,15%

Koszty pokryte ze środków innych (Urząd Gminy, Gminna Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, sponsorzy)

- 10 618,98 zł – 44,85%

(w tym wpłaty i opłaty adresatów zadania 432,00 zł)

Zaplecze techniczne i biurowe: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej

Ogółem: 23 678,98 zł – 100%

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

Pozytywne przyjęcie programu przez Radnych Gminy Słupno. Chęć współpracy dyrektorów oraz kierowników jednostek, które przyłączyły się do realizacji programu.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

W czasie realizacji programu nie odnotowano znaczących trudności.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Monika Pankowska – Stowarzyszenie na rzecz Społeczności Lokalnej w Słupnie, tel. 0-24 261 29 42.

1. Nazwa programu

Wolontariat w OPS Bielany

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy
ul. Przybyszewskiego 80/82
01-824 Warszawa

3. Data rozpoczęcia programu

Wrzesień 2000 roku

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Dzielnica Bielany miasta stołecznego Warszawy

5. Dziedzina programu

- ☐ Praca z klientem indywidualnym, w tym:
 - pracę z osobami starszymi i niepełnosprawnymi (rozmowy wspierające, organizacja czasu wolnego);
 - pracę z dziećmi i młodzieżą (indywidualna pomoc w nauce)
- ☐ Praca z grupą w placówkach OPS, w tym:
 - praca z osobami z zaburzeniami psychicznymi (Środowiskowe Domy Samopomocy)
 - praca z osobami starszymi (Środowiskowe Ośrodki Wsparcia dla Osób Starszych)
 - praca z osobami bezrobotnymi (Klub Pracy w Ośrodku Pomocy Społecznej)
- ☐ Praca krótkoterminowa, w tym:
 - pomoc przy organizacji imprez okolicznościowych, akcji, festynów, targów pracy.

6. Historia programu

Środowiskowe Domy Samopomocy OPS Bielany powstały pod koniec 2000 roku. W tym samym czasie powstał program wolontariat w OPS Bielany. Po informacjach w prasie na temat placówek zaczęły zgłaszać się osoby zainteresowane wolontariatem. Ze względu na specyfikę pracy (szczególnie z osobami upośledzonymi umysłowo), wolontariusze stanowili istotne wsparcie przy realizacji programu rehabilitacji placówki.

7. Zakładane cele programu

Celem programu jest zaspokajanie potrzeb rodzin niewydolnych wychowawczo (głównie dzieci i młodzieży), pomoc osobom niepełnosprawnym i starszym w trudnej sytuacji życiowej oraz zwiększenie aktywności lokalnej.

8. Sposób realizacji programu

Środowiskowy Dom Samopomocy nr 1 udziela wsparcia osobom z niepełnosprawnością intelektualną i schorzeniami współistniejącymi, takimi jak epilepsja, mózgowie porażenie dziecięce, zespół Downa, autyzm, wady wzroku.

Celem ŚDS jest rehabilitacja osobista i społeczna uczestników, integracja oraz usprawnianie komunikacji pomiędzy uczestnikami poprzez specjalistyczne formy terapii dostosowane indywidualnie. Ważnym aspektem jest przełamywanie izolacji osób z upośledzeniem umysłowymi i ich wzajemna integracja.

Do podstawowych form zajęć, którymi są objęci wszyscy uczestnicy, należą:

- terapia zajęciowa (w pracowniach rękodzielniczej, plastycznej i kulinarnej),
- rehabilitacja ruchowa,
- rehabilitacja indywidualna,
- zajęcia z zakresu promocji zdrowia,
- trening higieniczny,
- zajęcia stolarskie,
- aerobik,
- zajęcia turystyczne,
- zajęcia plastyczne.

Wszystkie wymienione formy zajęć realizowane są przy współudziale wolontariuszy. Liczba wolontariuszy w różnych okresach realizacji programu wynosi od 5 do 10 osób w ciągu roku.

Pierwsze spotkania wolontariuszy z podopiecznymi polegają przede wszystkim na wspólnym poznaniu się i zaakceptowaniu siebie nawzajem, co jest szczególnie ważne w przypadku osób z zaburzeniami psychicznymi. Tutaj proces adaptacyjny jest nieco dłuższy. Na kolejnym etapie wolontariusze otrzymują już konkretne zadania do wykonywania. Często jest to współprowadzenie zajęć bądź nawet samodzielne prowadzenie zajęć, takich jak np. lekcje haftu, zajęcia plastyczne, zajęcia z zakresu rehabilitacji ruchowej (masaż klasyczny, aerobik), a także opieka indywidualna nad uczestnikami podczas corocznych letnich wycieczek i turnusów rehabilitacyjnych.

Na takie turnusy wolontariusze wyjeżdżają z podopiecznymi już od kilku lat. Wolontariusze przygotowani są do takich zadań poprzez szkolenie merytoryczne. Głównym założeniem wyjazdu jest przede wszystkim rekreacja, wypoczynek oraz integracja osób niepełnosprawnych w naturalnych formach aktywności, jak również przygotowanie osób upośledzonych umysłowo do zwiększenia

zakresu zaradności i samodzielności życiowej. Podczas turnusów wolontariusze pełnią funkcję indywidualnych opiekunów, co jest konieczne z uwagi na poziom upośledzenia podopiecznych, a także ze względu na ich dysfunkcje fizyczne. Pomagają w czynnościach opiekuńczych, ale nie wyręczają. Każdy z wolontariuszy otrzymuje zakres czynności i obowiązków na czas wyjazdu.

Oto najważniejsze z nich:

- opieka indywidualna nad jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną;
- pomoc osobie niepełnosprawnej w codziennych czynnościach adekwatnie do jej potrzeb i możliwości;
- uczestnictwo we wszelkich formach zajęć przewidzianych w programie.

Dzięki pracy podczas takich wyjazdów wolontariusze zyskują różnorodne korzyści. Przede wszystkim zaś:

- zdobywają bądź poszerzają wiedzę na temat specyfiki funkcjonowania oraz pracy z dorosłymi osobami upośledzonymi umysłowo;
- weryfikują teoretyczną wiedzę zdobytą na studiach i konfrontują ją z praktyką;
- po zakończonym turnusie uzyskują zaświadczenia, opinie i referencje.

Wolontariusze nie pokrywają żadnych kosztów związanych z wyjazdem.

By ułatwić ochotnikom pracę podczas turnusów rehabilitacyjnych, opracowano „Praktyczne wskazówki dla wolontariuszy”. Oto kilka z nich:

- „Traktuj osoby niepełnosprawne tak, jak chciałbyś, żeby traktowano Ciebie.”
- „Bądź otwarty na troski, smutki i radości osób niepełnosprawnych, z którymi przebywasz.”
- „Jeśli czegoś nie wiesz, pytaj. Im więcej pytań, tym większa będzie twoja wiedza dotycząca specyfiki funkcjonowania osób z niepełnosprawnością intelektualną. Potraktuj turnus jako świetną okazję do wzbogacenia swojej wiedzy i umiejętności z tego zakresu.”
- „Rozmawiaj o problemach. O wszystkich niepokojących Cię sprawach dotyczących uczestników turnusu informuj kadrę merytoryczną (wychowawcę).”
- „Nie obiecuj, jeśli nie będziesz mógł zrealizować obietnicy. Z niepełnosprawnością intelektualną ściśle związana jest niezwykle ufność osoby chorej, dlatego bardzo łatwo ją zranić.”
- „Każdy ma prawo do błędów, również Ty. Powiedz, jeśli sobie z czymś nie radzisz.”

Środowiskowy Dom Samopomocy nr 2 działa z myślą o osobach chorych psychicznie w stanie remisji, tj. po ustąpieniu ostrej fazy choroby. Wśród jego podopiecznych dominującym rozpoznaniem jest schizofrenia paranoidalna.

Celem działalności ŚDS i zarazem programu rehabilitacyjnego jest:

- wszechstronne wsparcie dla osób chorych psychicznie,
- pomoc w powrocie do prawidłowego funkcjonowania,
- utrzymanie chorego w dobrej kondycji psychicznej i fizycznej,

- pomoc w przywróceniu sprawności umożliwiającej samodzielne zaspokajanie swoich potrzeb,
- poprawa wzajemnych relacji interpersonalnych, a także umiejętności komunikowania się,
- przeciwdziałanie izolacji społecznej,
- zapobieganie marginalizacji i stygmatyzacji,
- rozwijanie zainteresowań,
- motywowanie do aktywnego spędzania wolnego czasu.

Placówka realizuje swoje cele poprzez:

- terapię zajęciową,
- treningi umiejętności społecznych,
- zajęcia rozwijające aktywność i ekspresję twórczą (muzykoterapia, gimnastyka, zajęcia teatralne),
- organizacje imprez okolicznościowych oraz zajęć w środowisku otwartym,
- zajęcia edukacyjne (np. komputerowe),
- zajęcia indywidualne i grupowe o charakterze terapeutycznym,
- pracę socjalną.

Wolontariusze pracujący w placówce współuczestniczą w realizacji prowadzonego w niej programu rehabilitacyjnego. Najczęściej są to studentki psychologii, które zdobywają w ten sposób doświadczenie w kontakcie z osobami chorymi psychicznie, a także nabywają umiejętności prowadzenia terapii zajęciowej i społecznej (dodatkowo jedna z wolontariuszek organizuje koncerty kameralne gry na skrzypcach). W ten sposób współpracuje do 5 osób rocznie.

9. Rezultaty programu

Działalność wolontariacka w OPS Bielany na stałe wpisała się w życie dzielnicy. Wiele organizacji czy instytucji traktuje OPS jako źródło informacji o wolontariacie czy możliwości pozyskania wolontariuszy. W miarę możliwości staramy się zaspokajać te potrzeby.

Liczba osób biorących udział w realizacji programu wolontariackiego w latach 2000-2006 wynosiła od 30 do 164. Około 30 % wybrało pracę w Środowiskowych Domach Samopomocy.

Należy dodać, iż praca ta jest ważnym uzupełnieniem wachlarza usług dostępnych dla klientów OPS i mieszkańców dzielnicy Bielany. Pomoc ze strony wolontariuszy to głównie usługi wspierające, pozwalające na właściwe zaspokojenie potrzeb, bądź nietypowe, które wychodzą poza standardową ofertę placówek OPS (np. masaż klasyczny, ziołolecznictwo, bioenergoterapia). Zatrudnienie wolontariuszy pozwala na zwiększenie dostępności do tych usług przy jednoczesnym elastycznym dostosowaniu się do pracy wolontariusza (zapewnienie odpowiedniego miejsca, wyposażenia, materiałów, itp).

Siedmioletni okres realizacji programu „Wolontariat w OPS Bielany” pozwala stwierdzić, że jest to jedna ze skutecznych form aktywizacji społeczności lokalnej. Angażując wolontariuszy, zwiększyliśmy zakres oferowanych usług, których nie można kupić (ludzka serdeczność, dobroć, poświęcenie). Przełamujemy także stereotyp, że pomoc społeczna to tylko „rozdawanie pieniędzy”. Udział wolontariuszy staje się coraz powszechniejszym elementem w systemie pomocy społecznej w Warszawie. Wolontariusze tworzą nową grupę ludzi zaangażowanych w rozwiązywanie problemów społecznych, mają również świeże spojrzenie na otaczającą nas rzeczywistość. Działają jako ważne uzupełnienie i wsparcie działań pracowników socjalnych i służb społecznych. Przez tych siedem lat mieliśmy przyjemność współpracować ze wspaniałymi ludźmi, którzy chętnie poświęcali innym swój czas i umiejętności. Wielu wolontariuszy zdobyło w ten sposób nowe doświadczenie i odbyło bezpłatny staż potwierdzony zaświadczeniem.

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

- Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu
- Akademia Wychowania Fizycznego
- Akademia Pedagogiki Specjalnej

11. Koszt programu

Koszt jednego roku działania program:

- Ubezpieczenie 100 wolontariuszy ok. 2000 zł
- Spotkania rocznie 500 zł
- Koszt pobytu na turnusie 7 wolontariuszy 7000 zł
- Bilety MZK 400 zł

12. Co zdecydowało o powodzeniu programu

Kierując wolontariuszy do placówek OPS, staramy się wykorzystywać ich umiejętności i predyspozycje oraz zdobyte doświadczenia, jednocześnie dając im możliwość wyboru formy pracy (np. indywidualnie lub z grupą). Wielokrotnie kandydaci zgłaszający się do tego rodzaju pracy nie bardzo wiedzą, co mogliby robić ani z jaką grupą chcieliby pracować. Rolą koordynatora jest właśnie wydobyć potencjału wolontariusza i skierowanie go do odpowiedniej pracy. Należy tu przede wszystkim wziąć pod uwagę jego wiedzę, zdobyte kwalifikacje, umiejętności i cechy osobowościowe. Wolontariusze częściej decydują się na pracę w placówkach OPS, gdzie obecny jest personel, gdyż dzięki temu czują się bezpieczniej, mogą liczyć na wsparcie i radę oraz zdobyć doświadczenie potrzebne im w przyszłej pracy. Należy również dodać, iż wolontariusze pracujący w ośrodkach wsparcia szczególnie z niepełnosprawnymi przełamują stereotypy i bariery

emocjonalno-społeczne wynikające z lęku przed kontaktem z osobami upośledzonymi umysłowo i chorymi psychicznie.

W działalności wolontariuszy dużą rolę odgrywają wzajemne zależności i wymiana korzyści. Wolontariusz liczy się z kosztami, które ponosi (czas, wysiłek), ale też wie, ile może zyskać (przyjaźń, satysfakcję, zdobycie nowych umiejętności). Czuje się spełniony, jeśli widzi obustronne korzyści, jednak jego własnym zyskiem staje się czyjś uśmiech, wdzięczność, ulga w cierpieniu. Daje to ogromną satysfakcję, uczucie, którego – jak twierdzą sami wolontariusze – w żadnej innej sytuacji nie można doświadczyć.

Istnieją jednak sytuacje, kiedy wolontariusz nie może liczyć na okazanie wdzięczności ze strony podopiecznego, zwłaszcza gdy jest nim osoba głęboko upośledzona czy autystyczna. Wtedy rola ta należy do personelu placówki. Wolontariusz powinien stale czuć, że jego praca jest ważna, potrzebna i w pełni doceniana.

Oto formy wsparcia, na których opiera się współpraca z wolontariuszami:

- ☐ indywidualna:
 - pierwszy kontakt z wolontariuszem – określenie jego motywacji i predyspozycji do działań wolontariackich.
- ☐ działania informacyjno-edukacyjne dotyczące pracy z podopiecznym:
 - wprowadzenie wolontariusza do placówki;
 - konsultacje na temat bieżącej pracy i napotykaných trudności;
 - koordynowanie pracy wolontariuszy poprzez współpracę z kierownikami i pracownikami placówek (w tym udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania wolontariusza w placówce).
- ☐ grupowa:
 - comiesięczne spotkania wolontariuszy;
 - ćwiczenia warsztatowe mające na celu zwiększenie umiejętności interpersonalnych, takich jak empatia, asertywność, radzenie sobie w trudnych sytuacjach, umiejętność słuchania itp., wspomagających działania wolontariackie;
 - udział wolontariuszy w zebraniach z personelem placówki bądź z pracownikiem socjalnym;
 - udział w szkoleniach organizowanych przez inne instytucje i organizacje pozarządowe.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

W przypadku Środowiskowego Domu Samopomocy nr 1 dla osób z zaburzeniami psychicznymi można wskazać następujące trudności:

Gdy jest zbyt dużo osób chętnych do pracy w ŚDS, napotykamy na techniczne trudności wynikające, nie ze złej woli personelu, ale ze względu na specyfikę funkcjonowania osób z zaburzeniami psychicznymi, które nie pozwalają na udział zbyt wielu wolontariuszy.

Dla ludzi z zaburzeniami psychicznymi każda nowa osoba, w jakiś sposób zaburza istniejący porządek. Osoby te potrzebują więcej czasu, aby kogoś zaakceptować. Zbyt duża liczba wolontariuszy nie jest więc wskazana w tego typu placówkach. Personel ŚDS kieruje się w tym przypadku przede wszystkim dobrem pacjenta.

Kolejną napotykaną trudnością może być brak predyspozycji do pracy z osobą z zaburzeniami psychicznymi. Wolontariusze chcą pracować z takimi osobami, ale w realnej sytuacji nie radzą sobie z nimi.

14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Informacji o programie udziela:

Katarzyna Kulik-Cała, koordynator wolontariatu OPS Bielany
tel. 0-22 834 58 22, 022 834 73 22.

15. Informacje dodatkowe

Wszystkie dodatkowe informacje na temat programu można znaleźć na stronie internetowej: www.opsbielany.waw.pl

1. Nazwa programu

„Seniorzy – seniorom” – wolontariat seniorów w ramach programów „Wolontariat w OPS” oraz „AS, Aktywizacja Seniorów”

2. Nazwa i adres instytucji realizującej program

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy
ul. Dembińskiego 3
01-644 Warszawa

3. Data rozpoczęcia programu

Program AS realizowany jest od roku 1999, natomiast wolontariusze w ramach tego programu rozpoczęli działalność w 2000 roku.

4. Obszar, na którym program jest realizowany

Dzielnica Żoliborz m.st. Warszawy

5. Dziedzina programu

Pomoc osobom starszym i ich aktywizacja

6. Historia programu

Żoliborz jest jedną z najmniejszych dzielnic Warszawy. Ta część stolicy ma bogate tradycje społecznikowskie, także teraz jej mieszkańcy przejawiają dużą aktywność społeczną. Dzielnica ta nie jest wolna od problemów społecznych, a część z nich wynika z wyjątkowo niekorzystnej sytuacji demograficznej: prawie 30% mieszkańców Żoliborza stanowią osoby starsze. Powoduje to konieczność stałego poszukiwania coraz bardziej skutecznych sposobów rozwiązywania problemów ludzi starych oraz ograniczenia rozmiarów i skutków tych problemów.

Pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej na Żoliborzu, przekonani o konieczności aktywizacji i reintegracji ludzi starszych ze społeczeństwem, podjęli działania mające na celu zwiększenie możliwości uczestnictwa seniorów w życiu społecznym. W tym celu nawiązano współpracę z Fundacją „Samaritanus”, która udostępniła autorski program pod nazwą „AS” – Aktywizacja Seniorów. Proponowany program uwzględniał aktywizację, integrację, przeciwdziałanie osamotnieniu poprzez stworzenie warunków umożliwiających powstawanie więzi, grup wspólnotowych i samopomocowych wśród seniorów. Miejskami takich działań są

m.in. Kluby Seniora. Inne proponowane nowatorskie formy programu, takie jak kawiarenki informacyjne oraz zespoły doradców, przyczyniają się do rozwoju ruchu wolontariackiego, wzajemnej pomocy i wymiany informacji oraz nawiązania stosunków towarzyskich.

7. Zakładane cele programu

Głównym celem programu AS jest aktywizacja seniorów. Chodzi o dotarcie do osób starszych żyjących w izolacji społecznej i umożliwienie im integracji ze społecznością lokalną, poprzez pobudzenie inicjatywy wzajemnej pomocy, wywołanie poczucia solidarności z innymi ludźmi oraz upowszechnienie wśród seniorów idei wolontariatu.

8. Sposób realizacji programu

Oto działania realizowane w ramach programu:

- Kawiarenka Informacyjna dla Seniorów korzysta z bazy lokalowej Dziennego Domu Pomocy Społecznej przy ul. Popiełuszki 16. Grupę wolontariuszy prowadzących Kawiarenkę tworzy 12 osób będących na emeryturze, ale aktywnie włączających się w realizację programu. Większość tych osób współpracuje z naszym ośrodkiem od marca 2000 roku, czyli od momentu utworzenia Kawiarenki, kilka osób dołączyło już w trakcie jej funkcjonowania. Praca wolontariuszy w Kawiarence Informacyjnej nadzorowana i koordynowana jest przez specjalistę ds. wolontariatu z OPS i kierownika Dziennego Domu Pomocy Społecznej. Wolontariusze układają grafik dyżurów i sami pilnują terminów. Kawiarenka czynna jest od poniedziałku do piątku w godz. 11.00-16.00. Jej działalność nie przynosi dochodu – osoby korzystające z jej usług mogą ewentualnie wrzucić coś do skarbonki na wsparcie zakupu kawy i herbaty. Zadaniem Kawiarenki jest integrowanie najstarszych mieszkańców dzielnicy Żoliborz, stwarzanie warunków sprzyjających spotkaniom, rozmowom czy przejrzeniu prasy, a także udzielanie seniorom informacji o możliwości uzyskania odpowiedniej pomocy, przekazywanie ulotek z serii „Poznaj Swoje Prawa”, informowanie o imprezach organizowanych dla seniorów na Żoliborzu, służenie radą, rozmową i wsparciem. Praca wolontariuszy przy realizacji tego zadania wiąże się nie tylko z obsługą gości Kawiarenki, ale również z dbałością o jej pomieszczenie. Wolontariusze otwierają salę, przygotowują kawę, herbatę, obsługują gości, dbają o porządek.
- Punkt pomiaru ciśnienia działa w lokalu Klubu Seniora „Promyk” przy ul. Promyka 5. Prowadzony jest przez wolontariuszkę – emerytowaną położną z wieloletnim doświadczeniem w służbie zdrowia. Wolontariuszka dyżuruje raz w tygodniu i bezpłatnie mierzy ciśnienie starszym mieszkańcom osiedla, na którym znajduje się Klub (ciśnieniomierz został przekazany przez sponsora –

pobliską aptekę). Wolontariuszka zainicjowała prowadzenie indywidualnych kontrolek wyników pomiaru ciśnienia. Podczas każdego dyżuru zgłasza się średnio 25-30 osób. Nadzór działalności punktu i wsparcie dla wolontariuszki zapewnia specjalista ds. wolontariatu OPS.

- Zespół Aktywnego Doradztwa prowadzony jest przez dwóch wolontariuszy-prawników. Dyżurują oni raz w tygodniu w lokalu Dziennego Domu Pomocy Społecznej przy ul. Popiełuszki 16. Ich zadaniem jest udzielanie bezpłatnych porad prawnych najstarszym mieszkańcom Żoliborza. Pierwszy z wolontariuszy (emerytowany adwokat) udziela porad w zakresie prawa cywilnego. Zgłaszające się do niego osoby proszą zwykle o pomoc w napisaniu podania do urzędu, radzą się w sprawie sporządzenia testamentu, aktu darowizny itp. Drugi z wolontariuszy (radca prawny z wieloletnim doświadczeniem w spółdzielniach mieszkaniowych, obecnie na emeryturze) udziela porad z zakresu prawa mieszkaniowego, spółdzielczego, itp. Przede wszystkim pomaga uniknąć eksmisji, rozwiązać problemy zadłużenia czynszowego, podpowiada, jak starać się o dodatek mieszkaniowy, jak domagać się odszkodowania za zalanie mieszkania lub też jakie kroki poczynić, by przekazać swoje mieszkanie rodzinie. Takie bezpłatne porady prawne cieszą się ogromnym powodzeniem wśród seniorów. Wielu z nich dotychczas nie stać było na wizytę u prawnika, borykali się więc sami ze swoimi problemami lub szukali pomocy u pracowników socjalnych. Średnio na każdym dyżurze Zespołu Aktywnego Doradztwa z porad prawnych korzysta od 2 do 5 osób. Praca wolontariuszy nadzorowana i koordynowana jest przez specjalistę ds. wolontariatu z OPS i kierownika Dziennego Domu Pomocy Społecznej.

9. Rezultaty programu

- Korzyści dla najstarszych mieszkańców Żoliborza:
 - wszyscy korzystający z pomocy wolontariuszy mają możliwość regularnych kontaktów z innymi ludźmi, okazję do spokojnych rozmów, wymiany dobrych rad i doświadczeń, co pozwala uciec przed samotnością i bardzo pozytywnie wpływa na samopoczucie psychiczne;
 - osoby korzystające z Kawiarenki Informacyjnej dla Seniorów mają okazję do integracji z innymi osobami starszymi, możliwość uzyskania informacji o lokalnej ofercie pomocy czy sposobach aktywnego spędzania czasu wolnego, możliwość spędzenia czasu w towarzystwie innych osób starszych w bezpłatnej kawiarni (wizyta w lokalu komercyjnym jest najczęściej zbyt droga dla przeciętnego emeryta czy rencisty), co motywuje do wychodzenia z domu i do dbałości o swój wygląd zewnętrzny;
 - osoby korzystające z usług Punktu Pomiaru Ciśnienia mają możliwość regularnej kontroli stanu zdrowia, co pozwala na unikanie sytuacji kryzysowych (często zakup ciśnieniomierza przekracza możliwości finansowe emerytów

i rencistów, a przychodnia lekarska znajduje się daleko od osiedla objętego działaniem Punktu, przez co regularne wizyty w niej stanowią dla osób starszych bardzo duże obciążenie);

- osoby korzystające z pomocy Zespołu Aktywnego Doradztwa dla seniorów mają możliwość uzyskania bezpłatnej i łatwo dostępnej porady prawnej oraz zyskują poczucie bezpieczeństwa dzięki świadomości, że w razie kłopotów mogą liczyć na pomoc prawnika.
- Korzyści dla wolontariuszy-seniorów:
 - możliwość regularnych kontaktów z innymi, co bardzo pozytywnie wpływa na samopoczucie psychiczne i pomniejsza skutki doskwierającej samotności,
 - możliwość aktywnego uczestnictwa w rozwiązywaniu problemów mieszkańców dzielnicy,
 - wykorzystywanie własnej wiedzy i doświadczeń w pomaganiu innym,
 - poczucie bycia potrzebnym pomimo zaprzestania aktywności zawodowej,
 - możliwość wymiany doświadczeń podczas spotkań w Klubie Wolontariusza,
 - szansa sprawdzenia się w nowej roli społecznej,
 - możliwość poznania nowych, interesujących ludzi i zawarcia nowych przyjaźni,
 - udział w spotkaniach szkoleniowych dla wolontariuszy,
 - udział w spotkaniach okolicznościowych dla wolontariuszy (Dzień Wolontariusza, spotkania wigilijne, śniadanie wielkanocne).
- Korzyści dla środowiska lokalnego:
 - zwiększenie poczucia bezpieczeństwa najstarszych mieszkańców dzielnicy w zakresie ich problemów i potrzeb,
 - zwiększenie możliwości udziału seniorów w życiu swojej społeczności,
 - zmiana postaw społecznych wobec ludzi starych,
 - zwiększenie liczby osób starszych zaangażowanych w rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych.
- Korzyści dla Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy:
 - rozszerzenie możliwości zaspokajania potrzeb najstarszych mieszkańców Żoliborza o pracę wolontariacką,
 - zwiększenie aktywności osób starszych, co poprawia ich funkcjonowanie w środowisku lokalnym, a przez to opóźnia konieczność objęcia ich pomocą usługową czy stacjonarną.

10. Organizacje/instytucje, które są/były zaangażowane w realizację programu

Program jest realizowany samodzielnie przez Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Żoliborz, natomiast uruchomienie programów odbywało się we współpracy z panterami zewnętrznymi: Program „Wolontariat w OPS” we współpracy ze Stowarzyszeniami BORIS i Centrum Wolontariatu, a Program „AS” we współpracy z Fundacją „Samaritanus”.

11. Koszt programu

Koszt realizacji programu ujęty jest w budżecie zarezerwowanym na realizację programu „Wolontariat w OPS”. Są to głównie koszty promocji programu, spotkań okolicznościowych dla wolontariuszy, nagród, dyplomów, itp. Część kosztów pokrywana jest ze środków przeznaczonych na realizację programu „AS”. Środki na realizację tych programów pochodzą z dochodów własnych OPS. Działalność wolontariuszy-seniorów odbywa się w lokalach, którymi dysponuje ośrodek. Kawiarenka działa w ramach prowadzonego przez ośrodek Dziennego Domu Pomocy Społecznej. Także w lokalu DDPS mają swoje dyżury doradcy, więc nie ponosimy żadnych kosztów dodatkowych. Wolontariuszka prowadząca Punkt Pomiaru Ciśnienia dyżuruje w lokalu, w którym działa Klub Seniora „Promyk”. Lokal ten, będący siedzibą Klubu Osiedlowego, jest użyczany nieodpłatnie przez Warszawską Spółdzielnię Mieszkaniową „Żoliborz Centralny” w ramach porozumienia z OPS. Ośrodek dzięki temu nie ponosi znaczących kosztów działalności Punktu Pomiaru Ciśnienia. Pierwszy ciśnieniomierz został подарowany przez pobliską aptekę, kolejny został zakupiony w ramach środków własnych OPS (apтека sprowadziła go dla nas i sprzedała po cenie hurtowej).

12. Co zadecydowało o powodzeniu programu

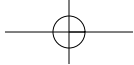
Decydującą rolę w uruchomieniu i realizacji programu miała sytuacja demograficzna dzielnicy oraz duża aktywność osób starszych uczestniczących w zajęciach Klubów Seniora i Dziennego Domu Pomocy Społecznej.

13. Podstawowe trudności związane z realizacją programu

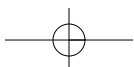
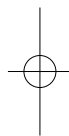
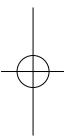
Jedynym problemem, jaki mieliśmy przy realizacji programu było pozyskanie wolontariuszy do grupy doradców. Udało nam się pozyskać prawników. Myśleliśmy również o psychologu, dietetyku – ale seniorów z taką specjalizacją nie udało nam się znaleźć.

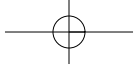
14. Gdzie można znaleźć dodatkowe informacje o programie lub kto może ich udzielić

Inne informacje dotyczące realizacji programów „Wolontariat w OPS” i Programu „AS – Aktywizacja Seniorów” można znaleźć na stronie internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej na Żoliborzu: www.ops-zoliborz.waw.pl lub u specjalisty ds. wolontariatu pod numerem telefonu: 0-22 833 15 21 (w. 115).

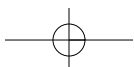
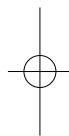
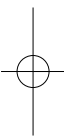


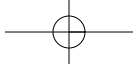
NOTATKI





NOTATKI





NOTATKI

