

# 4.

## WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY

W nowym miejscu każdy z nas czuje się na początku trochę zagubiony. Niepewność wolontariusza wzmaga nieznajomość zakresu obowiązków oraz zasad rządzących organizacją. Sposób przygotowania wolontariusza do pracy w naszej organizacji zależy przede wszystkim od tego, czym będzie się zajmował i jakie zadania przed nim postawimy. Inaczej będzie wyglądał proces wdrożenia w projekt osoby, która ma przeprowadzić dla nas ankietę, inaczej tej, która opiekować się ma osobą niepełnosprawną. Dlatego tak istotne jest, aby koordynator zadbał o ten etap pracy z wolontariuszem i systematycznie wprowadził go w zakres powierzonych mu obowiązków, zaczynając od przedstawienia spraw ogólnych, takich jak kultura pracy w organizacji, a kończąc na konkretnych, czyli na oczekiwaniach, jakie wobec niego mamy. W większości wypadków wystarczy zapoznanie go z organizacją, jej pracownikami oraz wyjaśnienie mu powierzonych zadań. Czasami jednak konieczne będzie przeprowadzenie profesjonalnego szkolenia.

### IV.1 Umowa

W świetle obecnie obowiązującej ustawy współpraca z wolontariuszem wymaga zawarcia pisemnego porozumienia w sytuacji, gdy czas współpracy będzie dłuższy niż 30 dni lub jeśli wolontariusz sam zwróci się do nas z taką prośbą. W innych przypadkach wystarczy umowa ustna. Porozumienie z wolontariuszem jest umową cywilnoprawną, a nie umową stosunku pracy. Choć pisemne porozumienie z wolontariuszem może wzbudzać w nas mieszane uczucia, to jednak trzeba powiedzieć, że spełnia ono szereg ważnych funkcji. Przede wszystkim stanowi dowód wykonywanych świadczeń oraz jasno określa zasady współpracy. **Umowa - bez względu na jej charakter – musi regulować takie kwestie jak: czas i przedmiot porozumienia, a także możliwość i sposoby jego rozwiązania.** Umowę sporządzamy w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. Nie trzeba jej nigdzie rejestrować. Jeżeli wolontariusz zostanie przypisany do konkretnego projektu, to warto do umowy wpisać nazwę tego projektu oraz szczegółowo opisać wszystkie zadania i obowiązki wolontariusza, np. redakcja tekstów, promocja projektu w internecie, rejestracja uczestników, wydawanie materiałów, opieka nad osobą starszą, udzielanie korepetycji dzieciom, pomoc w animacji ulicznej, prowadzenie rozgrywek sportowych dla młodzieży.

**„Kierujemy się zasadą, że najważniejsze we współpracy z wolontariuszem jest budowanie poczucia jego więzi z instytucją i poczucia, że jest częścią zespołu. Istnieje szereg działań i rozwiązań, które prowadzimy w tym celu od samego początku pracy z każdym wolontariuszem.”**  
Koordynatorka wolontarijuszy, Małopolski Instytut Kultury

**Muzeum Powstania Warszawskiego dba o system opieki nad wolontariuszami („wolontariusze wolontariuszom”). Wolontariuszami, szczególnie tymi początkującymi, opiekują się nie tylko pracownicy Wewnętrznego Centrum Wolontariatu, ale także wolontariusze starsi stażem. W dziale ekspozycji, gdzie pracuje najwięcej wolontariuszy - seniorów (także tych, którzy przeżyli powstanie), starsi wolontariusze wprowadzają nowych w funkcjonowanie Muzeum, opowiadają o jego misji i oprowadzają po ekspozycji. „To robi duże wrażenie, kiedy na początku wolontariatu widzi się, jak pan po osiemdziesiątce, pełen życia, który przeżył powstanie, mówi mi, że jest takim samym wolontariuszem jak ja.”**  
Wolontariuszka Muzeum Powstania Warszawskiego

## IV.2 Zapoznanie z organizacją

### Wspólna misja

Bezcenne jest, gdy wolontariusze pracujący z nami utożsamiają się z wartościami, które reprezentuje nasza organizacja. Zanim zapoznamy więc wolontariusza z jego obowiązkami, warto opowiedzieć mu kilka słów o tym, jak doszło do powstania naszej organizacji oraz przybliżyć misję i cele, które są motorem działania jej członków. **Nie zapomnijmy także zapoznać wolontariusza z prawami i obowiązkami zarówno organizacji, jak i jego samego.**



**PORADA** Opowiedz wolontariuszowi o misji i celach organizacji, o tym, czym się zajmujecie, do czego dążycie. To przybliży pozwoli mu zrozumieć wagę realizowanych działań i wzmocni identyfikację z organizacją, na rzecz której pracuje.

### Zespół

Drugim krokiem wprowadzania wolontariusza powinno być oprowadzenie go po organizacji i przedstawienie wszystkim pracownikom. Przybliżyliśmy mu wówczas to, czym zajmują się poszczególne osoby, a zarazem umożliwiamy pracownikom poznanie nowego członka zespołu. Jeżeli z jakichś względów taka forma wprowadzania nie jest możliwa, bo np. organizacja ma zbyt wielu pracowników i wolontariuszy, to zadbajmy o krótkie spotkanie zapoznawcze w sali konferencyjnej lub innym większym pomieszczeniu. Spotkajmy się w szerszym gronie, tak by wolontariusze mieli szansę się przedstawić i poznać wszystkie osoby w zespole. W przypadku większej grupy wolontariuszy nie zapomnijmy przedstawić ich sobie nawzajem. Stanowią oni jedną społeczność zaangażowaną w działania na rzecz naszej organizacji i naszych beneficjentów. **Takie formy przyjmowania wolontariuszy są niezwykle istotne, bo oprócz dobrej atmosfery pracy budują status wolontariusza jako pełnoprawnego członka naszego zespołu.**



**PORADA** Zapoznaj wolontariusza z panującymi zasadami i kulturą pracy w organizacji. To pomoże uniknąć nieporozumień oraz ułatwi mu wdrożenie się w pracę.

### Wsparcie w organizacji

Jak już ustaliliśmy, koordynowaniem pracy wolontariuszy i opieką nad nimi zajmuje się wyznaczona osoba – koordynator wolontariuszy. Bywa jednak, że poza obowiązkami związanymi z zarządzaniem pracą wolontariuszy ma on inne zadania. Tak dzieje się zwłaszcza w mniejszych organizacjach, gdy menedżer projektów staje się równocześnie koordynatorem wolontariatu. **W takich przypadkach warto wcześniej ustalić i wskazać, do kogo jeszcze w nagłych przypadkach wolontariusze mogą się udać, aby uzyskać pomoc.** Może to być ktoś, kto zawsze, bez względu na okoliczności jest dostępny w biurze i będzie wspierał koordynatora w jego zadaniach, np. sekretarz organizacji. Można pójść jeszcze krok dalej i ustanowić w organizacji system, w ramach którego każdy wolon-

tariusz będzie miał własnego opiekuna – tutora. Opiekun miałby ograniczony zakres obowiązków - byłby odpowiedzialny za wprowadzenie wolontariusza w grupę i wspierałby go na początku współpracy.



**PORADA** Poinformuj wolontariusza o możliwości kontaktowania się z koordynatorem w razie potrzeby i wsparciu, jakiego może od niego oczekiwać.

## IV.3 Zadania wolontariusza

### Miejsce pracy i narzędzia

Po zapoznaniu wolontariusza z organizacją, pokażmy mu jego miejsce pracy oraz wszystkie sprzęty, pomoce i narzędzia, którymi będzie się posługiwał. Ten moment wdrażania jest ściśle powiązany z tym, co dokładnie będzie robił wolontariusz, tak więc np. osoba zajmująca się wprowadzaniem danych i obsługą programu zarządzającego bazą danych będzie potrzebowała stanowiska z komputerem i odpowiednim oprogramowaniem; osoba, która będzie pomagała wydawać posiłki najuboższym, zostanie skierowana do kuchni i wyposażona w odpowiedni strój; osoba zgłaszająca się do pracy przy sprzątnięciu parku będzie miała odpowiednie narzędzia. Podczas prezentacji miejsca pracy pokażmy i objaśnijmy wszystkie niezbędne elementy warsztatu pracy, którymi wolontariusz będzie się posługiwał.

### Omówienie zadań

O tym, czy wolontariusz właściwie wykona swoje zadanie, decyduje to, na ile będzie je rozumiał. Dlatego zadania powinny być jasno sprecyzowane. Koordynator powinien bardzo dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach, omówić po kolei każdy z nich. Na tym etapie nie zapomnijmy zaznaczyć, jak istotna i ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca. **Wyjaśnijmy, że wszystko, co wolontariusz będzie robił, jest częścią jakiegoś projektu albo służy wyższemu celowi, a powodzenie przedsięwzięcia zależy m.in. od wolontariusza i jego zaangażowania.** Dobrą praktyką jest spisanie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Przypomnijmy, że wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i pomaga nam na zasadzie dobrowolnej, jednak umówienie się na konkretne terminy i zadania pomoże sprecyzować nasze oczekiwania oraz zweryfikuje chęci i motywację wolontariusza do wykonywania konkretnej pracy. **Pamiętając, że wolontariusz pracuje dobrowolnie, planujmy zadania w sposób elastyczny, tak by pozostać otwartym na jego sugestie i w razie czego zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności.**

**W projektach wolontariatu długoterminowego, takich jak np. niemiecki Dobrowolny Rok Socjalny (Freiwilliges Soziales Jahr) czy unijny wolontariat europejski (European Voluntary Service), oprócz koordynatora wolontariatu pojawia się mentor. Mentor (inaczej tutor) jest osobą pomagającą wolontariuszom w rozwiązywaniu problemów i konfliktów, które mogą się pojawić w kontaktach z zespołem organizacji czy odbiorcami jej działań podczas dłuższej pracy w jednym miejscu. Odgrywa rolę inną niż koordynator, który codziennie pomaga wolontariuszowi czy przydziela mu zadania. Mentor jest osobą, która może rozwiązać problem na linii koordynator wolontariuszy - wolontariusz.**

**Fundacja „Dobrze Że Jesteś”:** Przed wejściem na oddział każdy wolontariusz musi przejść cykl szkoleń. Jeżeli ktoś nie może przyjść na samo szkolenie, obowiązkowo musi opanować skrypty z tych szkoleń, które udostępnia Fundacja. Cykl składa się z trzech etapów: szkolenie z psychologiem, szkolenie medyczne i szkolenie praktyczne.

Określenie wzajemnych oczekiwań i ustalenie wspólnego sposobu rozumienia wyznaczonych zadań ułatwi potem zweryfikowanie przyjętych założeń.



**PORADA** Spisz ustalony harmonogram działań wolontariusza i sprawdź, czy wspólne ustalenia są tak samo rozumiane przez Ciebie i przez wolontariusza. Ustalcie wspólnie wytyczne do realizowanych zadań, np. liczbę godzin, formę pracy, rodzaj zadań.

### **Wprowadzanie do zadań**

W procesie uczenia się istotne jest stopniowanie poziomu trudności wykonywanych zadań. W przypadku nowo przyjętych wolontariuszy dobrze jest wprowadzać ich w poszczególne zadania stopniowo. Wolontariusze potrzebują czasu na wdrożenie się w pracę organizacji, a pracownicy powinni mieć czas na poznanie wolontariuszy i ich umiejętności. Wrzucenie wolontariusza „na głęboką wodę” może okazać się lekcją skuteczną, ale może też go zdemotywować, a w konsekwencji przynieść niewłaściwy skutek i rozczarowanie osób, które oczekują pomocy. Brak odpowiedniego przygotowania wolontariuszy daje o sobie znać zwłaszcza przy realizacji projektów, których beneficjentami są osoby zależne, np. dzieci, niepełnosprawni.

### **Badanie lekarskie dla wolontariusza**

Organizacja nie ma obowiązku wysyłania wolontariuszy na badania lekarskie. Jednak w przypadku pewnego rodzaju zadań może się to okazać konieczne. Dotyczy to przede wszystkim osób zajmujących się opieką nad obłożnie chorymi w hospicjach. Wolontariusze ci powinni przedstawić aktualne badania lekarskie. Dlatego konieczne w tym wypadku okazać się może skierowanie wolontariusza na badania sanitarno-epidemiologiczne. Koszt takiego badania nie powinien nigdy obciążać wolontariusza, tylko nas – jako organizatorów tego rodzaju wolontariatu.

## **IV.4 Szkolenia**

Zazwyczaj charakter pracy wolontariusza nie wymaga wdrożenia specjalnego programu szkoleniowego. W wielu przypadkach ograniczyć się można do krótkiego warsztatu lub nawet rozmowy wstępnej i oprowadzenia wolontariusza po miejscu pracy. Bywają jednak sytuacje, które wymagają oprócz poinformowania wolontariuszy o konkretnym zagrożeniu (np. podczas pracy z nosicielami wirusa HIV), przeprowadzenia także specjalistycznych szkoleń, np. wolontariusze medyczni zawsze muszą ukończyć kurs medyczny, a pracujący w hospicjach powinni przejść treningi z psychologiem. Koszty takich szkoleń ponosi organizacja.



**PORADA** Zaplanuj w razie potrzeby skierowanie wolontariusza na odpowiednie przeszkolenie, które podniesie jego kwalifikacje i umożliwi lepsze wykonywanie zadań.

## IV.5 Okres próbny

Mimo że wolontariusz nie jest związany z nami umową o pracę, powinniśmy zadbać o zorganizowanie dla niego tzw. okresu próbnego wolontariatu. Może się to wydawać zaskakujące w odniesieniu do pracy wolontariusza, ale warto umówić się, że dajemy sobie czas na poznanie się, oswojenie się wolontariusza z jego zadaniami i sprawdzenie, czy jest to właśnie to, co chciałby robić. **Okres próbny, na który zawsze zgodzić się powinny obie strony, daje możliwość wycofania się bez urazy lub ewentualną zmianę zakresu obowiązków.** Musimy zawsze liczyć się z tym, że wolontariusz po kilku tygodniach pracy, kiedy pozna od środka naszą organizację i panującą w niej atmosferę, nawet jeśli sprawdzi się w bezpośrednim działaniu, zrezygnuje. Okres próbny jest korzystny także dla nas: mamy czas, by bliżej przyrzeć się danej osobie, temu jak wywiązuje się ze swoich obowiązków, zebrać interesujące nas informacje od innych członków zespołu i na tej podstawie podjąć decyzję, czy chcemy kontynuować z nią współpracę. **Nie zapomnijmy przy tym, by po upływie okresu próbnego – nawet jeżeli wszystko jest w najlepszym porządku – zrobić krótkie podsumowanie i przekazać decyzję wolontariuszowi wraz z naszą opinią dotyczącą jego pracy i zaangażowania.**



**PORADA** Warto najpierw umówić się z wolontariuszem na okres próbny. To czas, który dajecie sobie na wzajemne poznanie się.

**Małopolski Instytut Kultury: Raz przypisane wolontariuszowi zadania mogą ulec zmianie. Są programy, w których wolontariusze mają do wyboru dużo różnorodnych zadań. Jeżeli w trakcie trwania programu wolontariusz z częścią z nich sobie nie radzi, osobę taką można przekierować na zupełnie inny front, co daje czasem rewelacyjne efekty. Dlaczego to ważne? Dzięki temu unikamy frustracji wolontariusza, jeśli przypisane zadania mu „nie leżą”. Zdarza się np., że wolontariusz, który ma pisać teksty, ale mu to nie idzie, rewelacyjnie sprawdza się po przekierowaniu do działań animacyjnych. Dlatego MIK dba o elastyczność i w dużych programach daje wolontariuszom możliwość „przekwalifikowania się”. „Cały czas jesteśmy w kontakcie z wolontariuszami. Gdy jest okazja, rozmawiam z koordynatorem, z wolontariuszem, dowiaduję się, czy wszystko jest OK i czy współpraca przebiega prawidłowo.”**

Karolina Fidyk, koordynatorka wolontariatu w Małopolskiego Instytutu Kultury