



**Wolontariat
opiekuńczy**



**PORADNIK KOORDYNATORA
WOLONTARIATU W POMOCY SPOŁECZNEJ**

Redaktor prowadzący: Anna Janowicz
Redakcja językowa i korekta: Justyna Łapińska
Opracowanie graficzne i skład: Studio Mediana – www.studiomediana.pl
Projekt okładki: Piotr Łapiński
Zdjęcie na okładce: Arkadiusz Wegner

Copyright 2014 © by Fundacja Hospicyjna
Wszystkie prawa zastrzeżone.

Materiały mogą być wykorzystane wyłącznie w celach niekomercyjnych. Każda inna forma wykorzystania materiałów wymaga zgody Fundacji Hospicyjnej.

Publikacja ani jej część nie może być przedrukowywana ani w żaden sposób reprodukowana lub odczytywana w środkach masowego przekazu bez pisemnej zgody Fundacji Hospicyjnej.

Publikacja wydana w ramach projektu *Pomaganie jest piękne – aktywizacja seniorów poprzez wolontariat opiekuńczy*, współfinansowanego ze środków otrzymanych w ramach Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014–2020.

ASOS 2014-2020

Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej
Osób Starszych na lata 2014-2020

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Wydawca:
Fundacja Hospicyjna
80–208 Gdańsk, ul. Chodowieckiego 10
tel./faks (058) 345 90 60
e-mail: fundacja@hospicja.pl

www.fundacjahospicyjna.pl

Gdańsk 2014

Wydanie I

ISBN 978-83-940626-0-6

Spis treści

Wstęp	7
Idea wolontariatu opiekuńczego w Polsce	9
Podstawowe informacje na temat wolontariatu	9
Wolontariat jako misja	10
Wolontariat – rozwój idei	10
Zaangażowanie społeczne Polaków	11
Wiedza na temat wolontariatu	12
Wolontariat opiekuńczy w hospicjach	12
Wolontariat opiekuńczy w ochronie zdrowia i pomocy społecznej	14
Rola koordynatora	15
Formy wolontariatu w pomocy społecznej	19
Wstęp	19
Wolontariat opiekuńczy	19
Wolontariat obejmujący spacer z podopiecznymi	20
Wolontariat związany z pracą w grupie	21
Wolontariat indywidualny	22
Wolontariat akcyjny	22
Inne formy wolontariatu	24
Koordynator – kompetencje wspierające rozwój wolontariatu	24
Motywacja	24
Dobra organizacja	24
Wysokie poczucie odpowiedzialności	25
Rozwinięte umiejętności interpersonalne	25
Elastyczność	26
Cierpliwość	26
Umiejętność przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu	27

Współpraca z wolontariuszami – przygotowanie	28
Wstęp	28
Rekrutacja kandydatów do wolontariatu	28
Określenie potrzeb ośrodka	29
Zakres zadań dla wolontariusza	29
„Idealny profil” wolontariusza	30
Przygotowanie oferty wolontariatu	30
Promocja wolontariatu w lokalnym środowisku	31
Przyjmowanie zgłoszeń kandydatów do wolontariatu	32
Selekcja kandydatów do wolontariatu	32
Przygotowanie i szkolenie kandydatów	33
Cele szkolenia	33
Przebieg szkolenia	34
Ocena przygotowania kandydata	35
Rozmowa kwalifikacyjna po ukończeniu szkolenia	35
Wprowadzenie wolontariuszy do zespołu opiekuńczego	36
Formacja stała i motywacja wolontariuszy	38
Wstęp	38
Wyznaczanie celów i ich weryfikacja	38
Zespołowa analiza potrzeb ośrodka	39
Rozmowa z wolontariuszem	39
Wprowadzenie wolontariusza w działanie	39
Weryfikacja celów	40
Motywowanie: nagradzanie i wyróżnianie	41
Zachowania prospołeczne	41
System motywacyjny – nagradzanie i wyróżnianie	42
Konsekwencje braku systemu motywacyjnego	43
Edukacja jako element systemu motywacyjnego	44
Szkolenia dla wolontariuszy akcyjnych	44
W poszukiwaniu potencjału	45

Problemy i konflikty, sposoby ich rozwiązywania oraz zakończenie współpracy **47**

Wstęp	47
Przyczyny pojawiania się problemów w zespole wolontariuszy	47
Potrzeby, cele, wartości	48
Problemy z komunikacją interpersonalną	49
Zasoby wolontariusza	49
Struktura	50
Sposoby rozwiązywania konfliktów	50
Style rozwiązywania konfliktów	50
Pseudorozwiązania – eskalacja konfliktu	51
Charakterystyka nierozwiązanego konfliktu	52
Sposoby rozwiązywania konfliktów	52
Istnienie problemu	53
Motywacja do rozwiązania problemu	53
Informacje o problemie	53
Propozycje rozwiązania problemu	53
Rozwiązanie problemu	53
Rezultaty	54
Aspekt emocjonalny konfliktów	54
Dalekosiężne skutki przyjmowania różnych strategii rozwiązywania konfliktów	54
Zakończenie współpracy z wolontariuszem	55
Powody zakończenia współpracy	56
Zwolnienie wolontariusza w sytuacji konfliktowej	56
Sposoby rozstania się z wolontariuszem	57
Etapy, na których możliwe jest zakończenie współpracy z wolontariuszem	58
Konflikt jako szansa	59

Aspekty prawne wolontariatu **61**

Przepisy prawne dotyczące wolontariatu	61
Wolontariusz	61
Świadczenia wolontariusza	62

Podstawy prawne dotyczące wolontariatu	62
Porozumienie między placówką a wolontariuszem	63
Prawa i obowiązki wolontariusza	64
Ogólne prawa wolontariusza wynikające z ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie	64
Zawarte w porozumieniu i uzgodnione przez placówkę z wolontariuszem indywidualne prawa	66
Obowiązki wolontariusza	67
Polecana literatura	68
Zasoby internetowe	70
Pomorska Szkoła Wolontariatu Opiekuńczego	71

Wstęp

Poradnik koordynatora wolontariatu w pomocy społecznej to praktyczny przewodnik dla osób, które chcą stworzyć i rozwijać wolontariat na rzecz podopiecznych domów pomocy społecznej. Aby taki projekt zakończył się powodzeniem, niezbędne jest odpowiednie przygotowanie, organizacja pracy i wspieranie wolontariuszy oraz współpraca z zespołem opiekuńczym. Gwarantem realizacji tych warunków jest obecność koordynatora wolontariatu. Funkcję tę może pełnić jeden (lub dwóch) członków zespołu lub osoba spoza zespołu, dobrze znająca ośrodek, jego mieszkańców i pracowników. Dobra organizacja wolontariatu obejmuje wiele działań, wymaga wiedzy i umiejętności. Począwszy od pozyskiwania nowych kandydatów, poprzez ich szkolenie, wprowadzenie do zespołu, zaplanowanie i monitorowanie pracy, aż do momentu zakończenia współpracy, koordynator musi się zmierzyć z bardzo różnymi zadaniami i sytuacjami. Dbą o kwestie formalne, wymagające uporządkowania i dokładności, a jednocześnie tworzy i prowadzi zespół, co z kolei wymaga umiejętności interpersonalnych. Musi jednocześnie pamiętać, że wolontariusze różnią się osobowościami, doświadczeniami, pasjami i motywacją. To grupa osób w różnym wieku, przychodzących w różnym czasie, by realizować różne zadania. Ważne jest, by mimo tych różnic możliwe stało się stworzenie zaangażowanego i zorganizowanego zespołu. Wymaga to pewnego wysiłku, który jednak się opłaca.

Doświadczenia zespołów opieki paliatywno-hospicyjnej, które od kilkadziesiąt lat współpracują z wolontariuszami, pokazują, że na obecności wolontariuszy korzystają wszyscy: przede wszystkim podopieczni, ale także ich rodziny, pracownicy i sami wolontariusze. W domach pomocy społecznej wolontariusze mogą pomagać zarówno w bezpośredniej opiece nad mieszkańcami, jak też w różnego rodzaju działaniach okazjonalnych, w zależności od potrzeb ośrodka.

Niniejszy poradnik powstał w ramach projektu, którego celem jest przeniesienie dobrych praktyk zespołowej opieki paliatywno-hospicyjnej z udziałem wolontariatu do innych obszarów opieki instytucjonalnej i domowej. Wykorzystano w nim wiedzę i doświadczenia, zebrane w dwóch publikacjach wydanych przez Fundację Hospicyjną: *Podręczniku koordynatora wolontariatu hospicyjnego* (Gdańsk 2008) oraz *Pozamedycznych aspektach opieki paliatywno-hospicyjnej* (Gdańsk 2010). Do jego przygotowania włączyli się również praktycy mający doświadczenie w tworzeniu i prowadzeniu wolontariatu w domu pomocy społecznej.

Wypracowane przez lata zasady współpracy z ochotnikami sprawdzą się wszędzie tam, gdzie istnieje chęć zaangażowania wolontariuszy do opieki nad osobami starszymi, chorymi, niesamodzielnymi. Mogą się tylko zmieniać konkretne potrzeby podopiecznych, ich rodzin i zakresy współpracy z zespołami opiekuńczymi. Ogólne zasady, sprawdzone przez lata praktyki, pozostają te same.

Tworzenie i koordynacja wolontariatu stanowią wyzwania. To zadanie dla tych, którzy mają pasję pomagania i działania na rzecz osób najslabszych. Nabiera ono wagi szczególnie w kontekście zachodzących zmian społecznych, rosnącej liczby osób starszych niesamodzielnych, przewlekłe chorych oraz ich rodzin. Wolontariat może być odpowiedzią na potrzeby podopiecznych – obecności drugiego człowieka, wsparcia w drobnych czynnościach dnia codziennego. Może być pomocą dla członków zespołów opiekuńczych, którym nie zawsze wystarcza czasu, by poświęcić go podopiecznym w takim stopniu, jak tego by chcieli. Może być sposobem na życie dla osób szukających dla siebie miejsca i nowych zadań, które chcą czuć się potrzebne. Dobry koordynator sprawi, że wolontariat spełni potrzeby wszystkich, łącznie z nim samym.

Życzymy powodzenia w prowadzeniu i rozwijaniu wolontariatu!

Autorzy

1

Idea wolontariatu opiekuńczego w Polsce

Anna Janowicz,

PODSTAWOWE INFORMACJE NA TEMAT WOLONTARIATU

„Pomaganie jest piękne”, „Lubię pomagać”, „Pomaganie wzmacnia”... Takie i wiele innych podobnych haseł zachęca w ostatnich latach do angażowania się w działania wolontariatu. Promowany przez różne organizacje, kampanie społeczne i akcje, wciąż nie do końca jest właściwie rozumiany. Krótki historyczny zarys rozwoju idei wolontariatu warto więc rozpocząć od przytoczenia definicji pojęć z nim związanych.

Źródłem słowa „wolontariusz” jest łacińskie słowo *volontarius* oznaczające „dobrowolny”. Istnieje kilka definicji tego terminu. Według aktów prawnych [1] wolontariusz to osoba fizyczna, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie. Zgodnie z inną, bardziej rozbudowaną definicją, wypracowaną przez Biuro Obsługi Ruchu Inicjatyw Społecznych (BORIS) [2] bycie wolontariuszem to „bezpłatne, świadome, dobrowolne działanie na rzecz innych, wykraczające poza więzi rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie”. Według BORIS wolontariuszem może być każdy, w każdej dziedzinie życia społecznego, wszędzie tam, gdzie taka pomoc jest potrzebna, należy jednak pamiętać, że nie każdy wolontariusz sprawdzi się w dowolnym rodzaju pracy [3]. Określenie „bezpłatna” oznacza pracę bez wynagrodzenia materialnego, wielu wolontariuszy podkreśla jednak, że za swoje zaangażowanie otrzymują oni wynagrodzenie niematerialne, takie jak np. odnalezienie poczucia sensu, zyskanie uznania, zwiększenie poczucia własnej wartości itd. Opis ten zwraca również uwagę, że wolontariatem nie jest każda praca na rzecz innych. Na przykład pomoc własnej babci nie jest wolontariatem, natomiast pomoc starszej osobie w pobliskim domu pomocy społecznej, szpitalu czy hospicjum będzie już takim działaniem. Oznacza to, że pracą w ramach wolontariatu jest pomoc udzielona osobie, z którą nie łączą wolontariusza więzi koleżeńskie lub rodzinne.

WOLONTARIAT JAKO MISJA

Na koniec jeszcze jedna charakterystyka wolontariatu podkreślająca jego rolę wobec osób niesamodzielnych, chorych i starszych: „to zespół ludzi, forma aktywności, zespół wartości, czyli poczucie misji, to (...) działanie polegające na zapewnieniu opieki i usług dla osób potrzebujących, wyeliminowaniu społecznych przyczyn niedostatku poprzez walkę z nierównościami ekonomicznymi i społecznymi, które stanowią źródło wszelkiego typu i rodzaju form izolacji” [4]. Pomoc wolontariuszy jest wyrazem troski o osoby, które z powodu wieku, stanu zdrowia czy innych czynników nie radzą sobie same, a przez to zagrożone są wykluczeniem społecznym, odsunięciem od udziału w życiu lokalnej społeczności. Często są to osoby mieszkające samotnie, które coraz rzadziej lub wcale nie wychodzą z domu. Odwiedzający je wolontariusz nie pozwala im na całkowite odcięcie się od świata. Wolontariusze poświęcają swój czas również będącym pod opieką różnych instytucji osobom, których nie odwiedza rodzina lub robi to bardzo rzadko. W placówkach, takich jak domy pomocy społecznej, nawet jeśli opiekunowie w nich zatrudnieni wykonują swoje obowiązki z oddaniem i starannością, nie są w stanie poświęcić swoim podopiecznym wystarczającej ilości czasu. W takich sytuacjach ich opiekę może uzupełnić praca wolontariusza oferującego swój czas i towarzystwo.

Izolacja, o której mówi ostatnia z przytoczonych definicji wolontariatu, może dotyczyć także osób zdrowych, ale z różnych przyczyn nią zagrożonych. Są to na przykład osoby bezrobotne, dzieci i młodzież niemająca w swoim środowisku żadnej oferty spędzania wolnego czasu, czy też emeryci, którzy po zakończeniu aktywności zawodowej nie potrafią znaleźć dla siebie zajęcia. Dla każdej z tych osób wolontariat może stać się nowym sposobem na życie, a przynajmniej na jego część. Rolą koordynatora jest dotarcie do tych osób i pokazanie im możliwości zaangażowania się w wolontariat.

WOLONTARIAT – ROZWÓJ IDEI

Pojęcie wolontariatu do 1989 r. było w Polsce mało znane: dotarło do nas zza zachodniej granicy wraz z wielkimi zmianami. Praca w ramach „czynów społecznych” inicjowanych w szkołach, zakładach pracy czy w innych instytucjach była powszechnie kontestowana i wyśmiewana. Takie rozumienie ochotniczego zaangażowania pokutowało jeszcze później przez kilka lat, utrudniając rozpowszechnienie idei wolontariatu, który nie miał już nic wspólnego z „pracami społecznie użytecznymi”.

Zmiany społeczno-polityczne lat 80. doprowadziły do podjęcia prac nad ustawami odnoszącymi się do sfery praw obywatelskich. W dniu 6 kwietnia 1984 r. uchwalono Ustawę o fundacjach, znowelizowaną 20 grudnia 1990 r. i 23 lutego 1991 r.,

a 7 kwietnia 1989 r. weszła w życie Ustawa o stowarzyszeniach, znowelizowana 23 lutego 1991 r. Ważnym wstępem dla rozwoju wolontariatu po 1989 r. były setki grup oazowych, wspólnot i społeczności modlitewnych, gromadzących się przy kościołach w całej Polsce. To tam, bez struktur i środków, a czasami bez wystarczającej wiedzy praktycznej, organizowano zajęcia dla dzieci i młodzieży, niesiono pomoc starszym i niepełnosprawnym oraz podejmowano wiele innych cennych inicjatyw na poziomie lokalnym i regionalnym.

W latach 90. w Polsce duch wolontariatu musiał nieco poddać się skutkom reformy finansowej i „zaciskania pasa”. Nawet najwięksi społecznicy musieli myśleć przede wszystkim o zabezpieczeniu życiowych potrzeb swoich rodzin. Jednocześnie jednak powoli rodził się nowy wolontariat, budowany na wzór struktur europejskich i światowych. Dużą pomocą były granty i szkolenia dla liderów wolontariatu, którzy przenosili na polski grunt zdobytą wiedzę i doświadczenia. W 1992 r. w Warszawie zaczęło działalność Biuro Obsługi Ruchu Inicjatyw Społecznych (BORIS), wspomagając proces powstawania i rozwoju organizacji pozarządowych w Polsce [5]. Rok później w Warszawie powstało centrum wolontariatu, pierwsza tego typu placówka w Polsce [6]. Wkrótce podobne centra rozpoczęły działalność w innych województwach, tworząc sieć centrów wolontariatu.

W 2000 r. w aktach prawnych pojawiły się pierwsze zapisy o wolontariacie, wśród nich znalazło się rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej, regulujące zasady pracy wolontariuszy w placówkach opiekuńczo-wychowawczych [7]. Od 29 czerwca 2003 r. obowiązuje Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Do aktywizacji działań w tej dziedzinie przyczyniło się z pewnością ogłoszenie przez Organizację Narodów Zjednoczonych (ONZ) roku 2001 Światowym Rokiem Wolontariatu.

ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE POLAKÓW

W tym czasie 10% Polaków, którzy wzięli udział w badaniu Stowarzyszenia Klon/Jawor, deklarowało, że angażowało się w charakterze wolontariuszy w działanie jakiejś instytucji lub organizacji. Pięć lat później, w 2006 r., dwukrotnie wzrosła liczba Polaków zaangażowanych w bezpłatną pracę na rzecz innych. W 2007 r. odnotowano spadek liczby wolontariuszy (z 23,2% w 2005 r. do 14,2%). Był to czas zmian na rynku pracy, młodzi ludzie nie musieli już starać się o zdobycie doświadczenia zawodowego w wolontariacie przed podjęciem pracy, otworzyły się też zagraniczne rynki pracy, z czego skorzystała duża grupa Polaków. Dane z 2013 r. wskazują, że tendencja z kilku ostatnich lat nadal utrzymuje się. Aktywna jest około jedna trzecia społeczeństwa. W wolontariat „formalny” (współpracę z organizacjami i grupami społecznymi) zaangażowanych było w 2013 r. 18% Polaków (nieco więcej niż w latach poprzednich), w działania na rzecz osób spoza kręgu rodziny i znajomych lub na rzecz okolicy bez pośrednictwa organizacji – 27% badanych (podobnie jak w latach poprzednich) [8].

Ważnym, choć nie do końca wykorzystanym dla promocji tej formy aktywności, był rok 2011 – Europejski Rok Wolontariatu. Celem podjętych działań o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym była promocja wartości wolontariatu i korzyści z niego płynących, kreowanie mody na pracę wolontaryjną, wzmocnienie kompetencji organizatorów wolontariatu oraz opracowanie systemowego podejścia do niego [9].

WIEDZA NA TEMAT WOLONTARIATU

Wyniki badania przeprowadzonego przez Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS) z 2012 r. wskazują jednak, że promocja wolontariatu jest wciąż potrzebna. Działania podjęte podczas Europejskiego Roku Wolontariatu nie przyniosły oczekiwanych skutków w zakresie rozpowszechnienia wiedzy o pracy społecznej. Tylko co czwarty badany wiedział, na czym polega wolontariat, a co trzeci angażował się w pracę na rzecz innych [10]. Z tego powodu nadal ważne jest wyjaśnianie, szczególnie podczas działań rekrutacyjnych, czym jest wolontariat i na czym polega wolontaryjne zaangażowanie w ośrodku, do którego zaprasza się kandydatów do wolontariatu.

Jest to szczególnie istotne w odniesieniu do wolontariatu na rzecz osób chorych, starszych niesamodzielnych czy też opiekujących się nimi członków rodzin. Dzięki akcjom charytatywnym, takim jak na przykład Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy, 76% Polaków kojarzy wolontariat ze zbieraniem pieniędzy do puszek w celu pomocy potrzebującym i młodymi osobami zaangażowanymi w tego typu akcje. Aż 72% za wolontariat uważa pomoc zwierzętom w schronisku, 67% wskazuje, że jest to robienie zakupów dla osoby niepełnosprawnej mieszkającej w okolicy [11]. Aż 87% respondentów zapytanych o to, które czynności wykonywane za darmo można określić jako „wolontariat”, odpowiedziało, że jest to pomoc chorym w hospicjum.

WOLONTARIAT OPIEKUŃCZY W HOSPICJACH

Na taki wynik niewątpliwie wpływają działania promocyjne i edukacyjne organizowane od 2004 r. przez Fundację Hospicyjną z Gdańska we współpracy z ośrodkami paliatywno-hospicyjnymi z całej Polski. Jednym z nich jest ogólnopolska kampania społeczna „Hospicjum to też Życie”. Prowadzona jesienią każdego roku, przy wsparciu lokalnych i ogólnopolskich mediów, poprzez różnego rodzaju aktywności (dni otwarte, szkolenia, koncerty, akcje charytatywne z udziałem wolontariuszy) pokazuje, na czym polega opieka paliatywno-hospicyjna i jaką rolę odgrywają w niej wolontariusze z różnych grup wiekowych [12]. Inną formą promocji wolontariatu hospicyjnego na skalę całego kraju są Pola Nadziei [13]. Te odbywające się regularnie, duże akcje uzupełniają prowadzone przez poszczególne ośrodki prelekcje, spotkania rekrutacyjne, lokalne akcje charytatywne. Obok systematycznej edukacji i promocji niezwykle istotne dla rozwoju wolontariatu hospicyjnego jest jednak to, że w każdym ośrodku współpracującym z wolontariuszami jest koordy-

nator wolontariatu. Istnieje również pewien stały model współpracy z wolontariuszami przyjęty przez każdy z zespołów, za który koordynator jest odpowiedzialny. Dotyczy to wolontariatu tzw. akcyjnego, ale przede wszystkim „medycznego”, czyli opiekuńczego. W hospicjach określana tak jest grupa wolontariuszy, którzy po odpowiednim przeszkoleniu i praktyce towarzyszą bezpośrednio osobom chorym, pomagają im w drobnych czynnościach dnia codziennego, toalecie, organizują czas wolny itp. Pomagają również w pielęgnacji, karmieniu chorych oraz w terapii zajęciowej. Ich obecność stanowi ważne wsparcie dla zespołu opiekuńczego, pacjentów i ich rodzin zarówno w opiece stacjonarnej, jak i domowej. Są wśród nich również osoby z wykształceniem medycznym, ale nie jest to warunek konieczny.

Każda dorosła osoba może zgłosić się do wolontariatu medycznego, ale by móc pomagać w hospicjum stacjonarnym lub domowym, musi być do tego zadania dobrze przygotowana, czemu służy cykl wykładów i warsztatów. Uczestnicy szkolenia uzyskują informacje na temat przebiegu choroby nowotworowej, objawów i potrzeb chorego związanych z poszczególnymi etapami choroby oraz na temat medycznych i pozamedycznych aspektów opieki nad osobami u kresu życia i ich rodzinami. Uzyskują również praktyczne umiejętności, ucząc się podczas warsztatów podstaw pielęgnacji, rehabilitacji oraz komunikacji i wsparcia emocjonalnego chorych i ich bliskich. W niektórych ośrodkach szkolenie kończy się egzaminem. Dzięki takiemu przygotowaniu wolontariusze wiedzą, w jaki sposób mogą pomagać, na co zwracać szczególną uwagę, a czego nie powinni robić.

Jasne zasady, konkretna osoba, która zajmuje się wolontariatem, czyli koordynator, odpowiednie przygotowanie (szkolenie), otwartość zespołów na współpracę z ochotnikami oraz stałe wspieranie wolontariuszy (formacja) sprawiają, że chętnie oddają oni swój czas, wspierając pacjentów, ich rodziny i zespoły opiekuńcze. Jest to rezultat hospicyjnej tradycji, w którą wpisany jest wolontariat (wiele zespołów zaczynało od wolontaryjnego zaangażowania), ale także pracy edukacyjnej. W latach 2007–2010 Fundacja Hospicyjna przeprowadziła dwa ogólnopolskie projekty [14], których celem było pozyskanie i przeszkolenie koordynatorów wolontariatu w hospicjach oraz edukacja lokalnych środowisk na temat opieki hospicyjnej i wolontariatu. Udział w nich wzięło w sumie 126 ośrodków i 150 koordynatorów. W ramach projektów odbyły się szkolenia, powstała strona internetowa i szkolenia on-line, wydano podręczniki dotyczące koordynacji i różnych form wolontariatu. Efektem zaangażowania przeszkolonych koordynatorów był wzrost liczby stałych wolontariuszy, wydłużenie czasu współpracy wolontariuszy z ośrodkami, ale także lepsza współpraca ze środowiskiem lokalnym, ze szkołami, uczelniami, parafiami, ze sponsorami i mediami [15]. To istotne tym bardziej, że w latach, gdy trwały projekty, inne polskie organizacje pozarządowe przeżywały kryzys wolontariatu. Główne wnioski, które się nasuwają po analizie efektów projektu, są dwa.

1. Warto zainwestować w wolontariat.
2. Niezbędny jest koordynator wolontariatu.
Taka inwestycja się opłaca.

WOLONTARIAT OPIEKUŃCZY W OCHRONIE ZDROWIA I POMOCY SPOŁECZNEJ

Wolontariat w ośrodkach paliatywno-hospicyjnych jest najbardziej rozwiniętą siecią wolontariatu na rzecz osób chorych i ich rodzin. Stanowi niewątpliwie cenne źródło inspiracji i doświadczeń dla tworzenia i rozwoju tego rodzaju aktywności w innych ośrodkach ochrony zdrowia i pomocy społecznej oraz w domowej opiece długoterminowej. Przykładem inicjatywy, której celem jest przeniesienie tych dobrych praktyk do innych obszarów opieki, jest Pomorska Szkoła Wolontariatu Opiekuńczego [16]. Na początku 2014 r. odbyły się szkolenia dla koordynatorów, po których przystąpiono do pozyskiwania i szkolenia wolontariuszy. Projekt powoli się rozwija, a jego celem jest stworzenie zespołów wolontariuszy działających w pomorskich szpitalach, zakładach opiekuńczo-leczniczych, domach pomocy społecznej i domowej opiece długoterminowej.

W ostatnich latach powoli pojawiają się kolejne inicjatywy włączania ochotników do opieki nad mieszkańcami domów pomocy społecznej czy pacjentów szpitali (głównie pediatrycznych), jednak wciąż jest ich zbyt mało. Działają również organizacje, których wolontariusze odwiedzają pacjentów, takie jak np. „Dobrze, że jesteś” czy „Doktor Klaun”. Jest to bardzo ważne, szczególnie w obliczu zachodzących zmian demograficznych. Rosnąca liczba osób starszych, w tym chorych i niesamodzielnych, często samotnych, sprawia, że potrzeba wsparcia i opieki będzie coraz pilniejsza. Projekty związane z organizowaniem wolontariatu przy parafiach czy wolontariatu sąsiedzkiego są czasami jedyną formą pomocy osobom potrzebującym wsparcia w lokalnych społecznościach. Przybywa również ośrodków, w tym domów pomocy społecznej, które w sposób stały lub okazjonalny współpracują z wolontariuszami. Wiele tego typu inicjatyw powstało także w ramach projektów unijnych, szczególnie podczas Europejskiego Roku Wolontariatu. Wolontariusze w różnym wieku, od kilkulatków po seniorów, odwiedzają podopiecznych, oferując swoją obecność i rozmaite formy wsparcia w zależności od własnych możliwości i potrzeb mieszkańców. Do wolontariatu są zapraszane zarówno indywidualne osoby, jak i zorganizowane grupy wolontariuszy szkolnych, studenckich lub działających w lokalnych organizacjach pozarządowych, samorządowych czy wyznaniowych.

Wolontariat opiekuńczy jest odpowiedzią na potrzeby osób chorych, samotnych, starszych, niesamodzielnych. Największą z nich jest potrzeba obecności drugie-

go człowieka. Kogoś, kto bez pośpiechu posiedzi obok i porozmawia o sprawach ważnych i błałych, z kim można wyjść na spacer, przeczytać gazetę lub książkę, pograć w karty czy inną grę, albo wspólnie obejrzeć coś ciekawego w telewizji. Z kim można po prostu spędzić wspólnie czas. Wolontariusze mogą również pomagać podczas zajęć organizowanych dla podopiecznych ośrodka, np. w terapii zajęciowej. Inne potrzeby to pomoc w codziennych czynnościach, które dla wielu potrzebujących z prostych stały się trudne do wykonania. W zależności od potrzeb mieszkańców, ich samopoczucia, stanu zdrowia, zakres pomocy może być różny. Najczęściej obejmuje on czynności pielęgnacyjne, asystowanie przy posiłkach, zmianę pościeli i ścielenie łóżek, robienie drobnych zakupów, uporządkowanie rzeczy osobistych [17]. Szczegółowe formy pomocy i zaangażowania wolontariuszy są ustalane z koordynatorem wolontariatu. Zależą od potrzeb podopiecznych oraz zasad placówki prowadzącej wolontariat.

Wolontariat opiekuńczy, związany z bezpośrednim zaangażowaniem ochotników w opiekę nad potrzebującymi, nie jest zadaniem łatwym. Jego organizacja wymaga przygotowania nie tylko wolontariuszy, ale także zespołów pracujących w ośrodkach. Każdy członek zespołu powinien wiedzieć o planowanej współpracy z wolontariuszami, możliwościach i zasadach ich zaangażowania, zadaniach i formie przygotowania ich do pomagania w ośrodku. Warto również zaangażować zespół do współtworzenia wolontariatu poprzez zgłaszanie propozycji współpracy z nimi i udział w przygotowaniu i prowadzeniu szkolenia dla kandydatów do wolontariatu. Ułatwi to późniejsze wprowadzenie wolontariuszy do zespołu i współpracę z nimi.

ROLA KOORDYNATORA

Dobry koordynator to połowa sukcesu. Może nawet trzy czwarte. Jest to osoba bardzo ważna dla powodzenia projektu, jakim jest organizacja i rozwój wolontariatu w placówce. Koordynator działa na rzecz wolontariuszy i jest ich rzecznikiem, współpracując ściśle z kierownictwem ośrodka i z zespołem. Prowadzi rekrutację kandydatów do wolontariatu, organizuje dla nich szkolenia i wprowadza do codziennej pracy zespołu. Dbą o stałą formację wolontariuszy, wspiera ich, motywuje oraz koordynuje i monitoruje ich działania. By skutecznie zarządzać wolontariuszami, musi pozostawać w stałej współpracy ze wszystkimi członkami zespołu opiekuńczego. Praca koordynatora wymaga więc odpowiedniej wiedzy i umiejętności. Wśród nich są takie, jak zdolność do skutecznej komunikacji, umiejętności interpersonalne, elastyczna osobowość i zdolności przywódcze. To także empatia, orientacja na wiedzę, szacunek, cierpliwość, poczucie humoru, pasja, entuzjazm i zaangażowanie, otwartość na nowe doświadczenia i innych ludzi.

Koordynator to osoba, która powinna znaleźć czas dla wolontariuszy. Czasami staje ich powiernikiem. Bywa to trudne, szczególnie gdy jest zatrudniona w ośrodku.

ku na innym stanowisku. Przydają się wówczas umiejętności zarządzania czasem albo dzielenia się zadaniami z innymi. W przypadku większej grupy wolontariuszy może ze sobą współpracować dwóch koordynatorów. Dobrym rozwiązaniem jest także większe zaangażowanie bardziej doświadczonych, zaufanych wolontariuszy do pomocy przy koordynacji. Ważne jest bowiem zachowanie równowagi między pracą i odpoczynkiem. Warto pamiętać, że przemęczony koordynator nie będzie zarażał entuzjazmem.

W polskiej literaturze i praktyce związanej z koordynacją wolontariatu pojawiają się także określenia „menedżer” i „lider”. Według niektórych opinii dla sprawnego i dynamicznego działania organizacji potrzebne są dwa umysły. Menedżerski, który opracowuje normy, procedury i narzędzia do pracy, oraz przywódczy, inspirujący i motywujący zespół [18]. Zadaniem lidera jest zarażanie ludzi swoimi ideami, pasją. Menedżer jest odpowiedzialny za stworzenie zespołu, którego członkowie będą dysponowali kompetencjami odpowiednimi do realizacji założonych celów. W przypadku pracy z wolontariuszami, czyli osobami ochotniczo i bez wynagrodzenia podejmującymi się działalności na rzecz innych, nie ulega wątpliwości, że koordynator zapraszający wolontariuszy do współpracy jednocześnie przygotowuje do niej i ją organizuje. Jego praca nie ogranicza się wyłącznie do pozyskania wolontariuszy, ale obejmuje również motywowanie do jak najdłuższej współpracy. Musi więc łączyć w sobie cechy menedżera i lidera. Przydzielanie odpowiednich zadań, zgodnych z rzeczywistymi predyspozycjami ochotników, odczytywanie ich motywacji i umiejętne wspieranie, szczególnie w trudniejszych momentach, czasami zarządzanie sytuacjami trudnymi i konfliktami, odpowiednie nagradzanie i wyróżnianie – to niektóre z zadań koordynatora.

Na ważną rolę koordynacji wolontariatu wskazuje również opracowany w 2011 r. dokument Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce [19]. Zawiera on wytyczne i rekomendacje, które mają być brane pod uwagę w planowaniu polityk publicznych w ciągu następujących dwudziestu lat. Dokument ten przygotowano z uwzględnieniem prawa krajowego i wspólnotowego, dostępnych wyników badań oraz dokumentów strategicznych, w tym: Strategii Rozwoju Kapitału Społecznego na lata 2011–2020 oraz raportu Polska 2030. Wyzwania rozwojowe. Jednym z rekomendowanych w dokumencie kierunków działań jest profesjonalizacja zarządzania wolontariatem (Kierunek działania 2.1.1.): „We współpracy z wolontariuszem można wymienić kilka zasadniczych etapów: rekrutacja, adaptacja, motywowanie, szkolenia, zarządzanie wynikami pracy, zakończenie współpracy lub powierzenie nowej funkcji w organizacji. Niewłaściwe koordynowanie działań na którymkolwiek z wymienionych etapów rodzi negatywne konsekwencje zarówno dla organizatora wolontariatu, jak i wolontariusza. Sytuacja ta może prowadzić do nieodpowiedniego wykorzystania indywidualnych kompetencji wolontariusza, spadku jego motywacji do działania, przedterminowego odejścia z wolontariatu, a w skrajnych przypadkach do zniechęcenia do działalności społecznej. Wolontariusz zaproszony do współpracy powinien stać się aktywnym uczestnikiem reali-

zowanych działań, członkiem zespołu posiadającym wpływ na podejmowane decyzje. Wolontariat to nie tylko spędzanie czasu w sposób pożyteczny dla innych, lecz także czas zdobywania nowych umiejętności, wiedzy i doświadczenia. Tak rozumiany wolontariat jest źródłem poczucia satysfakcji i rozwoju. Chcąc sprostać związanym z tym wymaganiom, organizator wolontariatu powinien wytypować swojego przedstawiciela do zarządzania wolontariuszami i koordynowania ich działań” [20].

W niniejszym opracowaniu omówiono główne zadania koordynatora, od momentu planowania rekrutacji po zakończenie współpracy z wolontariuszem. Praca w roli koordynatora niesie ze sobą wiele wyzwań, niełatwych momentów. Ale daje także wiele radości, o czym tak pisze jeden z koordynatorów:

„Z pełną odpowiedzialnością mogę powiedzieć, że żyję wolontariatem, widzę w nim na każdym kroku wychowanie, edukację, sposób na życie, możliwość rozwoju, a przede wszystkim grupę kochanych ludzi tworzących zespół do rozwoju człowieczeństwa. Praca ta daje mi od rana uśmiech, chęć dalszego funkcjonowania tego dnia” [21].

[1] Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.).

[2] <http://new1.boris.org.pl>

[3] M. Ochman, P. Jordan, Jak pracować z wolontariuszami, BORIS, Warszawa 2001, s. 9.

[4] R. Kowal, Doradca zawodowy, pracownik socjalny, wolontariusz – realizatorzy zadań pracy socjalnej, w: M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.) Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym, Kraków 2010, s. 143.

[5] www.boris.org.pl/sample-page/historia/

[6] www.wolontariat.org.pl

[7] Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 1 września 2000 r. w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych.

[8] P. Adamiak, Zaangażowanie społeczne Polek i Polaków. Wolontariat, filantropia, 1% i wizerunek organizacji pozarządowych. Raport z badania 2013, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2014.

[9] www.pozytek.gov.pl/ERW,2011,-,Krajowy,Plan,Dzialania,1133.html

[10] Europejski Rok Wolontariatu 2011 – podsumowanie, CBOS, Warszawa 2012.

[11] P. Adamiak, Zaangażowanie społeczne ...

[12] www.fundacjahospicyjna.pl

[13] www.polanadziei.pl/historia.html

[14] Program rozwoju wolontariatu hospicyjnego „Lubię pomagać” oraz Szkoła Wolontariatu Hospicyjnego.

[15] P. Krakowiak, A. Janowicz, O. Woźniak, Lubię pomagać. Program rozwoju wolontariatu hospicyjnego 2007–2010, Gdańsk 2010.

- [16] www.wolontariatopiekunczy.pl
- [17] www.wolontariatopiekunczy.pl
- [18] Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza. Szkolenia z zakresu organizacji i zarządzania pracą wolontariuszy, Centrum Wolontariatu, Warszawa 2003.
- [19] www.pozytek.gov.pl/Dlugofalowa,polityka,rozwoju,wolontariatu,podczas,VI,OFIP,3132.html
- [20] Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce, s.20–21.
- [21] P. Krakowiak, A. Janowicz, O. Woźniak, *Lubię pomagać...*, s. 76.

2

Formy wolontariatu w pomocy społecznej

Magdalena Olszowska

WSTĘP

Działania wolontariuszy w domu pomocy społecznej można podzielić na wolontariat opiekuńczy i wolontariat akcyjny. W ich ramach mieszczą się różne prace związane z bezpośrednim wsparciem mieszkańców lub pomocą w czynnościach gospodarczych, porządkowych czy okolicznościowych imprezach. Taki podział wynika więc z analizy zapotrzebowania placówki na pomoc wolontariacką.

WOLONTARIAT OPIEKUŃCZY

W domu pomocy społecznej wolontariat opiekuńczy określany jest jako wolontariat wspomagający pracę personelu opiekuńczego, pielęgniarskiego oraz rehabilitacyjnego. Ten rodzaj działań wiąże się z pracą bezpośrednio w kontakcie z mieszkańcami. Wśród nich można wymienić karmienie podopiecznych, pomoc przy pielęgnacji czy pomoc podczas rehabilitacji. Jest to także towarzyszenie w codziennych aktywnościach – zarówno indywidualnych, jak i w grupie. Wolontariusze wykonujący takie działania muszą być do nich odpowiednio przygotowani.

Podczas posiłków wolontariusze mogą pomagać w przewożeniu do jadalni osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Oprócz karmienia mogą zająć się zakładaniem śliniaków, odbieraniem naczyń od mieszkańców, przygotowywaniem i rozdawaniem posiłków, pomaganiem podopiecznym na wózkach w zajęciu miejsca w stołówce. Wszelkie działania powinny odbywać się pod nadzorem pracowników biorących udział w przygotowywaniu posiłków.

Pomoc wolontariuszy w zabiegach pielęgnacyjnych wymaga od nich odpowiednich uprawnień. Pod nadzorem personelu opiekuńczego mogą oni pomagać wybranym mieszkańcom w czynnościach samoobsługowych. Praca wolontariuszy z personelem rehabilitacyjnym to przede wszystkim pomoc fizjoterapeutom

w działaniach, takich jak gimnastyka poranna przyłóżkowa, gimnastyka dla osób sprawnych i niepełnosprawnych – pomoc mieszkańcom w ćwiczeniach, gimnastyka indywidualna oraz rehabilitacja mieszkańców potrzebujących takiej aktywności.

Aby współpraca zespołu z wolontariuszami przebiegała sprawnie, potrzebny jest koordynator będący łącznikiem między personelem opiekuńczym, medycznym i rehabilitacyjnym a wolontariuszem. Koordynator, po ustaleniu z każdym wolontariuszem zakresu jego obowiązków, proponuje mu pracę w odpowiednim dziale. Przez cały okres współpracy musi być w kontakcie z personelem, monitorując stale pracę wolontariusza. Musi również być w stałym kontakcie z wolontariuszem, na bieżąco omawiając z nim jego pracę i związane z nią odczucia, uwagi. Pozwala to szybko reagować na pojawiające się niejasności czy też sytuacje problematyczne. Jeśli realizacja wolontariatu wymaga zgody podopiecznego na obecność wolontariusza (np. w przypadku czynności pielęgnacyjnych), koordynator przy wsparciu kierownika działu terapeutyczno-opiekuńczego powinien uzyskać taką zgodę.

Jedną z form współpracy z wolontariuszami jest zaangażowanie ich do działań aktywizacyjnych, określanych jako „wolontariat aktywizujący”. Polega on na szeroko rozumianym włączaniu podopiecznych domu pomocy społecznej do różnych działań. W ramach tego wolontariatu można wydzielić: towarzyszenie mieszkańcom w codziennych spacerach, wolontariat związany z pracą w grupie, polegający na pomocy przy zajęciach organizowanych dla seniorów, wolontariat indywidualny, związany z dotrzymywaniem przez wolontariusza towarzystwa jednemu podopiecznemu, pomoc w załatwianiu drobnych spraw, pomoc w czytaniu i pisaniu, organizacja czasu wolnego.

WOLONTARIAT OBEJMUJĄCY SPACERY Z PODOPIECZNYMI

Wolontariusze towarzyszący podopiecznym podczas spacerów muszą uzyskać od koordynatora wolontariatu zestaw niezbędnych informacji. Wśród nich są informacje dotyczące trasy spaceru, miejsca, z którego wolontariusz powinien zabierać i dokąd przyprowadzać podopiecznego w razie nieobecności koordynatora, numer telefonu do koordynatora i domu pomocy społecznej. Przed każdym spacerem wolontariusz powinien dodatkowo zostać powiadomiony, z kim danego dnia wyjdzie na spacer, jak czuje się podopieczny, co w jego zachowaniu jest normalne, a na co musi zwrócić szczególną uwagę. Oprócz rozmowy z wolontariuszem koordynator powinien się upewnić, że podopieczny wyraża zgodę na spacer, oraz poinformować o takim spacerze personel opiekuńczy. Dobrze jest również przygotować „harmonogram spacerów” dla personelu. Jeśli jest taka potrzeba, koordynator może przygotować mieszkańca do spaceru – zadbać na przykład o to, by w upalne dni miał ze sobą nakrycie głowy oraz butelkę wody do picia. Po powrocie wolontariusza ze spaceru koordynator powinien skontaktować się z nim i zapytać o przebieg spaceru i obserwacje dotyczące mieszkańca. Wolontariusze

powinni przekazać koordynatorowi lub innej osobie, pod której opiekę przekazali podopiecznego po zakończeniu spaceru, wszelkie niepokojące informacje o sygnałach czy też zdarzeniach, które podczas niego nastąpiły.

WOLONTARIAT ZWIĄZANY Z PRACĄ W GRUPIE

Dobrym przykładem wolontariatu obejmującego pracę w grupie są działania podjęte w jednym z domów pomocy społecznej, w którym zorganizowano klub czytelniczy oraz treningi pamięci. Pokazują one możliwości zaangażowania wolontariuszy w organizację zajęć dla mieszkańców oraz w pracę grupy terapeutycznej wśród osób chorujących na choroby demencyjne.

Klub czytelniczy to cotygodniowe spotkania wolontariuszy z mieszkańcami, podczas których czytają oni mieszkańcom zaproponowane pozycje książkowe. Po lekturze, zarówno mieszkańcy, jak i wolontariusze, dyskutują na temat związany z przeczytanym fragmentem książki. Do zadań wolontariuszy może należeć przeprowadzenie mieszkańców, którzy mają ochotę wziąć udział w zajęciach klubu, oraz odprowadzenie ich po zajęciach do pokoi. Mogą również pomóc w przygotowaniu sali: zadbać o poczęstunek, wywiesić ogłoszenia o zajęciach klubu, przygotować listy uczestników zajęć, posprzątać po zajęciach. Koordynator powinien czuwać nad tymi działaniami, poinformować personel o osobach, które wezmą udział w zajęciach klubu.

Innymi zajęciami, do których można zaangażować wolontariuszy, są treningi pamięci. Ich celem jest poprawienie funkcjonowania poznawczego. Oprócz merytorycznej strony zajęć, czyli przeprowadzenia treningu funkcji poznawczych, wolontariusze w porozumieniu z personelem opiekuńczym mogą przyprowadzać mieszkańców do sal, w których odbywają się ćwiczenia pamięci, a następnie ich odprowadzać, oraz uporządkować sale po skończonej aktywności. Do zadań koordynatora w związku z działaniami wolontariuszy należy: wyodrębnienie grupy osób chętnych do wzięcia udziału w zajęciach, przygotowanie sal, w których mają odbywać się zajęcia, wyposażenie wolontariuszy w materiały papiernicze potrzebne do zajęć, poinformowanie personelu opiekuńczego o zajęciach i przygotowanie imiennych list grup wraz z nazwiskami odpowiedzialnych za daną grupę słuchaczy.

Wolontariusze mogą także pomagać w pracy grupy terapeutycznej, wspierając usprawnianie funkcjonowania osób dotkniętych chorobami demencyjnymi. Można zaprosić osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, np. studentów psychologii lub terapeutów. Praca wolontariuszy polega na pomocy podczas aktywności i zajęć realizowanych w grupie. Są to m.in. organizowanie posiłków, udział w zajęciach terapeutycznych, gimnastyce, spacerach, wycieczkach, czyli działania składające się na szeroko pojętą terapię osób z chorobami demencyjnymi. Wolontariusze mogą zgłaszać swoje pomysły psychologowi lub koordynatorowi. Warto

skorzystać z nowych inspiracji. W przypadku udziału wolontariuszy w pracy grupy terapeutycznej koordynator jest łącznikiem między psychologiem a wolontariuszem.

W codziennej pracy koordynator po sprawdzeniu wymogów formalnych stawianych przed wolontariuszem musi być w stałym kontakcie z obiema stronami – monitorując pracę wolontariusza, ale również słuchając spostrzeżeń psychologa. Powinien od razu reagować w przypadku trudności zgłaszanych przez jedną lub drugą stronę.

WOLONTARIAT INDYWIDUALNY

Wolontariat indywidualny oznacza pracę wolontariusza tylko z jednym podopiecznym. Wolontariusz może animować czas wolny podopiecznego poprzez wspólną rozmowę, rozwiązywanie krzyżówek, słuchanie muzyki, audiobooków, czytanie. Może towarzyszyć mieszkańcowi w jego pokoju lub w innych miejscach domu pomocy. Czasami jednak, jeśli podopieczni zgłaszają chęć wyjścia po drobne sprawunki do sklepu bądź załatwienia spraw, wolontariusze także mogą im towarzyszyć.

Do zadań koordynatora w przypadku tego rodzaju wolontariatu należy zidentyfikowanie osób, które chciałyby skorzystać z towarzystwa wolontariusza. Warto, by koordynator szukał takich osób wspólnie z kierownikiem działu opiekuńczo-terapeutycznego. Po dokonaniu doboru wolontariusza i podopiecznego, któremu będzie on towarzyszył, koordynator powinien monitorować relację między nimi. W przypadku tego rodzaju wolontariatu ważne jest, aby porozumienie wolontariackie było podpisywane przez wolontariusza na możliwie długi czas, ponieważ mieszkańcy bardzo szybko przywiązują się do „swoich” wolontariuszy i niezbyt dobrze reagują na ich częstą rotację.

WOLONTARIAT AKCYJNY

Wolontariat akcyjny to udział wolontariuszy w jednorazowych akcjach na rzecz placówki – okolicznościowych uroczystościach, festynach itp. Do tego typu działań można zaprosić osoby w różnym wieku, z różnymi umiejętnościami. Planując daną imprezę, warto zastanowić się nad tym, ilu wolontariuszy jest potrzebnych, jakie mają być to osoby (w jakim wieku, z jakimi umiejętnościami) i zacząć ich poszukiwanie odpowiednio wcześniej. Można skorzystać z pomocy regionalnych centrów wolontariatu, które w takich sytuacjach umieszczają informację na swoich stronach internetowych i na bieżąco przesyłają zgłoszenia chętnych na podany adres mailowy. Do niektórych akcji można pozyskać wolontariuszy poprzez współpracę z lokalnymi szkołami. Udział młodzieży szkolnej może być miłą odmianą dla podopiecznych placówki, jest także ważną lekcją wrażliwości dla samych

uczniów. Wolontariusze akcyjni rekrutowani są bardzo często wśród znajomych i rodzin pracowników domu pomocy społecznej.

Koordynator musi zapoznać wolontariuszy z miejscem, w którym odbędzie się impreza, umożliwiając im w ten sposób sprawne poruszanie się po budynku i informowanie pytających o miejsca strategiczne. W zależności od akcji są to np.: punkt pielęgniarstwa, toalety, stołówki, sekretariat itp.

Na dwa tygodnie przed rozpoczęciem imprezy koordynator musi wiedzieć, ilu wolontariuszy udało mu się zgromadzić. Jest to informacja niezbędna do sprawnego wyznaczenia im zadań do wykonania. Wolontariusze muszą wiedzieć, o której godzinie mają stawić się w ośrodku, jak długo będzie trwała impreza, jakie będą ich zadania, który z pracowników placówki będzie nadzorował ich pracę. Muszą również znać „plan awaryjny” imprezy w razie niepogody (jeśli odbywa się ona na świeżym powietrzu), aby pomóc w przeniesieniu jej do budynku lub na wypadek innych okoliczności. W każdym przypadku wolontariusze muszą wyrazić zgodę na powyższe zadania. Sprawny przepływ informacji to podstawa w organizacji takich działań. Przed imprezą koordynator musi skontaktować się z wolontariuszami: najczęściej są to rozmowy telefoniczne, wymiana e-maili, kontakt poprzez serwisy społecznościowe, niekiedy przeprowadza rozmowę bezpośrednią (choć współcześnie jest to chyba najrzadszy sposób komunikowania się przy tego typu przedsięwzięciach).

W tym samym czasie koordynator musi również poinformować pracowników o tym, z kim z wolontariusze będą współpracowali podczas imprezy.

Na dwa dni przed imprezą koordynator powinien przypomnieć wolontariuszom o imprezie, wyznaczonych dla nich zadaniach oraz wskazać odpowiednie osoby z personelu placówki, z którymi wolontariusze bezpośrednio mają współpracować.

Podczas imprezy koordynator zarządza pracą wolontariuszy, m.in. kontaktuje ich z konkretnymi pracownikami ośrodka, z którymi mają oni współdziałać podczas imprezy. Cały czas jest obecny wśród wolontariuszy (dobrze jest, gdy koordynator ma charakterystyczne ubranie i jest widoczny dla wolontariuszy, tak aby szybko mogli oni go zlokalizować) oraz reaguje na pojawiające się na bieżąco sytuacje. Koordynator nie rozstaje się podczas imprezy z telefonem komórkowym, ponieważ jest to częsty sposób komunikowania przez wolontariuszy sytuacji problemowych. Po zakończonej imprezie wspólnie z wolontariuszami bierze udział w pracach porządkowych oraz rozdaje im zaświadczenia o wykonanym wolontariacie akcyjnym. Koordynator musi pamiętać, że kopie zaświadczeń wydanych wolontariuszom powinny znaleźć się w prowadzonej przez niego dokumentacji. Koordynator może zakończyć swoją pracę po wyjściu ostatniego wolontariusza.

Jeśli wolontariusze akcyjni są uczniami, dobrą praktyką jest wysłać podziękowanie do szkoły za udział młodzieży w akcji na rzecz ośrodka.

INNE FORMY WOLONTARIATU

W zależności od potrzeb placówki można stworzyć również tzw. „wolontariat gospodarczy”, wspomagający codzienne funkcjonowanie domu pomocy społecznej. Jest on niezwiązany z bezpośrednią pracą wolontariusza przy pensjonariuszu. Ta forma zaangażowania ochotników obejmuje pomoc przy różnego rodzaju drobnych naprawach, malowaniu, sprzątaniu, pracach porządkowych w ośrodku czy otaczającym go terenie.

KOORDYNATOR – KOMPETENCJE WSPIERAJĄCE ROZWÓJ WOLONTARIATU

MOTYWACJA

Jest to cecha niezbędna do realizowania zadań koordynatora. Człowiek, który wierzy w sens tego, co robi, będzie robił to dobrze i z pełnym zaangażowaniem. Zaangażowany i entuzjastyczny koordynator to osoba umiejąca motywować również wolontariuszy wykonujących swoją pracę nieodpłatnie i potrzebujących „paliwa” podsycającego ich zapał. Sposobów motywowania wolontariuszy jest wiele, m.in. stworzenie im pracy w przyjaznych warunkach, organizowanie spotkań i imprez okolicznościowych, szkoleń podnoszących ich kwalifikacje czy włączanie wolontariuszy w szeroko pojętą działalność placówki, np. delegowanie na nich coraz bardziej odpowiedzialnych zajęć, włączanie w proces decyzyjny, okazywanie zainteresowania ich pracą, udzielenie wsparcia w sytuacjach trudnych.

DOBRA ORGANIZACJA

Koordynator, który jest skrupulatny, konsekwentny, uporządkowany, ma szansę stworzyć bardzo dobry zespół. Są to cechy, które wolontariuszom w ich pracy mogą zapewnić poczucie bezpieczeństwa. Dobrze wykorzystane sprawią, że będą oni zawsze wiedzieli, co mają robić, gdzie to mają robić, kiedy i z kim mają współpracować. Kiedy nowa osoba przychodzi do wolontariatu i wszystko wydaje jej się obce, to dobrze zaplanowana praca na pewno pomoże przełamać różne obawy. Chaos w tym zakresie mógłby obniżyć motywację wolontariusza i spowodować jego szybką rezygnację.

Dobra organizacja to także skrupulatne prowadzenie dokumentacji związanej z wolontariatem. Podpisywanie porozumień, układanie harmonogramów, wysta-

wianie zaświadczeń o wykonanym wolontariacie podwyższa jakość działań placówki i zwiększa zaufanie wolontariuszy do niej.

Pozyskiwanie wolontariuszy również składa się na dobrą organizację pracy koordynatora. Śledzenie na bieżąco rotacji wolontariuszy, otwartość na zapotrzebowanie ze strony placówki, monitorowanie pracy wolontariuszy pozytywnie wpływają na bezproblemową realizację zadań w domu pomocy społecznej.

WYSOKIE POCZUCIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Koordinator odpowiada za pracujących pod jego pieczęć wolontariuszy. Musi być on dostępny dla nich, otwarty na pytania i problemy, jakie przed nimi pojawiają się. Powinien także mieć świadomość, że jest łącznikiem między wolontariuszami, pracownikami i mieszkańcami ośrodka. Godzenie różnych potrzeb tych trzech stron należy do jego podstawowych zadań. Musi działać w sposób przemyślany, tak aby każda ze stron była zadowolona z efektów jego pracy, inaczej grozi to sytuacjami konfliktowymi. Odpowiedzialność koordynatora za relacje wolontariuszy, personelu pracowniczego oraz mieszkańców przejawia się w zapewnianiu swobodnego przepływu informacji między nimi, rozwiązywaniu sytuacji problemowych, pomocy każdej ze stron podczas realizacji zadań wolontariackich, integrowaniu tych grup ze sobą.

ROZWIĘTE UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

Koordinators wolontariatu to osoba lubiąca pracę z ludźmi. Zwykle można go scharakteryzować jako typ ekstrawertyczny, którego cechują: towarzyskość, aktywność, asertywność, poszukiwanie doznań i chęć działania. Koordinators zamknięty w swoim gabinecie, głuchy na potrzeby podmiotów, na rzecz których powinien pracować, to niewłaściwy człowiek na tym stanowisku. Wysoki poziom umiejętności interpersonalnych potrzebny jest koordinatorowi przede wszystkim do podtrzymywania działania struktury wolontariackiej w jednostce. Dzięki rozmowom, zdolnościom, takim jak dążenie do kompromisu, wysoka kultura osobista, szacunek do drugiego człowieka, wysoki poziom empatii, staje się on dla wolontariuszy mentorem, od którego mogą się uczyć, do którego mogą zwrócić się z wątpliwościami i z którym mogą bezpiecznie współdziałać.

Wysoki poziom tych umiejętności ułatwi również koordinatorowi pozyskiwanie nowych wolontariuszy. Do nieodzownych zadań należy prowadzenie prelekcji prezentujących działania wolontariuszy, prowadzenie rozmów z osobami, które chciałyby rozpocząć działalność wolontaryjną, organizowanie kursów dla kandydatów na wolontariuszy. Warto pamiętać, że skuteczna realizacja tych zadań wymaga otwartości na drugiego człowieka.

ELASTYCZNOŚĆ

Bardzo korzystną umiejętnością, jaką powinien posiadać koordynator wolontariatu, jest gotowość do dostosowywania się do dynamicznie zmieniających się okoliczności. Na przykład w sytuacji, w której wolontariusz stawia się w ośrodku w celu realizacji zaplanowanych działań, a podopieczny z różnych przyczyn nie będzie mógł się z nim spotkać, należy szybko zorganizować czynności zastępcze. Jeśli na przykład pracownicy personelu opiekuńczego z jakiś przyczyn nie mogą przygotować mieszkańca ośrodka do spaceru, koordynator powinien w ramach swoich możliwości postarać się, aby taki spacer mimo wszystko odbył się. Jeśli mieszkaniec zgłosi, że z danym wolontariuszem chciałby realizować inny rodzaj działań wolontariackich, np. zamiast spaceru wolałby udać się na zakupy, koordynator prośbę tę również powinien uwzględnić. Jeśli dany rodzaj aktywności znudzi się mieszkańcom, zadaniem koordynatora jest w porozumieniu z personelem placówki znalezienie takich działań, aby zarówno wolontariusze, jak i ich podopieczni chcieli brać w nich udział.

CIERPLIWOŚĆ

Efekty realizacji poszczególnych działań wolontariuszy w jednostce można dostrzec bardzo szybko. Będą o nich mówili pracownicy, którzy dostrzegą wagę pomocy wolontariuszy w ich codziennej pracy. Również zadowoleni mieszkańcy docenią pojawienie się wolontariuszy w placówce. Sami wolontariusze także będą opowiadali z entuzjazmem o własnych działaniach i ich rezultatach. Jednak, aby efekty działania całego systemu wolontariatu w placówce były widoczne, potrzeba czasu. Wydaje się, że okresem optymalnym jest rok. Można wtedy wyłonić aktywności cieszące się popularnością i te niebudzące zainteresowania pensjonariuszy. Można zweryfikować obszary, w których należałoby rozszerzyć działalność wolontariacką. Można prześledzić rotację wolontariuszy w placówce i na tej podstawie organizować dodatkowe spotkania z kandydatami na wolontariuszy. Jest to także dobry czas na zdiagnozowanie problemów pojawiających się w związku z pracą wolontariacką i wdrożenie skutecznych sposobów ich rozwiązywania. Po upływie roku współpracy z wolontariuszami można ocenić rozwój wolontariatu w placówce i wskazać obszary, w których należy go ulepszyć. Koordynator wolontariatu oczekujący spektakularnych efektów w krótkim czasie bardzo szybko może mocno rozczarować się i znacznie obniżyć motywację do działania wolontariuszy i personelu placówki.

Cierpliwość przyda się również koordynatorowi w sytuacjach trudnych, konfliktywnych. Niezliczona liczba rozmów, omawianie spraw problematycznych, wspólne poszukiwanie rozwiązań są okolicznościami stresującymi. Cechy, takie jak spokój, opanowanie i zdolność do refleksji, sprzyjają pracy koordynatora.

UMIEJĘTNOŚĆ PRZECIWDZIAŁANIA WYPALENIU ZAWODOWEMU

Praca koordynatora wolontariatu, jak każdy rodzaj pracy związany z obcowaniem z drugim człowiekiem, to bardzo mocno wypalający rodzaj zajęcia. Człowiek działający na rzecz innych (wolontariuszy, mieszkańców, pracowników) narażony jest na bardzo szybką utratę energii napędzającej go do działania. Z tego powodu ważne jest, aby koordynator miał świadomość takiego zagrożenia i umiał przeciwdziałać zbyt wczesnemu wypaleniu. Pomocne mogą okazać się zajęcia superwizyjne, podczas których to koordynator będzie mógł opowiedzieć o swoich trudnych zawodowych sytuacjach superwizorowi. Superwizor spróbuje spojrzeć na problem z innego punktu widzenia i wspólnie z koordynatorem poszukać rozwiązania. Inną formą wsparcia koordynatora są regularne spotkania w grupie koordynatorów, wymiana doświadczeń, dzielenie się dobrymi praktykami. Koordynator dzięki takim spotkaniom może poczuć się mniej samotny w swoich działaniach i tym samym uzyskać wsparcie.

3

Współpraca z wolontariuszami – przygotowanie

Anna Janowicz, Agnieszka Paczkowska

WSTĘP

Jednym z warunków dobrej współpracy zespołu opiekuńczego i wolontariuszy jest odpowiednie przygotowanie do niej. Dotyczy to zarówno przygotowania zespołu, który powinien być do takiej współpracy przekonany i wiedzieć, na czym będzie ona polegać, jak i wolontariuszy. Zaproszeni ochotnicy, jeśli zostaną odpowiednio przeszkoleni i wprowadzeni do zespołu, będą dobrze wspierać mieszkańców i opiekunów, czerpiąc przy tym ze swojej pracy satysfakcję.

REKRUTACJA KANDYDATÓW DO WOLONTARIATU

Przygotowując proces rekrutacji wolontariuszy, koordynator musi uwzględnić potrzeby mieszkańców ośrodka oraz możliwości zespołu związane z przygotowaniem i wykorzystaniem czasu i możliwości wolontariuszy.

Należy zadbać o wszystkie etapy procesu rekrutacyjnego, który obejmuje:

- ustalenie realnych potrzeb i celów stawianych przez ośrodek względem wolontariuszy;
- ustalenie zadań i zakresu obowiązków wolontariuszy;
- przygotowanie oczekiwanego przez zespół „idealnego profilu” wolontariusza;
- przygotowanie oferty wolontariackiej dla potencjalnych kandydatów do wolontariatu;
- zaplanowanie promocji projektu wolontariatu w regionie;
- odpowiednie przyjęcie zgłoszeń kandydatów do wolontariatu;
- wstępną selekcję kandydatów do wolontariatu w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej;
- szkolenie wstępne i okres próbny kandydatów do wolontariatu;

- drugi etap selekcji w trakcie rozmowy po okresie próbnym i szkoleniu dla kandydatów;
- podpisanie porozumienia wolontariackiego po zakończeniu okresu próbnego i szkolenia.

OKREŚLENIE POTRZEB OŚRODKA

Przed zaproszeniem wolontariuszy do współpracy warto na forum zespołu odpowiedzieć na poniższe pytania:

- „Dlaczego potrzebujemy wolontariuszy?”;
- „Dlaczego chcemy współpracować z wolontariuszami?”;
- „Jakich (w jakim wieku, z jakimi kompetencjami) i ilu wolontariuszy potrzebujemy?”;
- „Czy i ile czasu, energii (i pieniędzy) chcemy zainwestować w ich rekrutację i przygotowanie?”;
- „Czy mamy wystarczająco dużo czasu i pieniędzy, by zadbać o pracę, którą będzie musiało wykonać grono osób zaangażowanych w ten projekt?”;
- „Czy znajdziemy czas dla wolontariuszy i pomożemy w ich szkoleniu i adaptacji w zespole?”.

Otwarta komunikacja z pracownikami i odpowiedź na powyższe pytania pozwalają sprawdzić, czy istnieje rzeczywista potrzeba zorganizowania wolontariatu, czy idea ta jest we właściwy sposób przez wszystkich rozumiana. Czasami brak chęci współpracy wynika z braku dostatecznej wiedzy, na czym w codziennej praktyce polega wolontariat. Rozmowa z zespołem może posłużyć koordynatorowi wolontariatu do poznania obaw i zastrzeżeń odnośnie wolontariatu, daje okazję do zdobycia cennych uwag na temat sposobu prowadzenia projektu. Współtworzenie projektu rekrutacji i szkolenia wolontariatu umożliwi wszystkim pracownikom wyrażenie poparcia przez własne zaangażowanie. Ważne, by informacje zebrane podczas konsultacji z przedstawicielami zespołu ośrodka przerodziły się w konkretny plan działań.

ZAKRES ZADAŃ DLA WOLONTARIUSZA

Przed rozpoczęciem rekrutacji należy dokładnie określić wszystkie zadania, które ośrodek chce powierzyć wolontariuszom. Im dokładniej zostaną przemyślane i ustalone zakresy współpracy, tym łatwiej będzie pozyskać wolontariuszy i później z nimi współpracować.

W celu przygotowania zakresu zadań dla wolontariuszy powinno się uwzględnić przede wszystkim potrzeby mieszkańców, ale także realne możliwości placówki. Warto odpowiedzieć sobie na pytania: „Kto jest głównym odbiorcą działań podejmowanych przez ośrodek?”, „Jakiego rodzaju pomoc wolontariatu jest potrzebna ośrodkowi?”, „Jakie czynności mogą wykonywać wolontariusze?”, „Jaka liczba wo-

„Wolontariuszy jest potrzebna?”, „Jakiego rodzaju prace wolontariackie mogą wykonywać niepełnoletni kandydaci do wolontariatu?”

Powinny one posłużyć koordynatorowi wolontariatu do opisu stanowisk pracy dla wolontariuszy. Nazwanie czynności do wykonania, konkretnych form współpracy, służy sprecyzowaniu roli wolontariuszy w ośrodku. Pozwala także uniknąć przygotowywania zbyt dużej grupy wolontariuszy do jednego typu działania.

Dobrze jest też określić ramy czasowe każdej grupy zadań, porę dnia, jeśli jest istotna. Warto także wskazać sposoby współpracy z innymi wolontariuszami i z pracownikami. Opis zadań dla wolontariuszy w poszczególnych rodzajach opieki i innych czynnościach na rzecz ośrodka można wywiesić w formie krótkiej informacji na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej lub przedstawić na spotkaniu wolontariatu, czyniąc go dostępnym dla wszystkich zainteresowanych.

Opisy stanowisk, określenie celów, zadań, miejsca i czasu pracy oraz sposobu jej ewaluacji stanowią dla wolontariuszy konkretne wskazania, co do zakresu podejmowanych przez nich działań. Pozwalają im odnaleźć miejsce, w którym będą się czuli najlepiej, a ich umiejętności i energia zostaną najlepiej wykorzystane. Dla koordynatora opisy stanowisk stanowią przydatny punkt odniesienia zarówno w rozmowach z wolontariuszami, jak i pozostałymi członkami zespołu.

„IDEALNY PROFIL” WOLONTARIUSZA

Przygotowując się do rekrutacji, szkolenia i planowania zadań dla wolontariuszy, koordynator musi wiedzieć, kogo chce pozyskać do wolontariatu, jakie cechy i umiejętności powinni posiadać kandydaci i których członków zespołu potrzebuje do pomocy w organizacji wolontariatu. Tworzenie profilu „idealnego wolontariusza” służy skierowaniu późniejszych działań informacyjnych i rekrutacji do właściwej grupy osób i pewnemu „skanalizowaniu” naboru do grup najbardziej pożądanym, przy zachowaniu miejsca w wolontariacie dla wszystkich chętnych. Warto też zastanowić się nad tym, jakie grupy osób mogą być zainteresowane wolontariatem w domu pomocy społecznej.

Oczywiście zarówno profile, jak i sposoby rekrutacji w żadnym wypadku nie mogą wykluczać obecności innych grup wiekowych czy innych rodzajów aktywności od tej najbardziej potrzebnej. Jednak pozwalają one uporządkować zarówno przygotowanie do wolontariatu i szkolenia, jak i na kolejnym etapie ułatwiają włączenie wolontariuszy do poszczególnych zajęć.

PRZYGOTOWANIE OFERTY WOLONTARIATU

„Oferta wolontariatu” to zbiór informacji o projekcie wolontariatu w konkretnym ośrodku. Może mieć postać plakatu, ulotki, broszury informacyjnej zachęcającej

do przystąpienia do wolontariatu lub wiadomości internetowej. Powinna zawierać następujące elementy:

- określenie potrzeb ośrodka odnośnie wolontariuszy;
- wskazanie, w czym konkretnie mogą pomóc wolontariusze (opis zadań dla wolontariatu);
- wskazanie korzyści, jakie wolontariusz przyniesie mieszkańcom, ale również jego korzyści osobistych.

Treść ulotki czy ogłoszenia, napisana przystępnym językiem, nie powinna być zbyt długa i skomplikowana. Należy podać sposób, w jaki kandydaci mogą zgłosić się do wolontariatu (numer telefonu, adres e-mail, adres ośrodka) oraz informacje, gdzie można znaleźć aktualne wiadomości (na stronie internetowej ośrodka, bezpośrednio w placówce). Ważna jest też atrakcyjna grafika i kolory, które są często pierwszym motywem sięgnięcia po ulotkę.

Warto również podać informacje o procesie przygotowania do pomocy w placówce (szkoleniach) oraz o preferowanym profilu kandydata (wiek, doświadczenie, ilość wolnego czasu, zainteresowania i umiejętności). Można napisać o organizowanych przez ośrodek formach wsparcia dla wolontariuszy (grupy rozwojowe, grupy wsparcia, formacja stała). W przypadku broszury można dodać świadectwa wolontariuszy działających w danym ośrodku. Trzeba pamiętać, by spotkania informacyjne i szkolenia były odpowiednio wcześniej anonsowane przez podanie czasu i miejsca spotkania (ale również niezbyt wcześnie).

Treść i forma oferty ma na celu udzielenie potencjalnym ochotnikom odpowiedzi na pytanie: „Dlaczego warto przystąpić do pomagania w charakterze wolontariusza w tym konkretnym domu pomocy społecznej?”

PROMOCJA WOLONTARIATU W LOKALNYM ŚRODOWISKU

Potencjalni wolontariusze mogą dowiedzieć się o wolontariacie w różnorodny sposób. Przy doborze technik rekrutacji należy uwzględnić liczbę osób, które chce się pozyskać, i dostosować do tego nośnik informacji (np. ogłoszenia w mediach mogą przyciągnąć zbyt dużą liczbę osób). Kolejnym aspektem projektu jest określenie grupy docelowej i najbardziej popularnego sposobu rozpowszechniania informacji w danej grupie (plakat, ulotka, ogłoszenie w kościele, strona internetowa, media społecznościowe).

Formy promocji, które można zastosować podczas rekrutacji, to:

- zaangażowanie współpracujących wolontariuszy i pracowników ośrodka: mogą oni opowiadać swoim znajomym o wolontariacie i planowanym szkoleniu;
- organizowanie spotkań i różnego rodzaju imprez okolicznościowych w ośrodku;

- przygotowanie prezentacji multimedialnej, stoiska i aktywny udział w spotkaniach, targach, konferencjach;
- udział w lokalnych uroczystościach i spotkaniach, na których można spotkać potencjalnych adresatów projektu wolontariatu;
- współpraca z organizacjami, instytucjami, poprzez które można dotrzeć do określonych grup wiekowych czy zawodowych (uniwersytet trzeciego wieku, klub seniora, parafie, szkoły, uczelnie, lokalne centra wolontariatu);
- kontakt z firmami zaangażowanymi w działania biznesu społecznie odpowiedzialnego (CSR) lub tworzącymi wolontariat pracowniczy;
- rozwieszanie ogłoszeń lub plakatów na tablicach informacyjnych w szkołach, przychodniach, na uczelniach, parafiach i innych placówkach (po uzyskaniu zgody); zachęcenie osób duchownych, nauczycieli, dyrektorów szkół, by sami dodatkowo informowali o wolontariacie;
- przekazywanie informacji za pośrednictwem mediów masowych, np. przy okazji wywiadu dziennikarza z pracownikiem, poprzez zamieszczenie w prasie lub Internecie bezpłatnych ogłoszeń w dziale „Szkolenia” czy „Aktualności”;
- umieszczanie informacji o projekcie wolontariatu na stronie internetowej ośrodka i/lub profilu ośrodka założonym na portalu społecznościowym.

PRZYJMOWANIE ZGŁOSZEŃ KANDYDATÓW DO WOLONTARIATU

Przewidując terminy zgłoszeń, warto przygotować do współpracy osoby przyjmujące zapisy, odpowiadające na zgłoszenia osobiste. Osoby te powinny udzielać wyczerpujących informacji, wyjaśniać potrzeby ośrodka i zachęcać do działania w wolontariacie. Odpowiedzi na powtarzające się pytania można umieścić na stronie placówki, by tam skierować dociekliwych kandydatów.

SELEKCJA KANDYDATÓW DO WOLONTARIATU

Pierwszy kontakt kandydata na wolontariusza z przedstawicielem ośrodka jest ważny, ponieważ umożliwia skonfrontowanie wyobrażeń i oczekiwań kandydata dotyczących wolontariatu, które często bywają różne od celów placówki. Pierwsze spotkanie pozwala na wstępną weryfikację ochotników. Taką funkcję może pełnić również analiza formularzy zgłoszeniowych, jeśli wykorzystano je podczas rekrutacji. Pierwsza rozmowa z kandydatem odbywa się zwykle przed szkoleniem. Należy zadbać o odpowiednie warunki do jej przeprowadzenia: miejsce, czas i przyjazną atmosferę. Podczas rozmowy warto bardziej szczegółowo przedstawić program wolontariatu w ośrodku, omówić istniejące działania i zadania wolontariuszy. Jedną z ważniejszych części wywiadu jest zdobywanie informacji poprzez zadawanie pytań, takich jak:

- „Dlaczego interesujesz się wolontariatem?”;
- „Z czym kojarzy dom pomocy społecznej?”;
- „Czy miałeś do czynienia wcześniej z domem pomocy społecznej?”;
- „Czy masz jakieś wcześniejsze doświadczenia wolontariackie?”.

Jeśli osoba brała udział w innym programie wolontariatu, można zapytać, co jej się podobało lub co jej przeszkadzało w tym wolontariacie, z jakiego powodu przestała w nim uczestniczyć, dlaczego chce pomagać wolontaryjnie właśnie w tym konkretnym ośrodku, jak najbliżsi kandydata zareagowali na decyzję o wolontariacie. Kandydat musi być pewny zrozumienia i wsparcia swojej rodziny. Wolontariat nie może być ucieczką od problemów w domu czy pracy zawodowej albo od nierozwiązanych problemów życia osobistego. Podczas spotkania stosuje się pytania otwarte, dzięki którym można bliżej poznać typ motywacji kandydata, jego postawy wobec życia itp. Liczba pytań ze strony koordynatora nie powinna być zbyt duża, by nie dawać wrażenia bycia wścibskim lub ciekawskim. Nie powinno się poruszać tematów osobistych, niezwiązanych z celem spotkania.

PRZYGOTOWANIE I SZKOLENIE KANDYDATÓW

Zanim kandydaci zaczną swój wolontariat i towarzyszenie mieszkańcom, muszą się do tego zadania odpowiednio przygotować. Wielu z nich próbuje rozpocząć pracę z mylnym przekonaniem, że wszystko już wie, inni z kolei nie są pewni swej decyzji, uważając, że mają niewiele do zaoferowania albo nie umieją czegoś wystarczająco dobrze. Szkolenie pozwoli jednym zweryfikować wiedzę, innym nabrać pewności.

CELE SZKOLENIA

Głównym celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z formami opieki oferowanymi przez dom pomocy społecznej, jego specyfiką oraz przygotowanie kandydatów do niesienia konkretnej pomocy mieszkańcom. Celem pośrednim jest kontynuowanie procesu weryfikacji kandydatów. Szkolenie stanowi pośrednią, dodatkową formę ich poznania. Natomiast uczestnicy, dzięki bliższemu zapoznaniu się ze specyfiką ośrodka, mogą odpowiedzieć sobie na pytanie, czy rzeczywiście chcą pomagać w tym miejscu.

Poznając kandydatów podczas trwania szkolenia, należy brać pod uwagę ich stosunek do innych osób, trudności lub nieprzewidywanych sytuacji, a także zwracać uwagę na różne niepokojące elementy zachowania. Cennym źródłem informacji są warsztaty prowadzone w małych grupach lub zajęcia z udziałem mieszkańców. Koordynator powinien być w stałym kontakcie zarówno z osobami szkolącymi, jak i wszystkimi pracownikami i wolontariuszami ośrodka, by w porę uzyskać informacje o niepokojących spostrzeżeniach i na nie zareagować. Dotyczy to oczywiście informacji mających bezpośredni związek z celem wolontariatu. Czasami warto zadać sobie i innym pytania: „Czy nie mam uprzedzeń do jakiegoś kandydata lub grupy osób?”, „Czy wszystkie moje opinie są oparte na faktach?”. Wygląd człowieka jest informacją o nim, ale także przyczyną ocen i uruchomienia stereotypowego myślenia. Mała ilość informacji o kandydacie połączona z działaniem stereoty-

pu może doprowadzić do rezygnacji ze współpracy z osobą wrażliwą, pragnącą nadać sens swojemu życiu poprzez wolontariat. Sukcesem rekrutacji jest współpraca z tak różnorodnym zespołem wolontariuszy, jak różnorodni są mieszkańcy ośrodka.

PRZEBIEG SZKOLENIA

Profesjonalne szkolenie powinno obejmować wiedzę z zakresu form sprawowanej w placówce opieki, w zależności od jej specyfiki, ale też psychologii, komunikacji, duchowości, zarówno w formie wykładów, jak i warsztatów. Warto uwzględnić także tematykę samej idei wolontariatu, jego aspektów formalnych i organizacyjnych. Przygotowanie kandydata do samodzielnej pracy musi być pewnego rodzaju formacją, a nie tylko pospiesznym przekazaniem informacji.

Konieczne jest rozważenie tematów wykładów oraz warsztatów i doboru wykładowców zależnie od potrzeb ośrodka. Poziom kursu musi odpowiadać zakresowi odpowiedzialności i roli, którą w przyszłości będą odgrywali kandydaci. Ważne, by program szkolenia nie był nad miarę ambitny, ale raczej mocno osadzony w rzeczywistości, by ani prowadzący, ani uczestnicy nie musieli się mierzyć z nierealnymi oczekiwaniami.

Dobrze jest rozpocząć cykl szkoleń od części teoretycznej. Wykłady dają uczestnikom możliwość wzajemnego poznania się i pozwalają uzupełnić wiedzę kandydatom, którzy po raz pierwszy stykają się z tematyką pomocy społecznej. Cennymi wykładowcami są członkowie zespołu, opierający przekazywaną wiedzę na własnej praktyce. Koordynator wolontariatu powinien być dostępny dla uczestników przed wykładem lub po nim. Warto poprosić wykładowców o konspekty, by przekazać je uczestnikom. Dzięki temu podczas zajęć skupią się bardziej na słuchaniu niż robieniu notatek.

Plan szkolenia powinien uwzględniać zajęcia praktyczne. Ich zakres zależy od potrzeb mieszkańców i ośrodka. Powinny one przygotować kandydatów do asystowania lub wykonywania konkretnych czynności we właściwy sposób. W przypadku dużej liczby uczestników zajęcia warsztatowe powinny odbywać się w małych grupach.

Elementem szkolenia może być również praktyka. Kandydatom posiadającym podstawową wiedzę i umiejętności praktyczne, rozumiejącym idee działalności, jakiej się chcą podjąć, daje ona możliwość sprawdzenia się bezpośrednio w pracy, towarzyszeniu mieszkańcom.

Zamknięciem szkolenia może być rozmowa podsumowująca, zaplanowana w programie kursu. Umożliwia ona zebranie wszystkich uczestników, wymia-

nę doświadczeń i spostrzeżeń. Takie podsumowujące spotkanie może łączyć się z wręczeniem certyfikatów lub odbyć w innym terminie.

Ważnym momentem dla kandydatów jest wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia. Powinno ono odbyć się w uroczystej atmosferze, w obecności dyrektora placówki. Forma dokumentu powinna określać zakres wiedzy i umiejętności pozyskane przez wolontariusza.

OCENA PRZYGOTOWANIA KANDYDATA

Oceny takiej należy dokonywać od początku szkolenia. Weryfikacji podlega obecność na wykładach teoretycznych i zajęciach praktycznych. Zwykle dopuszcza się pojedynczą nieobecność na zajęciach teoretycznych. Zarówno część teoretyczna, jak i praktyczna służą zapewnieniu mieszkańcom bezpieczeństwa, dlatego koordynator musi być konsekwentny i stanowczy w respektowaniu wymagań kursu.

Sprawdzenia wiedzy kandydatów można dokonać, przeprowadzając test pisemny. Jeśli grupa kandydatów jest niewielka, warto poprosić osoby szkolące o pisemną ocenę kandydatów. W dużej grupie może być to ocena ustna, ze wskazaniem najlepszych i gorszych uczestników. Negatywna opinia o zaangażowaniu w praktyczną część szkolenia powinna dyskwalifikować kandydata, niezależnie od wyniku testu teoretycznego.

Ocena szkolenia powinna obejmować także osoby prowadzące zajęcia. Może być to na przykład anonimowa ankieta wypełniana przez uczestników.

ROZMOWA KWALIFIKACYJNA PO UKOŃCZENIU SZKOLENIA

Ukończenie szkolenia nie jest jednoznaczne z podjęciem przez kandydata współpracy z ośrodkiem. Z tego powodu cykl szkoleniowy powinien być zakończony spotkaniem koordynatora z uczestnikiem kursu. Rozmowa ta jest okazją do wskazania mocnych i słabych stron kandydata, wytyczenia zadań, w których się realizuje. Musi też w niej znaleźć się miejsce na podziękowania i ustalenie planów na przyszłość. Pytania zadane podczas tej rozmowy mogą dotyczyć:

- zmiany postaw i oczekiwań: „Z czym kojarzy ci się teraz dom pomocy społecznej?”, „Dlaczego chcesz tu pomagać?”;
- emocji i doświadczeń: „Co było dla ciebie ważne podczas szkolenia?”, „Jak czułeś się w podczas spotkań z mieszkańcami?”, „Czy nawiązałeś głębsze relacje z kýmś z mieszkańców?”, „Jakie przyjemne wydarzenie szczególnie zapamiętałeś?”, „Co sprawiało ci szczególną trudność?”;
- współpracy w ramach wolontariatu: „Ile czasu planujesz przeznaczyć na wolontariat?”, „Czy chciałbyś przychodzić raz w tygodniu na 3–4 godziny czy więcej?”, „W jakim dniu chciałbyś być w ośrodku?”.

Ważna jest również dbałość o zgodne rozstanie z osobami, które nie zdecydowały się na wolontariat w ośrodku. Często istnieje szansa na ich zaangażowanie w przyszłości lub inną formę współpracy.

WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY DO ZESPOŁU OPIEKUŃCZEGO

Kandydat przyjęty do grona wolontariuszy powinien podpisać porozumienie o wolontariacie. Przed jego zawarciem należy omówić i określić warunki wzajemnej współpracy. Warto również przypomnieć główne zasady regulaminu wolontariatu oraz zasady zgłaszania różnych bieżących spraw czy trudności. Przy tej okazji dobrze jest przedstawić również formy wsparcia wolontariuszy, jeśli ośrodek je oferuje (np. dodatkowe szkolenia, spotkania informacyjne). Oczywiście należy wyrazić zadowolenie z tego, że dana osoba zdecydowała się zostać wolontariuszem i pogratulować wyboru, wskazując jak ważne jest to dla zespołu i mieszkańców.

Kolejnym krokiem jest wprowadzenie nowego wolontariusza do zespołu ośrodka.

Wolontariusze współpracujący z ośrodkiem w sposób stały i regularny stają się częścią takiego zespołu. Muszą być świadomi zadań innych jego członków, aby razem osiągać wspólne cele i unikać konfliktów. Zadania te poznają podczas szkolenia, a także w pierwszym etapie współpracy. Jest to łatwiejsze, jeśli wolontariusze rozpoczynają współpracę z osobami poznanymi wcześniej podczas szkolenia. Należy ustalić liczbę wolontariuszy, godziny pracy, wskazać osoby nadzorujące wypełnianie zadań przez początkujących wolontariuszy. W pierwszych dniach opiekę nad nimi mogą sprawować bardziej doświadczeni wolontariusze w porozumieniu z koordynatorem. Warto zorganizować spotkanie lub porozmawiać indywidualnie z członkami zespołu i uprzedzić ich o rozpoczęciu pracy przez nowe osoby. Pozwala to uniknąć niepotrzebnych nieporozumień. Pomocne może być sporządzenie pisemnego harmonogramu dostępnego dla pracowników i wolontariuszy.

Koordynator powinien być inicjatorem i świadkiem przedstawienia wolontariuszy w zespołach. To do niego należy ostateczna decyzja o rodzaju pracy proponowanej wolontariuszowi. Obok predyspozycji ważne są także realne potrzeby zespołu i opinia poszczególnych jego członków dotycząca współpracy z konkretnym wolontariuszem.

Od tego momentu koordynator jest pośrednikiem między wolontariuszem a zespołem, nadzoruje i wspiera wolontariuszy w zadaniach i w rozwiązywaniu ewentualnych problemów.

Jest to szczególnie ważne na początku, gdy nowy wolontariusz nie jest jeszcze dla pracowników pomocą. Ze swoim brakiem doświadczenia, pytaniami czy wątpliwościami wymaga z ich strony wsparcia i cierpliwości. W codziennej pracy często musi zmierzyć się z sytuacjami różnymi od tych, do których został przygotowany teoretycznie. Pomoże mu zapewnienie koordynatora o jego dostępności i gotowości pomocy. Warto także, by koordynator upewnił się, że wolontariusz wie, dokąd pójść po przybyciu do ośrodka, do kogo się zwrócić, wie, gdzie jest toaleta, szatnia, gdzie może odpocząć i wypić herbatę itp. Adaptacja w nowym miejscu wymaga czasu na poznanie zespołu, mieszkańców, ośrodka. To proces zmierzający do tego, by wolontariusz poczuł się dobrze i pewnie w swojej roli. Trzeba jednak pamiętać, że jednym przyjdzie to łatwiej i szybciej, a inni potrzebują nieco więcej czasu.

4

Formacja stała i motywacja wolontariuszy

Agnieszka Paczkowska, Piotr Krakowiak

WSTĘP

Osoby zgłaszające się do wolontariatu, oprócz niesienia pomocy innym, najczęściej chcą rozwijać swoje pasje, wypełnić misję, zbudować prawdziwą relację z drugim człowiekiem, zdobyć nowe kompetencje. Warto więc wykorzystać ich chęć pomagania, jednocześnie umożliwiając im realizację tych potrzeb. Koordynator wolontariatu powinien być świadomy, że poza rekrutacją i wstępnym przygotowaniem potrzebna jest także stała formacja i motywowanie wolontariuszy działających w danej placówce.

Są trzy główne aspekty mające zasadnicze znaczenie w rozwijaniu wolontariatu. Pierwszy to prawidłowe stawianie celów przed wolontariuszem oraz ich cykliczna weryfikacja, drugi to opracowanie systemu motywacyjnego dla wolontariuszy, a trzeci – organizacja zajęć edukacyjnych dla wolontariuszy.

WYZNACZANIE CELÓW I ICH WERYFIKACJA

Istotnym krokiem we współpracy z wolontariuszami jest jasne i precyzyjne określanie obszaru pomocy w danym ośrodku. Za każdym razem, kiedy wolontariusze rozpoczynają współpracę lub zmieniają charakter działań, trzeba pamiętać, że ich praca nie zastępuje działań innych członków zespołu interdyscyplinarnego. W szczególności nie powinni wyręczać pracowników płatnych w realizacji ich zadań. Podczas sprawowania aktywnej opieki nad podopiecznymi powinni raczej mieć wyznaczony własny zakres czynności. Delegowanie wolontariuszom zadań jest procesem złożonym z kilku etapów. Każdorazowo wiąże się z analizą potrzeb ośrodka, formułowaniem zadań i weryfikacją ich realizacji.

ZESPOŁOWA ANALIZA POTRZEB OŚRODKA

Pierwszym etapem jest analiza potrzeb danego ośrodka. Istotne jest, by rozmawiać ze współpracownikami, którzy bezpośrednio będą mieli styczność w pracy z danym wolontariuszem. Oni wiedzą najlepiej, na czym polega ich praca i gdzie potrzebna jest pomoc. Wspólne wypracowanie celów stawianych przed wolontariuszami jest niezbędnym warunkiem powodzenia wolontariatu w danej placówce.

Wyznaczając zakres działań wolontariuszy, warto odpowiedzieć sobie na pytania:

- „Do jakich działań potrzebujemy wolontariusza?”;
- „Jakie prace będzie wykonywał wolontariusz?”;
- „Jakie umiejętności powinien posiadać?”;
- „Ilu wolontariuszy potrzebujemy do danego rodzaju działania?”;
- „Jak często w ciągu tygodnia dana pomoc jest potrzebna?”;
- „W jakich godzinach w ciągu dnia potrzebna jest pomoc wolontariuszy?”.

Zespołowe ustalenie obowiązków wolontariuszy oraz zakresu ich odpowiedzialności pomaga w sprawnym współdziałaniu na linii personel–wolontariusz. Bardzo pomocnym narzędziem we wzajemnej współpracy jest także stworzenie tygodniowego grafiku zajęć wolontariatu dostępnego zarówno dla wolontariuszy, jak i dla personelu.

ROZMOWA Z WOLONTARIUSZEM

Koordynator wolontariatu powinien być osobą najlepiej znającą wolontariuszy. Uczestnicząc w procesie rekrutacji, szkoleniu teoretycznym i w praktykach kandydatów do wolontariatu, nabywa o nich wiedzę. Proponując konkretne zadania, powinien brać pod uwagę predyspozycje, umiejętności i cechy osobowości danego wolontariusza.

Koordynator ma prawo poszukiwać i dokonać wyboru najwłaściwszej osoby mogącej realizować konkretne zadanie. Równocześnie jednak każdy wolontariusz ma prawo do poszukiwania takiej aktywności w strukturach organizacji, w której będzie się czuł dobrze i będzie mógł realizować swoje potrzeby. Optymalną sytuacją jest, gdy obie strony są usatysfakcjonowane. Ten stan można osiągnąć tylko poprzez poświęcenie czasu na rozmowę z wolontariuszem i wspólne ustalanie charakteru jego pracy w ośrodku opiekuńczym [1].

WPROWADZENIE WOLONTARIUSZA W DZIAŁANIE

Nic tak nie dezorganizuje pracy w zespole, jak brak wiedzy o tym, kto za co odpowiada i jaki jest zakres jego uprawnień. W związku z tym ważne jest opisanie

lub przedstawienie członkom zespołu (łącznie z wolontariuszami) roli, którą wolontariusz będzie odgrywał, i rodzaju realizowanych przez niego zadań. Również on sam musi dokładnie wiedzieć, jaki jest zakres jego obowiązków i mieć świadomość obowiązków innych. Brak jasnego podziału odpowiedzialności wprowadza chaos oraz często prowadzi do konfliktów i nieporozumień [2].

Niezmiernie istotne jest, by nie zlekceważyć przygotowania wolontariusza do wykonywania danego zadania [3]. Wprowadzenie wolontariusza jest ważne za każdym razem, kiedy zmienia się zakres jego działań, nawet jeśli dotyczy to osoby z długim stażem. Wyznaczając nowe zadania, należy wskazać wolontariuszowi osobę, do której może się on zwrócić w razie trudności podczas ich wykonywania. Koordynator powinien ponadto zatroszczyć się o przygotowanie dla wolontariusza miejsca pracy, pokazanie mu wszelkich potrzebnych sprzętów i utrzymywanie z nim stałego kontaktu.

WERYFIKACJA CELÓW

Zaproszenie wolontariusza na rozmowę indywidualną lub poświęcenie mu czasu jest jednym z obowiązków koordynatora w sytuacji jakiegokolwiek zmiany w charakterze aktywności wolontariusza. Warto zadawać proste pytania, np.: „Czy wszystko w porządku?“, „Czy masz wszystko, czego Ci potrzeba?“, „Jak idzie praca?“.

Okazują się one ważne zarówno dla kandydatów na wolontariuszy, jak i dla doświadczonych ochotników sprawdzających się w nowej dla siebie roli [4].

Okazją do dzielenia się doświadczeniami i przemyśleniami są różnego typu spotkania integracyjne, zebrania czy wspólne wykonywanie różnych obowiązków. Dzięki temu koordynator może dowiedzieć się, jak czuje się wolontariusz w danej roli i jak współpracuje mu się z zespołem pracowników. Uczestnicząc w życiu wolontariatu, sprawny koordynator może szybko wychwycić ewentualne problemy wolontariusza i skutecznie go wesprzeć.

Także rozmowa z pracownikami na temat wolontariatu i poszczególnych wolontariuszy jest bezcennym źródłem informacji. Spostrzeżenia personelu są doskonałą podpowiedzią, co należy w zarządzaniu wolontariuszami poprawić. Wspólne rozmowy pozwalają także wyjaśniać nieporozumienia i zwiększać szanse na odpowiednie współdziałanie wolontariuszy z personelem.

Dwie proste kwestie: obecność koordynatora podczas spotkań personelu i spotkań wolontariuszy oraz czas poświęcony na rozmowę, pomagają weryfikować wyznaczone wolontariuszom cele oraz sprzyjają rozwojowi wolontariatu w placówce.

MOTYWOWANIE: NAGRADZANIE I WYRÓŻNIANIE

Dobre przygotowanie wolontariuszy jest nie lada wyzwaniem i czasochłonną inwestycją. Stąd też dany ośrodek opiekuńczy powinien być zainteresowany utrzymaniem wykwalifikowanych, zaangażowanych i doświadczonych wolontariuszy na długi okres czasu.

Jednym z mechanizmów wpływających na zaangażowanie w daną pracę jest motywacja wewnętrzna. W rozwijaniu zespołu wolontariuszy niezmiernie ważne jest zrozumienie jej źródeł. Motywacja jest jedną z podstaw ludzkiego funkcjonowania i ściśle wiąże się z ludzkimi emocjami, postawami i dążeniami. Nie istnieje jeden ogólny wzorzec działań wpływających na utrzymanie motywacji, gdyż ludzie różnią się pod względem charakteru i indywidualnych preferencji. Istnieją jednak pewne reguły, które dostosowane do indywidualnych warunków danego ośrodka, mogą stanowić wyjściową bazę do zbudowania skutecznego programu kierowania wolontariatem poprzez motywowanie [5].

ZACHOWANIA PROSPOŁECZNE

Chcąc zorganizować grupę zadowolonych ze swojej pracy i jednocześnie użytecznych wolontariuszy, należy poznać potrzeby tych osób, tak by adekwatnie na nie odpowiedzieć.

Wyniki badań dotyczących działań związanych z pomaganiem innym wskazują, że zachowania prospołeczne najczęściej wynikają z:

- altruistycznej motywacji (np. bezinteresowna praca na rzecz potrzebujących jako dopełnienie własnego życia);
- motywacji zadaniowej (np. dzielenie się własnym doświadczeniem w celu uzupełnienia profesjonalnej opieki);
- motywacji ideologicznej (wynikającej z przekonań religijnych, wzorców rodzinnych);
- motywacji egoistycznej (np. zadośćuczynienie za niedostateczną opiekę nad bliskim, potrzeba docenienia ze strony innych osób, chęć znalezienia pracy);
- motywacji afiliacyjnej (np. dążenie do kontaktów z innymi ludźmi, chęć znalezienia się w grupie osób podobnie myślących o życiu, z podobną wrażliwością społeczną) [6].

Powyższe wyniki pokazują, że ludzie mogą pracować społecznie, kierując się różnymi przesłankami. Poprzez wolontariat mogą realizować własne zainteresowania, zyskać nowych przyjaciół, wprawić się do przyszłej pracy czy też zrealizować potrzeby altruistyczne. Świadome podjęcie działań o charakterze motywacyjnym względem wolontariuszy może przynieść korzyści przewyższające oczekiwania.

Celem skutecznego motywowania zarówno wolontariuszy, jak i całego zespołu opiekuńczego jest m.in.:

- długofalowe zatrzymanie danej osoby w zespole;
- budowanie zaangażowania w działanie;
- wzmacnianie lojalności;
- wzmacnianie pożądanych zachowań;
- wypracowanie gotowości do podejmowania nowych zadań poprzez zachęcanie do rozwoju osobistego, uczenia się;
- przyciąganie do organizacji osób, których szukamy, a poprzez to zwiększenie efektywności procesu rekrutacji;
- kształtowanie pozytywnego wizerunku placówki.

SYSTEM MOTYWACYJNY – NAGRADZANIE I WYRÓŻNIANIE

Wolontariusze pracują bez otrzymywania wynagrodzenia finansowego, ale koordynator powinien pamiętać, że integralną częścią programu wolontarystycznego jest opracowanie systemu gratyfikacji. Zadaniem koordynatora i kierownictwa ośrodka jest przygotowanie innych pozafinansowych form nagradzania. Dobrym pomysłem jest włączenie wolontariuszy do istniejących już w danym ośrodku tradycji wyrażania uznania pracownikom. Wszelkie dyplomy jubileuszowe, drobne upominki przyznawane za staż pracy czy jakość opieki powinny być przyznawane nie tylko pracownikom, ale w równym stopniu także wolontariuszom. Należy oczywiście przy tym uwzględnić osobowość wolontariuszy i ich potrzeby. Nagroda może być rzeczowa, np. w postaci książki, karnetu do muzeum, może też wiązać się z rozwojem osobistym, np. w postaci wsparcia w sfinansowaniu szkolenia [7].

Jest wiele okazji i sposobów do wyrażania wdzięczności wolontariuszom. Vern Lake, konsultant ds. wolontariuszy w Minnesocie (Stany Zjednoczone), opracował 101 sposobów na wyróżnienie i nagrodzenie wolontariuszy [8]. Zaadaptowana do polskiej rzeczywistości propozycja ta otrzymała nazwę: 80 sposobów wspierania i nagradzania wolontariuszy [9]. Jest ona dostępna na portalu www.ngo.org.pl. Przedstawiona niżej skrócona wersja tej listy zwraca uwagę na oczywiste kwestie, o jakich często zapomina się w codziennym natłoku obowiązków. Lista ma charakter otwarty i każdy koordynator wolontariatu może ją dostosować do własnych potrzeb.

1. Uśmiechnij się na powitanie.
2. Nie zapominaj o zwrocie „Dzień dobry”.
3. Powitaj wolontariusza imieniem.
4. Zaproponuj coś do picia.
5. Zapewnij przeszkolenie przed rozpoczęciem pracy.
6. Pomóż nabrać pewności siebie.

7. Dokładnie wyjaśnij szczegóły związane z realizacją zadania.
8. Przygotuj skrzynkę kontaktową dla wolontariuszy na ich opinie i sugestie.
9. Zwróć koszty związane z realizacją zadania.
10. Zainterесuj się raportem, sprawozdaniem z realizacji zadania.
11. Postaraj się o ulgi i rabaty dla wolontariuszy.
12. Pomyśl o odznakach i symbolicznych dystynkcjach.
13. Zapewnij kawę i słodki poczęstunek w wolnych chwilach.
14. Zaplanuj coroczną imprezę okolicznościową.
15. Zaproś wolontariusza na spotkanie personelu.
16. Miej na uwadze indywidualne potrzeby i problemy wolontariusza.
17. Bądź uprzejmy.
18. Powierz wolontariuszowi odpowiedzialność za konkretne zadania.
19. Jeśli jest taka potrzeba, zapewnij opiekę nad dziećmi wolontariusza.
20. Wyeksponuj w ważnym miejscu listę honorowych wolontariuszy.
21. Szanuj preferencje i pragnienia wolontariuszy.
22. Zaproponuj nieformalne spotkania przy kawie.
23. Nieustannie zapewniaj wolontariuszom wyzwania i nowe zadania do realizacji.
24. Wyślij wolontariuszowi kartę z życzeniami na święta, urodziny albo bez okazji.
25. Zaproponuj opiekę i pomoc w trudnych sytuacjach.
26. Wręcz w nagrodę odznakę organizacji.
27. Bądź komunikatywny.
28. Nakłoń najważniejsze osoby w organizacji do poznania się z wolontariuszem.
29. Pamiętaj o omówieniu wrażeń i doświadczeń nabytych w czasie realizacji zadań.
30. Szanuj ograniczenia wolontariusza [10].

KONSEKWENCJE BRAKU SYSTEMU MOTYWACYJNEGO

Brak prowadzenia działań motywujących wolontariuszy może przyczynić się do ich odchodzenia z ośrodka. Rezygnacja wolontariusza z pomagania zwykle wiąże się dla danej placówki z kosztami materialnymi, czasowymi i emocjonalnymi. Aktywnie działający wolontariusz najczęściej przeszedł program szkoleniowy przygotowujący go do niesienia pomocy potrzebującym. Szkolenie przyszłego wolontariusza zwykle wymaga nakładu finansowego w postaci opłacenia wykładowców czy wydruku materiałów edukacyjnych. Wdrożenie wolontariusza do pomagania wiąże się również z pewnym nakładem czasu. Jego odejście jest więc wymiernym w skutkach problemem, nie mówiąc już o odczuciu straty u pensjonariuszy, którym ten wolontariusz pomagał. Kolejnym kosztem, jaki musi ponieść organizacja w wyniku braku programu motywacyjnego i odchodzenia wolontariuszy, jest inwestycja w nowych wolontariuszy (uruchomienie procesu rekrutacji), a także czas zaadaptowania się przez nich do tej specyfiki pomagania.

Istnieje jeszcze wiele innych kosztów, mniej wymiernych, ale równie ważnych dla funkcjonowania organizacji. Są nimi m.in. utrata zaufania do wolontariuszy ze strony pensjonariuszy i zagrożenie ich poczuciu bezpieczeństwa wynikająca z rotacji wolontariuszy, niezadowolenie pracowników z powodu utraty wolontariusza, którego już zaakceptowali, niechęć personelu do wdrażania kolejnego wolontariusza w tajniki pracy, zmniejszenie motywacji innych wolontariuszy dostrzegających zmiany w wolontariacie [11].

EDUKACJA JAKO ELEMENT SYSTEMU MOTYWACYJNEGO

Jednym z najcenniejszych zasobów każdego człowieka jest jego wiedza, doświadczenie i umiejętności. Zdobycie właśnie tych zasobów jest częstym motywem podejmowania wolontariatu w danym ośrodku opiekuńczym. Koordynator wolontariatu dbający o rozwijanie wolontariatu powinien korzystać z tej formy motywowania swoich podopiecznych.

Wolontariuszom, którzy wykażą zaangażowanie i dłużej współpracują z ośrodkiem, można zaproponować dodatkowe szkolenie będące formą wyróżnienia. Może być to kurs dotyczący pierwszej pomocy czy psychologicznych aspektów kontaktu z osobą starszą. Istnieją również grupy wsparcia dla wolontariuszy, których celem jest omówienie trudnych sytuacji pojawiających się w trakcie pracy, związanych z kontaktem z pensjonariuszami lub pracą w zespole. Rozmowy w grupie na ten temat pozwalają rozładować trudne emocje, są okazją do wymiany doświadczeń i wiedzy w zakresie radzenia sobie z podobnymi problemami. Spotkania grup wsparcia wpływają również pozytywnie na zespół wolontariuszy, sprzyjając ich integracji i zapobiegając ich „wypaleniu zawodowemu”.

Wszystkie formy edukacji służą rozwojowi osobistemu, poprawieniu jakości pomocy i motywowaniu do dalszej współpracy. Są w pewnym sensie formą pozafinansowej „zapłaty”, którą ośrodek oferuje wolontariuszom za ich zaangażowanie i pracę.

SZKOLENIA DLA WOLONTARIUSZY AKCYJNYCH

Wśród wolontariuszy akcyjnych dużą grupę stanowią młodzi ludzie, uczniowie szkół gimnazjalnych, licealnych, nawet podstawowych. Wolontariuszami akcyjnymi bywają także osoby dorosłe i starsze pragnące udzielić swojego wsparcia w pozamedycznych działaniach ośrodka.

Przygotowując i prowadząc program szkoleniowy, koordynatorzy powinni pamiętać, by oprócz podstawowych informacji o historii i działaniu ośrodka przekazać także wiedzę na temat filozofii i podstaw opieki. Należy zadbać o właściwy do wieku słuchaczy język, urozmaicić wykłady formami multimedialnymi, dowiedzieć się,

jakie są oczekiwania słuchaczy i w miarę możliwości spróbować wejść w interakcję z nimi (dyskusja, pytania itp.). Brak troski o odpowiednią formę, czy prowadzenie szkoleń w formie zbliżonej do szkolnych zajęć może skutkować niedostatecznym zainteresowaniem u uczestników. Takie szkolenie nie będzie wówczas bodźcem motywującym do dalszej pracy.

Dla młodzieży dobrą propozycją edukacyjną będą niewątpliwie warsztaty psychoedukacyjne, kształtujące umiejętności współpracy, komunikacji czy asertywności. Te umiejętności młodzież stawia wysoko, ponieważ relacje z grupą rówieśników są w tym wieku bardzo ważne i dla wielu osób trudne. Są one również istotne w pracy zespołowej, koniecznej przy przygotowaniach do akcji charytatywnych. Korzyści z warsztatów są zatem obopólne.

Metody pracy powinny mieć charakter interaktywny, aktywizujący. Umiejętności społecznych nie można nauczyć się z wykładu teoretycznego. Możliwe jest to jedynie w działaniu. Sprawdzają się tu wszelkie gry i zabawy, a u starszej młodzieży dyskusje grupowe, praca w małych grupach i prezentacja wniosków. Pomysły na takie zajęcia można znaleźć w literaturze dotyczącej pracy w grupach, a także psychoedukacji dla dzieci i młodzieży. Ważne jest, aby pierwsze zajęcia miały charakter integracyjny, pozwalający grupie poznać się bliżej. Uczestnicy muszą być przekonani, że nowe umiejętności czy wiedza będą dla nich wartościowe i przydatne. Programy szkoleniowe powinny być tworzone z uwzględnieniem wymogów konkretnych grup. Trudno przecież stworzyć jeden skuteczny i odpowiedni program dla wszystkich.

W trakcie spotkań z wolontariuszami mogą pojawić się zagadnienia, które warto poruszyć podczas kolejnych szkoleń. Poza profesjonalnymi szkoleniami prowadzonymi przez wykwalifikowanych trenerów warto także zainwestować w lokalnych praktyków. Takich miejscowych ekspertów w każdej placówce jest wielu. Pielęgniarki, lekarze, psycholodzy, rehabilitanci z danego ośrodka często wiedzą najlepiej, jakie treści przekazać wolontariuszom, i podają je zazwyczaj w bardzo przystępnej formie.

W POSZUKIWANIU POTENCJAŁU

W swojej codziennej pracy koordynator wolontariatu powinien unikać doboru wolontariuszy wyłącznie poprzez pryzmat bieżących potrzeb ośrodka i dopasowywania osób zgłaszających się do uprzednio ustalonych zadań. Mimo że ze względów organizacyjnych jest to działanie oczywiście uzasadnione, znacznie cenniejsze może jednak okazać się potraktowanie każdego wolontariusza w spo-

sób indywidualny i, w miarę zacieśniania się relacji, dążenie do poznania jego indywidualnych potrzeb, motywacji oraz – często niewidocznych na pierwszy rzut oka – talentów.

W celu utrzymania wysokiego poziomu zaangażowania wolontariuszy koordynator wolontariatu nie może się kierować jedynie pytaniem: „Do czego wolontariusze są na chwilę obecną potrzebni?”. Istotne jest odwrócenie perspektywy i częste stawianie pytań:

„Jakie potrzeby wolontariuszy mogę zaspokoić, zapraszając ich do współpracy?”;

„Jak lepiej rozpoznać i zaangażować ich prawdziwe talenty?”;

„Czy oferowana wolontariuszom praca daje możliwość czerpania z niej satysfakcji?”;

„Czy praca wolontariusza ma znaczenie?”;

„Czy praca daje możliwości rozwoju zarówno organizacji, jak i wolontariuszowi? [12]”.

Szczerze poszukiwanie odpowiedzi na te pytania powinno wskazać obszary, które warto zmienić w proponowanych wolontariuszom zadaniach, by długofalowo wspierać ich motywację.

-
- [1] P. Krakowiak, M. Kuniczuk, B. Stachowska, Formacja stała i motywacja wolontariuszy hospicyjnych, w: P. Krakowiak, A. Modlińska, J. Binnebesel (red.), Podręcznik koordynatora wolontariatu hospicyjnego, Via Medica, Gdańsk 2008, s. 153–155.
- [2] Por. M. Ochman, P. Jordan, Wolontariusze źródłem siły organizacji, Warszawa 1997, s. 9.
- [3] Tamże: 15.
- [4] Tamże: 13–14.
- [5] F. Herzberg, Raz jeszcze o motywowaniu pracowników, Harvard Business Review Polska 2006, 7/8.
- [6] M. Górecki, Wolontariat, w: D. Lalak, T. Pilch (red.), Elementarne pojęcia pedagogiki specjalnej i pracy socjalnej, Żak, Warszawa 1999, s. 335.
- [7] P. Krakowiak, M. Kuniczuk, B. Stachowska, Formacja stała i motywacja wolontariuszy hospicyjnych, w: P. Krakowiak, A. Modlińska, J. Binnebesel, Podręcznik koordynatora..., s. 155–160.
- [8] Por. V. Lake, 101 Ways to Give Recognition to Volunteers, Voluntary Action Leadership, Winter 1977.
- [9] Por. BORIS, Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza, Warszawa 2003, s. 40–41.
- [10] www.wolontariat.ngo.pl/x/75285.
- [11] J. Binnebesel, P. Krakowiak, A. Paczkowska, Pozamedyczne aspekty opieki paliatywno-hospicyjnej, Via Medica, Gdańsk 2010.
- [12] M. Ochman, P. Jordan, Jak pracować ..., s. 30.

5

Problemy i konflikty, sposoby ich rozwiązywania oraz zakończenie współpracy

Agnieszka Paczkowska, Piotr Krakowiak

WSTĘP

Każde działanie polegające na współpracy wiąże się z możliwością pojawienia się trudności, napięć czy konfliktów. Jest to naturalny proces. Członkowie zespołu opiekującego się osobami w domu pomocy społecznej, w tym także wolontariusze, pochodzą z różnych środowisk, często miewają odmienne poglądy. Mimo że różnice między ludźmi nie warunkują wystąpienia problemów, stają się jednak ich przyczyną, w sytuacji gdy cele i potrzeby rozmiągają się znacznie z celami, potrzebami, możliwościami innych osób.

Trudności mogą mieć różny charakter i natężenie. Im więcej pojawia się negatywnych emocji, tym problem jest poważniejszy i trudniejszy do pokonania. Napięcia mogą się przerodzić w niszczącą relację konflikt. Warto jednak pamiętać, że nawet najtrudniejsze nieporozumienie można spróbować konstruktywnie wykorzystać, a przynajmniej zażegnać jego negatywne skutki. Czasami jednak konflikt, zwłaszcza nierozwiązywany lub ignorowany, jest przyczyną zakończenia relacji z daną osobą. W niniejszym rozdziale omówiono przyczyny pojawiania się konfliktów i sposoby ich rozwiązywania, uwzględniając współpracę z wolontariuszami pomagającymi w domach pomocy społecznej, warto jednak pamiętać, że mechanizm powstawania problemów i radzenia sobie z nimi jest uniwersalny i dotyczy wszystkich pracowników takich placówek.

PRZYCZYNY POJAWIANIA SIĘ PROBLEMÓW W ZESPOLE WOLONTARIUSZY

Główne przyczyny pojawiania się problemów w wolontariacie to między innymi: różnice pod względem potrzeb i celów, zakłócenia w procesie komunikacji,

trudności związane z zasobami wewnętrznymi i zewnętrznymi, a także problemy strukturalne wynikające z funkcjonowania jednostki w grupie, jaką stanowi zespół pracowników i wolontariuszy.

POTRZEBY, CELE, WARTOŚCI

Każdy człowiek ma indywidualnie uwarunkowane potrzeby, dążenia i system wartości. Prawidłowe zaspokajanie potrzeb, realizowanie większości planów oraz życie w zgodzie z poglądami sprzyjają zachowaniu zdrowia i dobrego samopoczucia, podczas gdy długotrwałe ignorowanie wewnętrznych zasad może przyczynić się do pojawienia się trudności w funkcjonowaniu społecznym, a także może stać się zarzewiem konfliktów. Według teorii potrzeb społecznych Davida McClellanda u podstaw ludzkiego działania leżą trzy podstawowe motywy:

- potrzeba osiągnięć – dążenie do wyróżniania się, do sukcesu, realizowania swojego potencjału;
- potrzeba władzy – chęć kierowania innymi ludźmi;
- potrzeba przynależności – pragnienie utrzymania przyjaznych i bliskich kontaktów międzyludzkich.

Wymienione potrzeby rzadko występują w czystej formie, jednak wprawny obserwator szybko dostrzeże dominującą tendencję w charakterze danej osoby. Warto więc pamiętać, że osoba o dominującej potrzebie osiągnięć może łatwo wypalić się jako wolontariusz pomagający przy pensjonariuszach, natomiast z pewnością znajdzie wiele satysfakcji w wolontariacie akcyjnym, być może w szczególności w pozyskiwaniu funduszy (fundraisingu). Natomiast osoby o silnie wyeksponowanej potrzebie przynależności najbardziej będą cenić sobie relacje zarówno z pensjonariuszami, jak też i relacje wzajemne, dlatego szczególnie ważne jest świadome inicjowanie okazji do rozwijania kontaktów pomiędzy wolontariuszami [1]. Można się spodziewać, że brak możliwości zaspokojenia wymienionych potrzeb w ośrodku, rozbieżność oczekiwań i celów między wolontariuszem a podopiecznym, jego rodziną czy zespołem, mogą być przyczyną pojawienia się trudności.

Koordinator wolontariatu w domu pomocy społecznej musi pamiętać, że formy współpracy z wolontariuszami powinny zaspokajać następujące potrzeby:

- potrzebę bezpieczeństwa, czyli opieki, oparcia, uwolnienia od strachu;
- potrzebę afiliacji, czyli przynależności do grupy, akceptacji;
- potrzebę szacunku i uznania, czyli prestiżu we własnych oczach i w oczach innych ludzi, zaufania do siebie, poczucia własnej wartości, kompetencji, poważania, wolności;
- potrzebę samorealizacji i transcendencji, czyli potrzebę formułowania własnych celów, realizacji indywidualnego potencjału, dążenia do rozwoju możliwości i realizacji celu oraz realizacji siebie w sferze duchowej [2].

PROBLEMY Z KOMUNIKACJĄ INTERPERSONALNĄ

Popęłnianie błędów w procesie porozumiewania się może zwiększać ryzyko wystąpienia poczucia niezadowolenia z życia, z pracy, budzić negatywne emocje, czy wywoływać konflikty.

Powodów zakłóceń w komunikacji jest wiele. Rozmówca może wypowiadać się w sposób niejasny, zagmatwany. Komunikację zaburzają również takie czynniki, jak różnice w wyznawanych wartościach czy potrzebach, emocje odczuwane w danej sytuacji, historia życia, hałas, brak koncentracji uwagi, antypatia do rozmówcy, uprzedzenia, nieprzyjemny ton wypowiedzi. Te wszystkie czynniki wpływają na to, jak rozmówca zinterpretuje wypowiedzi drugiej osoby. Efektem braku odpowiedniej komunikacji jest często niechęć jednej ze stron do dalszych kontaktów, utrata motywacji do działań, odczuwanie przykrych emocji i pojawienie się dalszych nieporozumień.

ZASOBY WOLONTARIUSZA

Istotnym czynnikiem powodującym nieporozumienia czy konflikty podczas współpracy wolontariusza z podopiecznym, jego rodziną czy personelem jest stres rozpatrywany w aspekcie przekraczania zasobów jednostki oraz emocji wywołanych stresującą sytuacją [3]. Wolontariusz każdorazowo ocenia (świadomie lub nieświadomie), czy określona sytuacja stwarza wymagania przekraczające jego możliwości poradzenia sobie. Jeśli uzna swoje zasoby za wystarczające do sprostania danej sytuacji, nie będzie odczuwać następstw stresu. Rzadziej będzie więc doświadczać sytuacji trudnych czy konfliktowych podczas pracy wolontaryjnej [4].

Zasoby odporności to cechy, które sprzyjają radzeniu sobie ze stresem. Taylor [5] proponuje, by dzielić je na zasoby zewnętrzne i wewnętrzne. Do zasobów wewnętrznych zalicza się zasoby fizyczne (siła, atrakcyjność fizyczna, zdrowie), zasoby informacyjne i edukacyjne (np. wykształcenie, wiedza, umiejętność analitycznego myślenia, zdolność rozwiązywania problemów), zasoby interpersonalne (cechy osobowości i kompetencje osobiste, np. samoocena, optymizm, asertywność, zdolność do zaspokajania potrzeb, zdolności emocjonalne) [6]. W skład zewnętrznych zasobów odpornościowych o charakterze interpersonalnym wchodzi wsparcie społeczne. Zasoby te każda jednostka buduje dzięki sieci kontaktów, w których ludzie pomagają sobie wzajemnie, akceptują się, są gotowi do niesienia pomocy w chwilach słabości [7].

W przypadku gdy program wolontariacki zaproponowany przez koordynatora wolontariatu nie będzie obejmował odpowiedniego szkolenia, cyklicznych zebrań, spotkań integracyjnych, a sam koordynator będzie niedostępny, pojawi się duże prawdopodobieństwo wystąpienia trudności wśród wolontariuszy. Warto więc potraktować te elementy zasobów zewnętrznych w zespole opiekuńczym

nie jako zbędne dodatki, ale jako istotne elementy budowania wsparcia dla wolontariuszy i pomoc w zapobieganiu problemom i konfliktom. Podstawą każdego programu rozwijania wolontariatu powinny być czynniki po prostu sprzyjające wytworzeniu atmosfery zaufania i jedności.

STRUKTURA

Na częstotliwość pojawiania się sytuacji problemowych wpływa rozmiar grupy, jej fluktuacja oraz wiek jej członków [8]. Możliwość wystąpienia konfliktów zwiększa się wraz ze wzrostem liczby osób w grupie. Do analogicznej sytuacji dochodzi w przypadku rotacji w zespole – im więcej pojawia się nowych członków grupy lub z niej odchodzi, tym ryzyko pojawienia się trudności we wzajemnej współpracy wzrasta. Źródłem potencjalnych kryzysów może być także młody wiek uczestników bądź duży przekrój wiekowy osób w grupie.

SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Konflikty zdarzają się wszędzie – zarówno w domu, jak i w pracy, w tym również w najlepiej nawet zarządzanym ośrodku czy centrum wolontariatu. Ważne jest, by trudne sytuacje umieć w odpowiedni sposób zdiagnozować i stawić im czoła. Napięcia i konflikty należy rozwiązywać, wyciągając z nich wnioski na przyszłość.

Warto pamiętać o zasadzie, zgodnie z którą za wszystkie konflikty w poszczególnych działach organizacji i ich rozwiązywanie odpowiada bezpośredni zwierzchnik. Zatem w sytuacji, w której kłóć się między sobą wolontariusze, do obowiązków koordynatora wolontariatu – jako ich bezpośredniego przełożonego – będzie należało zapanowanie nad konfliktem i uzdrowienie atmosfery. Gdy dochodzi do konfliktu pomiędzy wolontariuszami a pracownikami ośrodka, osobami zaangażowanymi w jego rozwiązanie będą koordynator i kierownik uczestniczącego w tym wydarzeniu działu. Poniżej omówiono reguły działania wspierającego rozwiązanie konfliktów.

STYLE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Ponieważ rozwiązywanie konfliktów jest jednym z ważnych zadań w prowadzeniu centrum wolontariatu, każdy koordynator wolontariatu powinien znać style reagowania na trudne sytuacje. Świadomość różnych reakcji w takich sytuacjach ułatwi koordynatorowi odnalezienie się w nich. Są wśród nich:

- unikanie – inaczej odstępianie od współpracy z osobą konfliktogenną. Sprawdza się najczęściej do zerwania z nią kontaktów osobistych czy zakończenia współpracy. To styl typowy dla osób, dla których samo napięcie emocjonalne

i frustracja spowodowana konfliktem są na tyle silne, że wolą wycofać się, niż podjąć próby jego konstruktywnego rozwiązania;

- uleganie – polega na postępowaniu zgodnym z interesem strony przeciwnej. W ten sposób postępują osoby nastawione przede wszystkim na podtrzymanie dobrych relacji z innymi, nawet kosztem rezygnacji z pozostałych swoich potrzeb, praw czy interesów. Osoby w ten sposób łagodzące konflikty są przekonane, że spór stanowi źródło zagrożenia. Przyczyn konfliktów dopatrują się często w postawach egoistycznych, przez co łatwiej przychodzi im pogodzenie się z ponoszonymi psychicznymi kosztami uległości;
- rywalizacja – strona konfliktu zmusza do ustąpienia przeciwnika, przekonując do swoich racji osoby dotychczas w konflikt niezaangażowane, spala przy tym dużo energii i używa wielu środków, nie rezygnując z manipulacji oraz instrumentalnego traktowania innych ludzi, aby osiągnąć swój cel;
- kompromis – to postępowanie umożliwiające częściowe zaspokojenie interesów obu stron. Kompromis warto wziąć pod uwagę, gdy interesy są mniej ważne niż dobre wzajemne stosunki lub niezbędne jest szybkie rozwiązanie problemu. Dochodzi do niego, gdy strony pozostające w sporze są jednakowo silne i nie znajdując sprzymierzeńców, postanawiają „dogadać się” ze swoim przeciwnikiem. Zgodnie z takim rozumieniem każda ze stron ma szansę w wyniku konfliktu uzyskać określone korzyści, jednocześnie jednak coś tracąc;
- współpraca – ten styl wynika z założenia, że zawsze można znaleźć rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony konfliktu. Jest to jeden z najbardziej efektywnych stylów rozwiązywania konfliktu, szczególnie użyteczny w sytuacjach, kiedy obie strony mają odmienne cele. Strony wspólnym wysiłkiem znajdują rozwiązania usuwające przyczyny konfliktu. Ta metoda wiąże się z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z własnych [9].

PSEUDOROZWIĄZANIA – ESKALACJA KONFLIKTU

Czasem, gdy konflikt pomiędzy osobami czy grupami osób staje się faktem, pojawiają się zachowania określone jako pseudorozwiązania, będące jedynie rozwiązaniami pozornymi lub czasowymi, często pogłębiającymi konflikt. Koordynator wolontariatu, mając ich świadomość, ma szansę uniknąć ich stosowania [10]. Są wśród nich:

- ignorowanie – tworzenie sytuacji, w której nie wysłuchuje się postulatów drugiej strony, często przyjmuje formę uwikłania oponentów w procedury biurokratyczne, zwlekania z udzieleniem odpowiedzi;
- odwlekanie – odraczanie w nieskończoność momentu pracy nad rozwiązaniem konfliktu;
- pokojowe współistnienie – pozorowanie przez obie strony konfliktu współpracy, podczas gdy żadna ze stron nie jest zainteresowana ujawnieniem istoty sporu, jednocześnie otoczenie wyczuwa pozorność atmosfery pojednania;

- deprecjonowanie – działanie doprowadzające do symbolicznego pozbawienia przeciwnika wartości, czci, człowieczeństwa, co tym samym czyni go niegodnym tego, by był równoprawną stroną sporu;
- reorientacja – wskazanie „kozła ofiarnego”: osoby czy grupy winnej wszelkich nieszczęść lub też znalezienie wspólnego wroga; w ten sposób niezadowolenie społeczne jest kanalizowane, wzrasta spójność grupy, a rzeczywisty problem nie zostaje rozpoznany;
- separacja – usunięcie, odizolowanie strony sporu (np. usunięcie z pracy osoby wskazującej na błędy zarządzania);
- kompromis – sytuacja, w której każda ze stron przystaje na spełnienie jedynie części swoich oczekiwań, jednocześnie z czegoś rezygnując. Kompromis zaliczono do rozwiązań pozornych, ponieważ obie strony ponoszą straty, a sprzeczność interesów nie prowadzi do nowego, satysfakcjonującego obie strony rozwiązania;
- eskalacja (spontaniczna lub strategiczna) – sytuacja, w której dochodzi do polaryzacji stanowisk, blokowania porozumienia, atakowania oponenta. Eskalacja spontaniczna powoduje, że konflikt zazwyczaj pozostaje nierozwiązany, a strony sporu przestają się ze sobą kontaktować. Celem eskalacji strategicznej jest natomiast rozwiązanie konfliktu poprzez stworzenie sytuacji, w której dalsze niedostrzeżenie i nienazywanie konfliktu staje się niemożliwe;
- walka – strony konfliktu nie zakładają możliwości jego rozwiązania i często nawet nie wierzą się w zwycięstwo, dążąc raczej do wykreowania ofiar i bohaterów i wywierania wpływu na opinię publiczną [11].

CHARAKTERYSTYKA NIEROZWIĄZANEGO KONFLIKTU

Koordinator wolontariatu powinien również zawsze mieć na uwadze, że nierozwiązany konflikt będzie wchodził w kolejne, wymienione poniżej fazy.

- I. Przechodzenie do coraz bardziej destruktywnych form walki (np. od wyzwisk do fizycznej przemocy), a wewnątrz tych form – od stosunkowo łagodnych do coraz bardziej gwałtownych zachowań.
- II. Powiększanie obszaru konfliktu – wydłużanie listy skarg i zarzutów.
- III. Wzrost wagi konfliktu (aksjologizacja albo moralizacja konfliktu) – kiedy konkretna sprawa urasta do kwestii honoru, zasad, a ewentualna przegrana zaczyna oznaczać utratę twarzy, pozycji.
- IV. Angażowanie coraz większej części zasobów w walkę z przeciwnikiem.
- V. Poszerzanie grona osób zaangażowanych w konflikt.

SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW [12]

Jednym z istotnych zadań koordynatora wolontariatu jest rozwiązywanie problemów wolontariuszy. Koordinator winien być oparciem dla wolontariuszy, osobą

godną zaufania. Jeśli uda mu się taką pozycję w zespole wypracować, wolontariusze prawdopodobnie z trudnościami zwrócą się właśnie do niego.

ISTNIENIE PROBLEMU

W momencie, gdy koordynator wolontariatu dowiaduje się o problemie dotyczącym wolontariatu, powinien sprawdzić, czy faktycznie jest on realny. W tym celu powinien zweryfikować istnienie spornej kwestii, zadając pytania obu stronom sporu. Na podstawie odpowiedzi będzie mógł on ocenić, na ile konflikt jest rzeczywisty i jaka jest jego waga.

MOTYWACJA DO ROZWIĄZANIA PROBLEMU

Kolejnym krokiem, jaki powinien wykonać koordynator, jest sprawdzenie, czy wśród zaangażowanych w spór stron istnieje chęć rozwiązania tej trudnej sytuacji.

INFORMACJE O PROBLEMIE

Jeśli strony konfliktu (lub jedna z nich) są zmotywowane do zakończenia sporu, koordynator może przystąpić do zbierania informacji od każdej z nich na temat problemu, by dotrzeć do jego źródła. Jest to bardzo ważna faza, gdyż właściwe zdiagnozowanie kwestii spornej wpływa na ostateczny efekt działań zmierzających do osiągnięcia porozumienia. Często przyczyną porażki w rozwiązywaniu konfliktu jest brak zrozumienia potrzeb i celów stanowiących rzeczywiste źródło niezgody.

PROPOZYCJE ROZWIĄZANIA PROBLEMU

Informacja dotycząca podłoża trudności, np. błędy w komunikacji, stres, różnice wartości czy potrzeb, powinny determinować wybór sposobu rozwiązania problemu. Należy więc zawsze pamiętać o dokładnym diagnozowaniu przyczyny konfliktu, by móc zaproponować skuteczne i adekwatne rozwiązanie. Warto przedstawić takich kilka propozycji i podjąć próbę negocjacji ze stronami najlepszego z nich.

ROZWIĄZANIE PROBLEMU

Po ustaleniu sposobu rozwiązania problemu następuje trudna faza wcielania go w życie. Ważne, by strony konfliktu zgadzały się z danym sposobem pracy nad zaistniałym konfliktem. Jedynie taka sytuacja będzie gwarantowała, że spór się nie rozwinie lub nie pojawi się nowy.

REZULTATY

Zadaniem koordynatora wolontariatu jest również sprawdzanie efektów wprowadzonych rozwiązań. Jeśli wolontariusz nadal odczuwa napięcie lub frustrację, oznacza to, że należy poszukać innego rozwiązania problemu.

ASPEKT EMOCJONALNY KONFLIKTÓW

Podczas rozwiązywania konfliktów mogą pojawić się silne emocje. Uświadomienie ich sobie, otwarte opowiedzenie o nich, jest często ważniejsze niż samo wyrażanie faktów! Aspekt emocjonalny i relacyjny jest szczególnie istotny dla konstruktywnego rozwiązywania konfliktu. Warto pamiętać o kilku poniższych zasadach [13].

- I. Szczególną uwagę powinno się zwrócić na dobór miejsca i czasu rozmowy – miejsce, w którym ma się odbyć rozmowa, powinno rozmówcom zapewniać bezpieczną przestrzeń, odizolowaną od kontaktu z osobami postronnymi. Nie należy odkładać rozmowy w czasie, ale też nie można przystępować do niej w okresie pierwszych burzliwych emocji, kiedy możliwości racjonalnego myślenia są ograniczone.
- II. Należy unikać rozmów prowadzonych w pośpiechu lub kiedy strony sporu albo koordynator są niedysponowane (np. w wyniku choroby).
- III. Trzeba pamiętać, że spór nie polega na wyładowaniu emocji, lecz na próbie racjonalnego zaspokojenia potrzeb wszystkich zainteresowanych.
- IV. Zawsze powinno się przestrzegać zasad fair play, unikać używania argumentów mających na celu poniżenie i ośmieszenie drugiej strony. Szczególnie trzeba uważać na to, by nie atakować wyznawanych przez stronę wartości, nie powinno się również wracać do spraw już dawno załatwionych (wypominać). Trzeba też wystrzegać się uogólnień typu „Ty zawsze...”.
- V. Warto rozwiązywać problemy, unikając wymuszania porozumienia. Metoda ta nazywana jest „konsensusem z furtką”. Jest to metoda dwustopniowa i czasem bardzo pomocna. Najpierw członkowie zespołu dyskutują o problemie i próbują osiągnąć porozumienie. Jeżeli jest to możliwe, podejmują wspólnie ostateczną decyzję. Jeśli zaś wciąż będą ich dzieliły różnice, ostateczną decyzję podejmuje osobiście lider, biorąc pod uwagę sugestie pozostałych członków zespołu.

DALEKOSIĘŻNE SKUTKI PRZYJMOWANIA RÓŻNYCH STRATEGII ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Metoda przyjęta w celu rozwiązania bieżącego konfliktu będzie wpływała nie tylko na wynik obecnej sytuacji, ale również będzie decydowała o przyszłym klimacie

współpracy w zespole. Konflikt rozwiązany konstruktywnie daje w konsekwencji wiele pozytywnych następstw, z których najczęściej obserwowane to:

- wzrost energii i motywacji do pracy;
- większa innowacyjność w rozwiązywaniu kolejnych problemów;
- zwiększenie wzajemnego zaufania i poczucia sprawiedliwości wśród członków zespołu;
- pogłębienie wiedzy zarówno na swój temat, jak i na temat współpracownika;
- wzrost integracji i efektywności zespołu.

Zespół, który w praktyce pozna procedurę wychodzenia z kryzysów wywołanych wewnętrznymi sporami, potrafi wypracować ciekawe rozwiązania w sytuacjach trudnych.

Zarówno strony sporu, jak i koordynator wspierający jego rozwiązanie, odczuwają wymierne i indywidualne korzyści z pozytywnie rozwiązanego konfliktu w postaci wzrostu poczucia osobistego bezpieczeństwa, pewności siebie, szacunku i uznania dla własnej osoby i innych.

Źle dobrane strategie wykorzystywane podczas rozwiązywania konfliktów mogą negatywnie wpływać na przyszłe relacje stron sporu, a także na stosunki całych zespołów, a w efekcie na jakość pomagania. Zazwyczaj w takich sytuacjach pojawia się stres, poczucie zagrożenia i, co oczywiste, następuje pogorszenie relacji interpersonalnych, jakości i efektywności współpracy. nierozwiązane konflikty odnawiają się przy każdej nadarzającej się okazji. Strony, które w wyniku źle rozwiązanego konfliktu zostały „pokonane”, w przyszłości mogą szukać odwetu lub wyrażać swoją wrogość w sposób pośredni. Efektem jest wówczas zmniejszenie zaufania w zespole i pogarszanie się komunikacji, tak ważnych dla rozwijania się prawidłowej współpracy. Wreszcie, nierozwiązane konflikty mogą spowodować całkowite zerwanie relacji i rozpad zespołów [14].

ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZEM

Sytuacja kończenia współpracy („zwalniania”) jest z reguły nieprzyjemna. Nawet w płatnej pracy kierownicy, stając przed taką koniecznością, niejednokrotnie delegują to zadanie bezpośrednim przełożonym pracownika. W centrum wolontariatu o takich decyzjach powinien informować koordynator. W przypadku wolontariatu sytuację utrudnia fakt bezpłatnego poświęcania czasu i energii, połączonego najczęściej ze szlachetnymi motywacjami. Odczuwając wobec ochotników dług wdzięczności, koordynator może mieć kłopoty z wyobrażeniem sobie sytuacji

zwolnienia kogokolwiek. Niekiedy jednak zakończenie współpracy z wolontariuszem jest konieczne.

Pomocne może być wówczas uświadomienie sobie, że chociaż wolontariusze pracują bezpłatnie, nie wykonują swoich obowiązków i zadań bezinteresownie. Motywacją wolontariuszy jest najczęściej chęć pomocy innym, ale rzadko jest to jedyny powód zostania wolontariuszem. Chęć „spłacenia długu” za doznaną dobroć, poszerzenie umiejętności, potrzeba kontaktu z innymi to tylko niektóre z motywów towarzyszących ochotnikom [15]. Jeśli więc wolontariusz zaspakaja swoje potrzeby, a nie wywiązuje się ze swoich obowiązków, oznacza to, że nie realizuje warunków obustronnej umowy. Trzeba również pamiętać, że wolontariusz ma prawo powiedzieć „Do widzenia”, ale takie samo prawo przysługuje również organizacji, a szczególnie koordynatorowi reprezentującemu jej interesy. Fakt równoważenia potrzeb wolontariusza i organizacji jest ważny szczególnie wtedy, gdy pojawia się konieczność podziękowania za współpracę [16].

POWODY ZAKOŃCZENIA WSPÓŁPRACY

Zakończenie współpracy przez wolontariusza może nastąpić z wielu powodów. Może być nim zmęczenie i wypalenie zawodowe, nieporozumienie lub konflikt z zespołem, pensjonariuszem lub jego rodziną. Wolontariusz może także rozwiązać umowę w związku z zakończeniem studiów, zmianą miejsca zamieszkania lub zmianą pracy. Bywają także powody osobiste, o których wie tylko sam zainteresowany lub wąskie grono jego bliskich [17]. Rozstania najczęściej bywają trudne dla obu stron, ale zdarzają się też sytuacje, w których rozstanie jest dla obu stron sytuacją wyczekiwaną.

ZWOLNIENIE WOLONTARIUSZA W SYTUACJI KONFLIKTOWEJ

O zakończeniu współpracy może zdecydować wynikiły w jej trakcie spór bądź konflikt interpersonalny w zespole. Algorytm postępowania w sytuacji nierozwiązanego lub przedłużającego się sporu bądź konfliktu z wolontariuszem przedstawiono poniżej.

- I. Koordynator przeprowadza pierwszą rozmowę po początkowych sygnałach zaniechania swoich obowiązków przez wolontariusza. Może podczas spotkania zadać pytania:
 - „Czy czujesz się dobrze w danej roli, jeśli nie, czy w związku z tym chciałbyś ją zmienić?”;
 - „Czy jesteś dobrze przygotowany do danej pracy, czy czujesz się pewnie w tym, co robisz?”;
 - „Czy Twoje zaangażowanie (np. czasowe, ilościowe) jest dla Ciebie odpowiednie?”;
 - „Czy masz jakieś kłopoty osobiste rzutujące na pracę lub zachowanie?” [18].

W czasie rozmowy koordynator stara się poznać i zrozumieć powody zaniedbań, wysłuchując racji wolontariusza i jego interpretacji zdarzenia (ważne zwłaszcza w relacjach interpersonalnych z podopiecznymi, ich rodzinami i członkami zespołu), jak również wraz z wolontariuszem próbuje wypracować wspólne postanowienia na przyszłość. Może również wyznaczyć termin kolejnego spotkania, jeśli sytuacja tego wymaga.

- II. Jeśli wspólne ustalenia wolontariusza i koordynatora są nadal łamane, koordynator informuje o konsekwencjach takiej postawy, wyznaczając granice, których przekroczyć nie wolno, sygnalizując wyraźnie możliwość zwolnienia. Ważne są opinie członków zespołu opiekuńczego, w tym także innych wolontariuszy. W wypadku konfliktu lub napięcia pomiędzy cenionym i sprawdzonym wolontariuszem a inną osobą (osobami) z zespołu koordynator może zaproponować spotkanie „ostatniej szansy”, odsuwając wolontariusza czasowo od powierzonych mu zajęć lub proponując zmianę aktywności.
- III. Jeśli pomimo kolejnych ostrzeżeń koordynatora postępowanie wolontariusza nie zmienia się, obowiązkiem koordynatora jest zwolnienie wolontariusza. Powinien poinformować o tym wolontariusza osobiście (w sytuacjach konfliktowych może się to odbyć w obecności dyrektora/kierownika ośrodka), wskazując na wcześniejsze ostrzeżenia i mówiąc o danych wolontariuszowi możliwościach korekty zachowania. Niezależnie od skali i poziomu konfliktu koordynator powinien podziękować wolontariuszowi za wszelkie wykonane na rzecz pensjonariuszy i ośrodka prace.

Powyższy schemat w dużym stopniu zapobiega popełnieniu błędu. Często trudno jest jednoznacznie osądzić daną osobę, a przyczyną niewywiązywania się wolontariusza z wyznaczonych mu obowiązków mogą być indywidualne problemy. Jednocześnie jednak koordynator nie powinien być za wszelką cenę ratownikiem, zwłaszcza w sytuacji „zmarowanych szans” na poprawę zachowania lub relacji w zespole. Zatrzymywanie za wszelką cenę trudnego współpracownika dezorganizuje pracę całej placówki. Jeśli ma on problemy, należy mu pomóc jako człowiekowi, ale nie można narażać całej organizacji na kłopoty. Warto o tym pamiętać.

SPOSOBY ROZSTANIA SIĘ Z WOLONTARIUSZEM

Pożegnanie w dobrym stylu z osobą, z którą rozstajemy się w wyniku nieporozumień lub konfliktu, nie powinno być wydarzeniem ukrywanym czy owianym tajemnicą. Nawet jeśli mieliśmy z wolontariuszem zatarg czy doszło do nieporozumienia, o klasie organizacji, a szczególnie koordynatora, świadczy sposób, w jaki pożegna się z wolontariuszem [19]. Warto mimo wszystko zdobyć się na słowa w rodzaju: „Dziękujemy, u nas współpraca się nie powiodła, ale może gdzieś indziej ułoży się lepiej” [20]. Koordynator powinien to zrobić ze względu na odchodzącą osobę, ale także przez szacunek dla siebie i zespołu wolontariatu, za który odpowiada. Nie można zakwestionować dobra, które dokonało się we wspólnie przepracowanym czasie. Okoliczność zwalniania wolontariusza powinna być znana pozostałym wolontariuszom, a przyczyny takiej decyzji muszą być jasne dla

wszystkich członków zespołu opiekuńczego. Nie może się to odbywać w atmosferze niedopowiedzeń, pomówień czy niezdrowej sensacji lub skandalu. Powód jest bardzo prosty – każdy wolontariusz będzie taką sytuację odnosił do siebie.

Kiedy z oczywistych powodów nie jest możliwe uroczyste pożegnanie w obecności całego zespołu, kierownictwa i wszystkich wolontariuszy, koordynator może zaaranżować kameralne spotkanie z udziałem najbliższych odchodzącej osobie współpracowników oraz wolontariuszy i w ten sposób wyrazić wdzięczność za dobro, które dokonało się przez jego zaangażowanie w wolontariacie.

ETAPY, NA KTÓRYCH MOŻLIWE JEST ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZEM

ROZMOWY KWALIFIKACYJNE Z KANDYDATEM NA WOLONTARIUSZA

Koordynator reprezentujący organizację w kilku momentach musi przejąć funkcję osoby oceniającej i dopuszczającej do zespołu wolontariatu i do zespołu placówki opiekuńczej. Pierwszą okazją są rozmowy kwalifikacyjne z kandydatem na wolontariusza, jak również spotkania odbywające się wraz z zakończeniem szkolenia wolontariackiego. Choć nie można mówić o zwolnieniu kandydata na wolontariusza, to duże wyczucie i odważna decyzja koordynatora w wypadku wyraźnych rozbieżności pomiędzy potrzebami ośrodka a cechami prezentowanymi przez kandydata może ustrzec organizację od wielu późniejszych kłopotów. Jeśli dana osoba nie jest odpowiednia do wolontariatu, należy ją o tym grzecznie i spokojnie poinformować. Przesłanką włączenia do wolontariatu nie może być wyłącznie chęć uczestniczenia w nim. Trzeba pamiętać, że po przyjęciu osób niespełniających założonych kryteriów trudno później znaleźć dla nich zajęcie, co grozi proponowaniem im działań niewnoszących niczego do organizacji. Ponadto dużo trudniej jest koordynatorowi na kolejnych etapach przyznać, że się pomylił i tym samym odprawić kandydata. Brak odwagi i szczerego przedstawienia sytuacji od początku procesu rekrutacyjnego na późniejszym etapie może skutkować poważniejszymi problemami, z którymi musi zmierzyć się koordynator wolontariatu [21].

ROZMOWA KOORDYNATORA Z WOLONTARIUSZEM PO OKRESIE PRÓBNYM

Warto ustanowić okres próbny dla nowych wolontariuszy. Dobrze jest wyraźnie zastrzec, iż ten czas jest okresem próby, po którym bez wzajemnych urazów nastąpi moment przedłużenia współpracy, rozstania lub zmiany formy wolontariatu. Taka informacja daje obu stronom zabezpieczenie, pozwalając wolontariuszowi na poznanie charakteru nowej pracy i sprawdzenie się w działaniu. Dla koordynatora jest natomiast okazją do oceny, czy po określonym czasie wolontariusz sprawdza się na danym stanowisku lub czy może nie powinien wiązać swojej przeszłości z tą

aktywnością albo w ogóle z pracą w domu pomocy społecznej. Ważne, by koordynator zweryfikował swoje subiektywne odczucia ze spostrzeżeniami innych wolontariuszy, a także z członkami zespołu. W wypadku zebrania negatywnych lub wątpliwych opinii połączonych z osobistym przeświadczeniem o zastrzeżeniach dotyczących postaw, motywacji czy zaangażowania wolontariusza koordynator powinien poinformować go o planowanym zakończeniu współpracy wraz z upływem okresu próbnego [22].

OKRESOWA EWALUACJA DZIAŁAŃ W CZASIE WOLONTARIATU STAŁEGO JAKO MOMENT WERYFIKOWANIA PRACY WOLONTARIUSZY

Po pomyślnym lub wzorowym okresie próbnym, a niekiedy po latach dobrej współpracy, zdarzają się konflikty i nieporozumienia w zespole, wymagające reakcji ze strony koordynatora. Wśród nich mogą się pojawić sytuacje, w których wolontariusz:

- nie wywiązuje się z zadań, za które wziął odpowiedzialność;
- nie radzi sobie na określonym stanowisku;
- łamie normy organizacji i nie potrafi odnaleźć się w zespole.

Aby zapobiec konfliktowi, niezwykle ważne jest wówczas utrzymanie stałej komunikacji z wolontariuszem i poinformowanie go o zastrzeżeniach lub zarzutach pod jego adresem. Członkowie zespołu wszystkie uwagi powinni kierować do koordynatora będącego w organizacji osobą odpowiedzialną za pracę i zachowanie się wolontariuszy w zespole.

KONFLIKT JAKO SZANSA

Każdy konflikt dla uwikłanych w niego stron jest doświadczeniem negatywnym. Pojawienie się problemu pomiędzy wolontariuszem a podopiecznym, jego rodziną czy personelem często też ukazuje słabe strony organizacji. Dzięki konfliktowi można jednak zwrócić uwagę na dysfunkcyjne obszary, np. strukturę organizacji, komunikację czy szkolenia. Powstanie określonego problemu może stanowić rodzaj sygnału ostrzegawczego, informację, że należy wprowadzić modyfikacje postępowania. Problem można potraktować jako bodziec wywołujący pożądane zmiany. Wśród uczestników sporu pozytywne rozwiązanie problemu może przyczynić się do zwiększenia zaufania i poczucia sprawiedliwości. Wolontariusz może docenić to, że jego problemy potraktowano poważnie, zwracając uwagę na jego potrzeby. Aktywność koordynatora wolontariatu w wyjaśnianiu nieporozumień jest więc niezwykle ważna. Trzeba jednak pamiętać, że aby koordynator mógł do-

brze pełnić swoją funkcję w zespole, musi samodzielnie zbudować własny autorytet wśród wolontariuszy, a pozostali członkowie instytucji muszą szanować jego ważną pozycję w organizacji [23].

-
- [1] A. Paczkowska, P. Krakowiak, M. Szlagor, Zarządzanie kapitałem ludzkim w ośrodku paliatywno-hospicyjnym, w: J. Binnebesel, A. Janowicz, P. Krakowiak, A. Paczkowska (red.), *Pozame-dyczne aspekty opieki paliatywno-hospicyjnej*, Gdańsk 2010, s. 123–124.
- [2] Por. R. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2008.
- [3] Por. J. Strelau, Temperament a stres: Temperament jako czynnik moderujący stresory, stan i skutki stresu oraz radzenie sobie ze stresem, w: I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak (red.), *Człowiek w sytuacji stresu*, Katowice 1996, s. 92.
- [4] Por. K. Kosińska-Dec, I. Jelonkiewicz, Zasoby a radzenie sobie ze stresem rodzinnym i szkolnym oraz zdrowie młodzieży, w: K. Kosińska-Dec, L. Szewczyk (red.), *Rozwój – Zdrowie – Choroba. Aktualne problemy psychosomatyki*, Warszawa 2004, s. 91–104.
- [5] S.E. Taylor, Przystosowanie do zagrażających wydarzeń, *Nowiny Psychologiczne* 1984, 6–7: 15–38.
- [6] Por. C. Sheridan, S. Radmacher, *Psychologia zdrowia*, Warszawa 1998.
- [7] Por. K. Kaniasty, F. Norris, Wzlot i upadek utopii: Mobilizacja i deterioracja wsparcia społecznego w sytuacjach klęsk żywiołowych, w: H. Sęk, R. Cieślak (red.), *Wsparcie społeczne – Stres – Zdrowie*, Warszawa 2004.
- [8] Por. K. Balawejder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Katowice 1998.
- [9] Por. Sposoby rozwiązania konfliktu według Thomasa, http://pl.wikipedia.org/wiki/Konflikt_interpersonalny.
- [10] S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Warszawa 1995, s. 103–136.
- [11] Por. S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Warszawa 1995, s. 136–138.
- [12] T. Geudens, Zarządzanie konfliktem, w: *Wolontariat międzynarodowy – Pakiet szkoleniowy nr 5*, tłum. E. Kolanowska, Strasburg, 2003, s. 67–68.
- [13] Por. S. Kratochvil, *Fundamentals of Psychotherapy*, Praga 2007.
- [14] Por. A. Bielewicz, *Przeżyć konflikt*, www.jobuniverse.pl
- [15] www.us.szc.pl
- [16] Por. M. Ochman, P. Jordan, *Wolontariusze...*, s. 17.
- [17] Por. P. Krakowiak, *Zdążyć z prawdą. O sztuce komunikacji w hospicjum*, Gdańsk 2005, s. 39–41.
- [18] Por. M. Ochman, P. Jordan, *Jak pracować...*, s. 61.
- [19] Por. M. Ochman, P. Jordan, *Jak pracować...*, s. 35–36.
- [20] M. Ochman, P. Jordan, *Jak pracować...*, s. 62.
- [21] Por. M. Ochman, P. Jordan, *Jak pracować...*, s. 59–60.
- [22] Por. D. Doyle, *Volunteers in Hospice and Palliative Care. A Handbook for Volunteer Service Managers*, London 2002, s. 47–52.
- [23] Por. D. Doyle, *Volunteers in Hospice and Palliative Care...*, s. 30–32.

6

Aspekty prawne wolontariatu

Anna Janowicz, Leszek Pawłowski

PRZEPISY PRAWNE DOTYCZĄCE WOLONTARIATU

Warunki wykonywania świadczeń przez wolontariuszy oraz korzystania z takich świadczeń przez organizacje reguluje Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2014 r., poz. 1118). Określa ona między innymi podmioty, na których rzecz wolontariusze mogą wykonywać świadczenia oraz zasady współpracy z wolontariuszami (prawa i obowiązki obu stron).

WOLONTARIUSZ

Wolontariuszem może zostać osoba fizyczna, bez ograniczeń wiekowych, z tym że:

- osoby, które nie ukończyły lat 13, w świetle prawa nieposiadające zdolności do czynności prawnych, nie mogą samodzielnie podjąć decyzji o przystąpieniu do wolontariatu – porozumienie zawiera za nich przedstawiciel ustawowy (w tej roli z reguły występują rodzice);
- dla osób pomiędzy 13 a 18 rokiem życia potrzebna jest zgoda rodzica na zawarcie takiego porozumienia.

Jedynym ograniczeniem może wynikać ze zdolności do podjęcia świadomej i dobrowolnej decyzji o przystąpieniu do wolontariatu i rozumienia, że czynności wykonywane są w ramach wolontariatu. Wolontariusz powinien posiadać kwalifikacje i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z odrębnych przepisów [1].

ŚWIADCZENIA WOLONTARIUSZA

Aktywność w ramach wolontariatu polega na wykonywaniu czynności określanych jako świadczenia. Ma ona charakter nieodpłatny, czyli ochotnikom nie przysługuje wynagrodzenie za wykonywanie świadczeń. Niezależnie od tego, kto jest bezpośrednim beneficjentem tych świadczeń, w każdym przypadku wolontariusz powinien pozostawać w formalnym związku z organizacją, zwaną przez Ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie „korzystającym”. Może wykonywać świadczenia na rzecz organizacji pozarządowych (np. stowarzyszeń, fundacji), osób prawnych i jednostek organizacyjnych działających na podstawie przepisów o stosunku państwa do Kościoła Katolickiego lub innych kościołów i związków wyznaniowych w Polsce oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego (np. parafie, zakony), stowarzyszeń jednostek samorządu terytorialnego, organów administracji publicznej czy jednostek organizacyjnych podległych tym organom lub przez nie nadzorowanym, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej, a także podmiotów leczniczych w zakresie, w jakim wykonują działalność leczniczą.

Wzajemne relacje wolontariusza i korzystającego z jego usług ośrodka są regulowane przez przepisy prawne oraz wewnętrzne dokumenty placówki:

- przepisy powszechnie obowiązujące, dotyczące wolontariatu, zawarte przede wszystkim w ustawach i rozporządzeniach;
- ustalone przez placówkę przepisy wewnętrzne, określające w sposób szczegółowy zasady działania wolontariatu w zależności od istniejących warunków i zindywidualizowanych potrzeb placówki (regulamin wolontariatu);
- zasady zawarte w porozumieniu zawartym pomiędzy wolontariuszem a placówką.

PODSTAWY PRAWNE DOTYCZĄCE WOLONTARIATU

Akty prawne dotyczące wolontariatu zawarto w poniższej tabeli.

Wolontariat

- I. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 1118)
- II. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 217 ze zm.)

Wypadki przy wykonywaniu świadczeń przez wolontariuszy

- I. Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych w szczególnych okolicznościach (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 737)

- II. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie ustalania okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy (Dz. U. Nr 105, poz. 870)
- III. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16 września 2004 r. w sprawie wzoru protokołu ustalenia okoliczności i przyczyn wypadku przy pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 227, poz. 2298)

Bezpieczeństwo i higiena pracy wolontariuszy

- I. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jedn. Dz. U. z 1998 r., Nr 21, poz. 94 z późn. zm.), a w szczególności przepisy działu X
- II. Rozporządzenie z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 169, poz. 1650)
- III. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 lipca 2004 r. w sprawie szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 180, poz. 1860 z późn. zm.)

Wymagania zdrowotne

- I. Ustawa z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 947 z późn. zm.)

POROZUMIENIE MIĘDZY PLACÓWKĄ A WOLONTARIUSZEM

Zakres, sposób i czas wykonywania świadczeń przez wolontariusza na rzecz placówki określa porozumienie, które zawiera z nim placówka. Powinno ono obejmować postanowienie o możliwości jego rozwiązania. Treść dokumentu nie może pozostawać w sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z aktami wewnętrznymi ustalonymi przez placówkę, takimi jak regulamin wolontariatu.

Porozumienie może mieć dwie formy:

- ustną – dotyczy porozumień zawieranych na okres nie dłuższy niż 30 dni (na żądanie wolontariusza placówka jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie treści ustnego porozumienia);
- pisemną – dotyczy porozumień zawieranych na okres dłuższy niż 30 dni.

Jeżeli placówka nie ustaliła w przepisach wewnętrznych zasad funkcjonowania wolontariatu, to mogą one zostać zapisane w porozumieniu. Porozumienie w imieniu placówki podpisuje osoba uprawniona do jej reprezentacji.

Projekt porozumienia do podpisu placówka powinna przedłożyć:

- wolontariuszowi, który jest pełnoletni;
- wolontariuszowi, który ukończył lat 13, a nie ukończył lat 18 i uzyskał pisemną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego;
- przedstawicielowi ustawowemu wolontariusza, który nie ukończył lat 13 (podpis wolontariusza nie jest wymagany).

Obsługa organizacyjna i administracyjna procedur zawierania porozumień z wolontariuszami należy do zadań koordynatora wolontariatu. Obejmuje ona:

- określenie zakresu, sposobu i czasu wykonywania świadczeń przez wolontariusza;
- przygotowanie wzoru porozumienia;
- uzgodnienie z wolontariuszem lub jego przedstawicielem ustawowym (rodzicem lub opiekunem) indywidualnego zakresu, sposobu i czasu wykonywania świadczeń na rzecz placówki;
- uzgodnienie obowiązków stron porozumienia.

W przypadku porozumień zawieranych na okres nieprzekraczający 30 dni zadaniem koordynatora jest:

- uzgodnienie z wolontariuszem lub jego przedstawicielem ustawowym indywidualnego zakresu, sposobu i czasu wykonywania świadczeń na rzecz hospicjum;
- uzgodnienie praw i obowiązków stron porozumienia;
- uzgodnienie możliwości rozwiązania porozumienia przed upływem okresu, na który zostało zawarte.

Koordynator może przygotować wzór zgody przedstawiciela ustawowego wolontariusza oraz prowadzić ewidencję zawieranych porozumień.

PRAWA I OBOWIĄZKI WOLONTARIUSZA

Źródło zarówno praw i obowiązków wolontariusza, jak i podmiotu korzystającego z jego świadczeń stanowią przepisy prawne oraz postanowienia zawarte w porozumieniach.

OGÓLNE PRAWA WOLONTARIUSZA WYNIKAJĄCE Z USTAWY O DZIAŁALNOŚCI POŻYTKU PUBLICZNEGO I O WOLONTARIACIE

PRAWO DO UZYSKANIA INFORMACJI O PRZYSŁUGUJĄCYCH MU PRAWACH I CIĄŻĄCYCH OBOWIĄZKACH

Przed rozpoczęciem wykonywania świadczeń placówka jest zobowiązana do poinformowania wolontariusza o przysługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach wynikających z aktów prawnych i wewnętrznych przepisów ośrodka (np. regulaminu wolontariatu). Powinna także zapewnić dostęp do tych informacji, np. przez umieszczenie ich na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej.

PRAWO DO BEZPIECZNYCH I HIGIENICZNYCH WARUNKÓW WYKONYWANIA ŚWIADCZEŃ

Wolontariusz musi mieć zapewnione przez placówkę warunki wykonywania świadczeń na zasadach dotyczących pracowników, zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP). Musi mieć także zapewnione odpowiednie środki ochrony indywidualnej, w zależności od rodzaju świadczeń i zagrożeń związanych z ich wykonywaniem.

PRAWO DO UZYSKANIA INFORMACJI O RYZYKU DLA ZDROWIA I BEZPIECZEŃSTWA ZWIĄZANYM Z WYKONYWANymi ŚWIADCZENIAMi ORAZ O ZASADACH OCHRONY PRZED ZAGROŻENIAMi

Takie informacje można przekazać wolontariuszowi na przykład na szkoleniu dla kandydatów do wolontariatu lub na szkoleniu z zakresu BHP dla pracowników. Treść szkolenia powinna być dostosowana do rodzaju i zakresu świadczeń wykonywanych przez wolontariusza. Przekazanie tych informacji powinno nastąpić w ramach instruktażu ogólnego i stanowiskowego. Instruktaż ogólny obejmuje podstawowe przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy zawarte w Kodeksie Pracy oraz obowiązujące w placówce, a także zasady udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku. Instruktaż stanowiskowy zapewnia zapoznanie się z czynnikami środowiska, w którym wolontariusz wykonuje świadczenia, oraz ryzykiem związanym z ich wykonywaniem, sposobami ochrony przed zagrożeniami, jakie mogą powodować te czynniki, a także metodami bezpiecznego wykonywania świadczeń określonego rodzaju.

PRAWO DO ZWROTU KOSZTÓW PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH I DIET

Do relacji pomiędzy wolontariuszem a placówką można zastosować definicję podróży służbowej w rozumieniu Kodeksu Pracy. Prawo do żądania przez wolontariusza pokrycia kosztów podróży przysługuje tylko wówczas, gdy wiąże się ona z wykonywaniem świadczeń poleconych przez placówkę poza miejscowością, w której korzystający ma siedzibę, lub poza stałym miejscem wykonywania świadczeń. Wolontariusz ma prawo do zwolnienia placówki z obowiązku zwrotu kosztów podróży służbowej, składając stosowne pisemne oświadczenie.

PRAWO DO ZAOPATRZENIA Z TYTUŁU WYPADKU PRZY WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ ALBO DO UBEZPIECZENIA OD NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW

Wolontariusz ma takie prawo, jeżeli placówka zawarła z nim porozumienie na okres dłuższy niż 30 dni. Wówczas już od daty rozpoczęcia wykonywania świadczeń określonej w porozumieniu podlega on ochronie wynikającej z przepisów ustawy o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych

w szczególnych okolicznościach. Ustawa ta przyznaje wolontariuszom, którzy stali się niezdolni do pracy wskutek wypadku przy wykonywaniu świadczeń, prawo do otrzymania na zasadach w niej określonych renty z tytułu niezdolności do pracy, jednorazowego odszkodowania lub świadczeń zdrowotnych. Przewiduje także wypłatę świadczeń w razie śmierci wolontariusza w postaci zasiłku pogrzebowego, jednorazowego odszkodowania lub renty rodzinnej, przyznawanych na warunkach w niej określonych. Świadczenia te są finansowane ze środków budżetu państwa. Podmiotem odpowiedzialnym za ich przyznawanie i wypłatę jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

Wolontariusz ma prawo do ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, jeśli placówka zawarła z nim porozumienie o wykonywaniu świadczeń na okres nie dłuższy niż 30 dni. Wówczas placówka jest zobowiązana do ubezpieczenia wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków powstałych wskutek wykonywania przez niego świadczeń. W tym celu powinna zawrzeć umowę ubezpieczenia z wybraną przez siebie firmą ubezpieczeniową.

PRAWO DO OTRZYMANIA ZAŚWIADCZENIA O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ, W TYM OKREŚLAJĄCEGO ZAKRES ICH WYKONYWANIA

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie nie określa terminu, w jakim placówka na żądanie wolontariusza powinna wydać zaświadczenie. Można przyjąć, że powinno to nastąpić niezwłocznie po zgłoszeniu takiego żądania.

PRAWO DO POTWIERDZENIA NA PIŚMIE TREŚCI POROZUMIENIA

Wolontariusz ma prawo otrzymać potwierdzenie na piśmie treści porozumienia. Dotyczy to porozumień zawieranych na okres nieprzekraczający 30 dni. Porozumienia zawierane na okres dłuższy niż 30 dni zgodnie z ustawą powinny być sporządzane w formie pisemnej.

ZAWARTE W POROZUMIENIU I UZGODNIONE PRZEZ PLACÓWKĘ Z WOLONTARIUSZEM INDYWIDUALNE PRAWA

Placówka może w treści porozumienia z wolontariuszem przewidzieć jego indywidualne prawa. Treść ta powinna być zgodna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z aktami wewnętrznymi ustalonymi przez placówkę (regulamin wolontariatu). Nie ma potrzeby powtarzania w treści porozumienia zasad wynikających z innych przepisów.

OBOWIĄZKI WOLONTARIUSZA

W momencie zawarcia porozumienia z placówką wolontariusz staje się uczestnikiem pewnego porządku ukształtowanego przez przepisy prawne i zasady ustalone przez placówkę. Konsekwencją decyzji o rozpoczęciu wykonywania świadczeń jest podporządkowanie się zasadom obowiązującym w placówce.

Przepisy powszechnie obowiązujące nie przewidują obowiązków wolontariusza. Określają jedynie wymagania, jakie powinien on spełniać. W związku z charakterem pracy wolontariusza w opiece nad mieszkańcami domu pomocy społecznej i brakiem zasad ogólnych przewidujących obowiązki wolontariusza istotne wydaje się ustanowienie regulaminu wolontariatu lub innego aktu wewnętrznego przewidującego obowiązki wolontariusza.

[1] Obowiązek taki może wynikać z przepisów ustaw i rozporządzeń, jak np. warunki zawarte w Ustawie z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (tekst jedn. Dz. U. z 2008 r. nr 136 poz. 857 ze zm.) lub w Ustawie z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2011 r., Nr 174, poz. 1039 z późn. zm.).

Polecana literatura

Adamiak P., *Zaangażowanie społeczne Polek i Polaków. Wolontariat, filantropia, 1% i wizerunek organizacji pozarządowych*. Raport z badania 2013, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2014.

Bełdowska M. (red.), *Wolontariat w Ośrodkach Pomocy Społecznej*, Centrum Wolontariatu, Katowice 2009.

Biedroń R. (red.), *Podręcznik podkarpackiego wolontariusza*, Podkarpacka Akademia Wolontariatu, Krosno 2010.

Binnebesel J., Janowicz A., Krakowiak P. (red.), *Jak rozmawiać z uczniami o końcu życia i wolontariacie hospicyjnym*, Fundacja Hospicyjna, Gdańsk 2009.

Binnebesel J., Janowicz A., Krakowiak P., Paczkowska A. (red.), *Pozamedyczne aspekty opieki paliatywno-hospicyjnej*, Fundacja Hospicyjna, Gdańsk 2010.

Czekierda P., Sławińska-Oleszek K., Traczyński J., *Jak rozwijać młodych pracowników organizacji pozarządowych? Poradnik dla liderów i liderów III sektora*, TEO, Wrocław 2008.

Falej M., *Efektywne zarządzanie wolontariatem*, FIKA, Olsztyn 2011.

Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza. Szkolenia z zakresu organizacji i zarządzania pracą wolontariuszy, Centrum Wolontariatu, Warszawa 2003.

Herzberg F., *Raz jeszcze o motywowaniu pracowników*, Harvard Business Review Polska 2006, 7/8.

Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza, BORIS, Warszawa 2003

Kamiński T., *Wolontariat w placówkach pomocy instytucjonalnej*, Roczniki Naukowe Caritas; 5, 2001.

Kołodziej K., *Poradnik prawny – wolontariat w pytaniach i odpowiedziach*, Centrum Wolontariatu, Warszawa 2009. (wersja elektroniczna)

Krakowiak P., Modlińska A., Binnebesel J. (red.), *Podręcznik koordynatora wolontariatu hospicyjnego*, Fundacja Hospicyjna, Gdańsk 2008.

Kromolicka B. (red.), *Wolontariusz w życiu społecznym środowiska społecznego*, Szczecin 2003.

- Kromolicka B., *Wolontariat w pomocy społecznej*, w: A. Żukiewicz (red.), *Praca socjalna w służbie ludziom*, Akapit, Toruń 2012.
- Lake V., *101 Ways to Give Recognition to Volunteers*, Voluntary Action Leadership, Winter 1977.
- Lalak D., Pilch T. (red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki specjalnej i pracy socjalnej*, Żak, Warszawa 1999.
- Marzec-Holka K. (red.), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej*, Wyd. WSP, Bydgoszcz 1998.
- Ochman M., Jordan P., *Jak pracować z wolontariuszami*, BORIS, Warszawa 2001.
- Ochman M., Jordan P., *Wolontariusze-źródło siły organizacji*, Baltimore 1997.
- Pietrowski D. (red.), *Na prawo patrz. Poradnik*, Centrum Wolontariatu, Warszawa 2006.
- Pietrowski D., Skiba R., *Jak zgodnie z prawem współpracować z wolontariuszami*, Wyd. Stowarzyszenie KLON/JAWOR, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu; Warszawa 2003.
- Urban-Burdalska M. (red.), *Prowadzenie wolontariatu w OPS*, Związek Stowarzyszeń „Razem w Olsztynie”, Olsztyn 2010.

Zasoby internetowe

www.boris.org.pl
www.civicpedia.ngo.pl
www.erw2011.gov.pl
www.kiwi.org.pl
www.ngo.pl
www.pozytek.gov.pl/Wolontariat,w,Polsce,388.html
www.wolontariat.hospicja.pl
www.wolontariat.ngo.pl
www.wolontariat.org.pl
www.wolontariatopiekunczy.pl
www.cev.be
www.ec.europa.eu
www.energizeinc.com
www.europeanvoluntaryservice.com
www.evmp.eu
www.globalvolunteernetwork.org
www.seven-network.eu
www.volunteer.vic.gov.au

Pomorska Szkoła Wolontariatu Opiekuńczego

Pomorska Szkoła Wolontariatu Opiekuńczego to projekt, którego celem jest stworzenie i rozwój wolontariatu w długoterminowej opiece domowej oraz w placówkach ochrony zdrowia i pomocy społecznej. Chcemy, by wszędzie tam, gdzie są osoby niesamodzielne, chore, stare, samotne, do opieki nad nimi zaangażowali się wolontariusze, pomagając im w czynnościach dnia codziennego i spędzając z nimi czas.

Informacje na temat wolontariatu opiekuńczego, realizowanych projektów oraz placówek, które współpracują z wolontariuszami znajdują się na stronie:

www.wolontariatopiekunczy.pl



Pomaganie jest piękne!
www.wolontariatopiekunczy.pl

[O nas](#) [O wolontariacie](#) [Zaangażuj się](#) [Nasze projekty](#) [Aktualności](#) [Partnerzy](#) [Kontakt](#)

POMORSKA SZKOŁA WOLONTARIATU OPIEKUŃCZEGO

POMOC. SOLIDARNOŚĆ. WRAŻLIWOŚĆ. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

Pomorska Szkoła Wolontariatu Opiekuńczego to projekt, którego celem jest stworzenie i rozwój wolontariatu w długoterminowej opiece domowej oraz w placówkach ochrony zdrowia i pomocy społecznej. Chcemy, by wszędzie tam, gdzie są osoby niesamodzielne, chore, stare, samotne do opieki nad nimi zaangażowali się wolontariusze, pomagając im w czynnościach dnia codziennego i spędzając z nimi czas.

Inicjatywa ta zrodziła się ponad rok temu, podczas spotkania ks. Piotra Krakowiaka SAC, Krajowego Duszpasterza Hospicjów, z panią Wicemarszałek Województwa Pomorskiego Hanną Zych-Cisoń. Doświadczenia ruchu hospicyjnego, w którym zespoły opiekuńcze od kilkadziesiąt lat współpracują z wolontariuszami, pokazują, jak ważna jest ich obecność i pomoc przede wszystkim dla osób chorych i ich bliskich, ale również dla samych zespołów. Te dobre praktyki mogą być wykorzystane w placówkach służby zdrowia oraz w innych obszarach opieki domowej i długoterminowej.

[Czytaj więcej...](#)

Znajdź nas na Facebooku



Wolontariat Opiekuńczy.

[Lubie to!](#)



**Wolontariat
Opiekuńczy.**

1 godz.

1 grudnia Światowy Dzień AIDS. Dziś jest ważny dzień. Ważny dla tych wszystkich co są HIV+ i dla wolontariuszy, którzy są razem z nimi. Bo być wolontariuszem i wspierać osoby zarażone wirusem HIV i chore na AIDS to nie tylko "bezpłatna praca na rzecz...." to prawdziwa misja. To przełamywanie barier i lęków