

Jak współpracować z wolontariuszami?

pracownia badań
i innowacji
społecznych



Model **rozwojowy**



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

Autorki tekstów:

Maria Radziejowska
Dagmara Gortych

Konsultacje:

Maja Durlik
Maria Wiśnicka
Marcin Szala

Redakcja:

Patrycja Strzetelska

Opracowanie graficzne:

Noise advertising agency
www.noise.com.pl

Warszawa 2015

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



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



O projekcie

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

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



Idea

*Inwestycja w rozwój kompetencji
Twoich wolontariuszy.*

Wstęp do modelu

Poniższy model to propozycja zaangażowania organizacji we współpracę z określoną grupą wolontariuszy: takich, którym przede wszystkim zależy na zdobyciu nowej wiedzy, umiejętności i doświadczeń przydatnych w szczególności (choć nie wyłącznie) w życiu zawodowym. Podstawą modelu jest **decyzja organizacji na stworzenie wolontariuszom warunków do indywidualnego rozwoju, włączając ich w działania i projekty, które wiążą się z wytwarzaniem nowych zasobów wiedzy** lub z kształtowaniem umiejętności praktycznych. Pomimo bezpośrednich korzyści płynących z takiego procesu (czerpanie ze wsparcia i kompetencji zmotywowanych do pracy wolontariuszy), **z punktu widzenia organizatorów wolontariatu jest to przede wszystkim świadoma inwestycja**, która w dłuższej perspektywie może być szansą na utworzenie sieci wolontariuszy - „ambasadorów” wyznawanych przez organizację wartości. W ten sposób organizacja może wychowywać kolejnych współpracowników i poszerzać grono swoich sprzymierzeńców.

Do kogo kierujemy model

Profil organizacji

Jeśli Twoja organizacja ma:

- wyznaczonego koordynatora wolontariuszy
- dłuższe doświadczenie ze współpracy z wolontariuszami przy realizacji projektów
- stały zespół pracowników oraz stabilną sytuację finansową
- pracowników, współpracowników, którzy chętnie dzielą się swoją wiedzą

Jeśli Twoja organizacja zamierza:

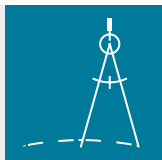
- dbać o rozwój nie tylko swoich pracowników, ale również wolontariuszy z którymi współpracuje, ponieważ są oni ważną częścią rozwoju organizacji

Profil wolontariusza

Jeśli Twój wolontariusze:

- to osoby różnym wieku, choć przeważnie osoby młode, uczące się (studenci, doktoranci)
- chcą nabyć lub rozwinąć konkretne umiejętności, wiedzę i zdobyć doświadczenie, także zawodowe
- potrafią sprecyzować swoje oczekiwania wobec organizacji oraz zakres wiedzy, jaką chcieliby zdobyć
- charakteryzują się gotowością do systematycznej współpracy w określonym czasie oraz mają wewnętrzną motywację do uczenia się, przy wsparciu opiekuna

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



1. Przygotowanie organizacji

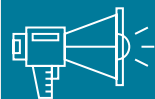
Okolicznością zdecydowanie sprzyjającą wdrożeniu modelu rozwojowego w Twojej organizacji jest posiadanie przez nią co najmniej kilkuletniego doświadczenia we współpracy z wolontariuszami lub przynajmniej wysokie zaangażowanie w rozwój swoich pracowników. Zakładamy więc, że poszczególne etapy dobrego zarządzania ochotnikami są Ci dobrze znane, a cel wolontariatu określony. Niemniej, kluczowym krokiem w kierunku proponowanej przez nas formuły współpracy powinno być przeprowadzenie **diagnozy kompetencji poszczególnych pracowników** oraz wskazanie projektów, które stwarzają warunki do dzielenia się nimi z wolontariuszami. Rzetelna diagnoza jest o tyle ważna, że wnioski z niej płynące (a więc to, który z pracowników chce się dzielić jakimi kompetencjami) stanowią punkt wyjścia do rozpoczęcia całego procesu.

Ponadto, na etapie przygotowania istotne jest, abyście przemyśleli role pełnione przez poszczególnych pracowników, a przede wszystkim rolę koordynatora wolontariuszy oraz opiekuna lub opiekunów merytorycznych. **Zadaniem koordynatora wolontariuszy** jest udzielanie wsparcia podczas trwania procesu: pomoc w rekrutacji kandydatów, przygotowanie porozumień wolontariackich i **karty aktywności wolontariusza**, wsparcie w rozwiązywaniu bieżących konfliktów lub nieporozumień oraz w ewaluacji i zakończeniu współpracy. Niemniej za **główną, a więc merytoryczną stronę współpracy** z wolontariuszem odpowiedzialny jest **opiekun merytoryczny**, czyli pracownik organizacji, który współtworzy plan rozwoju wolontariusza, w razie potrzeby **diagnozuje jego mocne i słabe strony**, wyznacza poszczególne zadania oraz czuwa nad wypełnianiem założonego planu.

W zależności od przebiegu pracy, powinien również w określonych odstępach czasowych (np. raz na kilka tygodni) zadbać o indywidualne spotkanie z wolontariuszem aby wspólnie omówić napotykaną postępy, trudności oraz dalsze kroki.

Pełnienie funkcji opiekuna wolontariuszy wymaga więc nie tylko odpowiednich kompetencji merytorycznych ale i mentorskich. W celu diagnozy tych predyspozycji sugerujemy skorzystanie z narzędzia **moje sytuacje mentorskie**.

Warto podkreślić, że w trakcie procesu ochotnik powinien być włączany w realizację różnego typu zadań, w ramach których będzie współpracował nie tylko ze swoim opiekunem ale i pozostałymi pracownikami organizacji, w zależności od projektu/obszaru działania uwzględnionego w **planie rozwoju**.



2. Oferta i promocja

Pierwszym krokiem w kierunku rozpoczęcia rekrutacji jest takie skonstruowanie treści oferty (**elementy dobrej oferty**), by była atrakcyjna dla grupy odbiorców, na której pozyskaniu najbardziej zależy Twojej organizacji. Dlatego w ogłoszeniu rekrutacyjnym warto podkreślić, że realizowana przez Twoją organizację forma współpracy jest wyjątkowa ze względu na możliwość rozwoju kompetencji pod okiem opiekuna – mentora. Należy zatem rzeczowo ale i w atrakcyjny sposób wymienić i krótko opisać kompetencje oraz wiedzę, jaką wolontariusze mają szansę nabyć dzięki współpracy z Twoją organizacją.



3. Nabór wolontariuszy

W modelu rozwojowym najistotniejszym etapem rekrutacji jest indywidualne spotkanie z kandydatem na wolontariusza, na którym obecny powinien być zarówno potencjalny opiekun merytoryczny (w zależności od wskazanych w zgłoszeniu przez kandydata potrzeb/obszarów zainteresowań) jak i koordynator wolontariuszy. Skorzystaj z narzędzi takich jak **scenariusz rozmowy rekrutacyjnej** oraz **diagnoza mocnych stron wolontariusza**.

Spotkanie podsumowujące rozmowy rekrutacyjne

Warto aby po zakończeniu rekrutacji koordynator wolontariuszy wspólnie z opiekunami merytorycznymi omówili sylwetki poszczególnych kandydatów. Podsumujcie:

- kim są kandydaci?
(co robią, jakie mają doświadczenie, wykształcenie, w jakim są wieku)
- jakie są ich kompetencje? (pod kątem działań w projekcie)
- jakie są ich motywacje?
- jakie jest Wasze pierwsze wrażenie, jakie macie obawy?

Poza wspólnym spotkaniem rekomendujemy indywidualne rozmowy koordynatora wolontariatu z każdym opiekunem merytorycznym, aby wspólnie porozmawiać o przygotowaniu ścieżki rozwoju dla wybranych wolontariuszy. W tym modelu warto pamiętać, że ważnym elementem procesu jest przygotowanie i wsparcie pracowników – opiekunów przez koordynatora wolontariuszy, aby również oni mogli rozwijać swoje kompetencje.

To bardzo ważne, abyście decydując o wyborze konkretnych osób oraz o liczbie mieli na względzie Wasze możliwości i oczekiwania, które ustalone zostały jeszcze przed rozpoczęciem procesu, tj. podczas diagnozy.



4. Wprowadzenie do organizacji

Jeśli podczas przygotowania organizacji poszczególni pracownicy zapoznali się już z obowiązkami związanymi z pełnieniem roli opiekuna merytorycznego, to na tym etapie najważniejsze jest odpowiednie wprowadzenie w model samych wolontariuszy. W zależności od tego z iloma osobami rozpoczynacie współpracę, koordynator wolontariuszy powinien zorganizować spotkanie (indywidualne lub z udziałem wszystkich nowych ochotników i ich opiekunów), na którym:

- zapoznanie wolontariuszy z siedzibą organizacji: oprowadzicie ich po pokojach, zapleczu kuchennym, krótko opowiedzcie o pozostałych pracownikach, ich zadaniach i umiejętnościach
- ustalicie wspólne zasady współpracy, omawiając takie zagadnienia, jak: preferowane sposoby komunikacji (sms lub e-mail), forma i czas w jakim chcecie się informować o nieobecnościach, a w przypadku pracy zdalnej - czy wolontariusze oczekują potwierdzenia odbioru wykonanej pracy oraz przewidywany czas na jej komentowanie

Kluczowe dla całego procesu jest jednak indywidualne spotkanie ochotnika ze swoim opiekunem, podczas którego powinien zostać opracowany **plan rozwoju wolontariusza**, wraz ze wstępnym harmonogramem pracy oraz jej częstotliwością i formą (np. 2 dni w tygodniu, zdalnie lub w siedzibie organizacji).



5. Współpraca i motywowanie

W modelu rozwojowym koordynator wolontariuszy nie jest główną osobą wspierającą i motywującą wolontariusza. Funkcję tę pełnią przede wszystkim opiekunowie merytoryczni, którzy organizując regularne spotkania ze swoim podopiecznym (np. raz w miesiącu), na bieżąco omawiają sukcesy i trudności w realizowanym planie rozwoju oraz wspólnie określają dalszy kierunek działań. Zadaniem koordynatora jest natomiast obserwowanie „z zewnątrz” tego, jak układa się współpraca opiekun-wolontariusz oraz ewentualne interweniowanie w sytuacjach trudnych.

Celem takich spotkań nie jest kontrolowanie wolontariusza lecz umożliwienie bieżącego odnotowywania postępów, które ułatwi późniejsze podsumowanie współpracy w rzetelny, wiarygodny sposób. W oparciu o taki dokument łatwiej będzie napisać kompleksowe rekomendacje, które będą wskazówką dla kolejnych organizacji z którymi wolontariusz będzie chciał współpracować, bądź też dla przyszłych pracodawców.



6. Zakończenie współpracy

Ewaluacja

W modelu rozwojowym na ewaluację współpracy powinno zostać przeznaczone osobne spotkanie, które umożliwi przeprowadzenie przez koordynatora wolontariuszy oraz opiekuna merytorycznego rzetelnej **rozmowy ewaluacyjnej**. Proponowane przez nas narzędzie umożliwi nie tylko uzyskanie pogłębionej informacji od wolontariusza na temat zasad współpracy ale i przygotuje koordynatora wolontariuszy do rozmowy na temat tego, jak Twoja organizacja ocenia wykonaną pracę i dotychczasowy rozwój ochotnika (**udzielanie wolontariuszowi informacji zwrotnej - dyspozycje do rozmowy**). Pamiętaj, aby

nazwać i podsumować kompetencje oraz umiejętności, jakie w tym czasie zdobył wolontariusz, a także opowiedzieć o tym, jakimi zdolnościami się wykazał oraz jaka była jego postawa podczas wykonywanych zadań. To pozwala uświadomić, jak wiele nie tylko społecznych gratyfikacji, ale także konkretnych predyspozycji zawodowych pozyskał, współpracując z organizacją. Rozmowa jest również doskonałym momentem, aby wręczyć wolontariuszowi odpowiednie zaświadczenia, rekomendacje lub opinie oraz zapewnić go o ewentualnej chęci współpracy z nim w przyszłości.

Rekomendowane narzędzia

W procesie wdrażania modelu pomogą Ci następujące narzędzia:

- **Diagnoza kompetencji pracowników**
- **Moje sytuacje mentorskie**
- **Rozmowa rekrutacyjna - poradnik**
- **Rozmowa rekrutacyjna – diagnoza mocnych i słabych stron wolontariusza**
- **Karta aktywności wolontariusza – wersja rozszerzona**
- **Porozumienie o współpracy z wolontariuszami**
- **Scenariusz rozmowy ewaluacyjnej bieżącej i końcowej**
- **Udzielanie wolontariuszowi informacji zwrotnej**



Wyzwania

Należy zbadać gotowość i dyspozycyjność pracowników do współpracy z wolontariuszami na zasadach mentorskich, czyli zadbać o budowanie relacji i dzielenie się swoimi kompetencjami.

Opiekunowie merytoryczni muszą posiadać odpowiednie kompetencje społeczne.

Trzeba wybrać odpowiedni moment sprzyjający wdrożeniu modelu w organizacji.

Pracownicy muszą mieć zaplanowaną pracę w taki sposób, aby realnie znaleźć czas na uczenie wolontariuszy i współpracę z nimi.

Jednym z warunków powodzenia wdrażania modelu jest to, aby zarówno opiekun wolontariuszy jak i zespół pracowników był otwarty na ewentualną zmianę pełnionej przez wolontariusza roli - wraz z zakończeniem współpracy może zostać zatrudniony przez organizację na stanowisku płatnego pracownika lub też stać się liderem, który będzie chciał samodzielnie realizować projekty w organizacji.

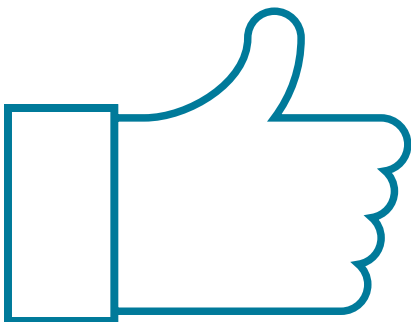


Dla organizacji:

- wolontariusze, którzy dzięki ścisłej relacji z opiekunem są zmotywowani do pracy, rzetelnie wykonują swoje zadania i na dłużej wiążą się z organizacją
- wolontariusze, którzy stają się autentycznymi członkami zespołu, wnoszą świeże pomysły, nową perspektywę do organizacji. Ich obecność stwarza warunki do rozwoju umiejętności interpersonalnych zespołu
- wolontariat wchodzi w krwioobieg całej organizacji, co zapobiega jego wyodrębnianiu się jako osobnego „działu”
- budujesz wizerunek wartościowej, mądrze zarządzanej organizacji/institucji, w której warto być wolontariuszem
- masz szansę by podzielić się swoim know-how/upowszechnić metody działania/przekazać wartości, które są dla Twojej organizacji ważne
- w tym modelu wolontariat może być również pośrednią drogą rekrutacji do pracy płatnej

Dla wolontariusza:

- większa samoświadomość swoich mocnych i słabych stron
 - na podstawie rozmów diagnostycznych z koordynatorem i opiekunem
- dobrze określone cele pracy wolontariackiej i jasna ścieżka rozwoju w danej organizacji
- zadania dobrze dopasowane do ścieżki rozwoju
- samodzielność pracy, możliwość zdobycia wysokich kompetencji
- ewentualne przedłużenie współpracy wewnątrz organizacji (choć podjęcie odpłatnej pracy nie powinno być głównym wskaźnikiem udanej współpracy)



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

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

Polecane strony:

www.modele.dobrywolontariat.pl

www.dobrywolontariat.pl

www.sensusprawcy.wordpress.com

www.ochotnicy.pl

