

WOLONTARIAT I E-WOLONTARIAT JAKO NARZĘDZIA BUDOWANIA DOBRA WSPÓLNEGO

MATERIAŁY EDUKACYJNE DLA PRACOWNI DOBRA WSPÓLNEGO

Bogactwo wolontariatu, różnorodność jego form, wartości oraz korzyści jakie ze sobą niesie, otwartość na niemalże wszystkie grupy i instytucje społeczne, jest nie do przecenienia. Jak każde zjawisko społeczne przechodzi on naturalną ewolucję, niezmiennie jednak odgrywa istotną rolę. Zmiany społeczne i technologiczne ostatniego stulecia – rosnąca cyfryzacja społeczeństwa i dostęp do internetu¹, upowszechnianie się technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ang. Information and Communication Technologies, w skrócie ICTs), zaowocował ukształtowaniem się nowej formy wolontariatu, **e-wolontariatu**, świadczonego przez internet. Dzięki niemu otwierają się nowe możliwości włączania się w działania społecznie użyteczne osób indywidualnych, grup i organizacji oraz całych społeczności. Ostatnimi czasy coraz silniej podkreślana jest również ogromna rola **wolontariatu kompetencji**, który kładzie akcent na dzielenie się z innymi wiedzą, umiejętnościami i doświadczeniem, a nie tylko czasem.

Wolontariat stanowi siłę napędową społeczeństwa obywatelskiego, działalności organizacji III sektora, wielu programów i kampanii społecznych. W poniższym opracowaniu postaramy się przedstawić konkretne wskazówki jak nawiązywać i podtrzymywać współpracę z wolontariuszami i e-wolontariuszami, jak pełniej wykorzystać potencjał tkwiący we współdziałaniu. Oprócz ogólnopolskich sondaży, w głównej mierze oprzemy się na wnioskach płynących z badania *Kodeks Kluczowych wartości wolontariatu*². W badaniu tym sami wolontariusze, reprezentujący różnorodne środowiska wypowiedzieli się na temat blasków i cieni angażowania się w pomoc innym i współpracę z polskimi organizacjami pozarządowymi. Zanim jednak przejdziemy do praktycznej części tego opracowania, zapoznamy się pokrótce z tłem teoretycznym i prawnym sytuacji wolontariatu w Polsce,

¹ W tekście został zastosowany zapis *internet* małą literą (termin ten jest tu traktowany jako nowe medium, nie zaś nazwa globalnej sieci komputerowej), chyba że w cytowanym fragmencie stosowany jest inny zapis.

² Badanie zostało przeprowadzone przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych *Stocznia* i stanowi element kampanii *Kluczowe wartości wolontariatu*, będącej częścią projektu *Wartości i aktywności wolontariatu i e-wolontariatu*, realizowanego w ramach obchodów Europejskiego Roku Wolontariatu 2011 przez Fundację Dobra Sieć w partnerstwie z Fundacją Orange, Akademią Rozwoju Filantropii w Polsce, Polskim Stowarzyszeniem Pedagogów i Animatorów Klanza, Fundacją Rozwoju Wolontariatu, Centrum Myśli Jana Pawła II. Raport z badania dostępny do pobrania: http://tojestwolontariat.pl/17.promuj_z_nami/

której znajomość jest niezbędna, żeby stworzyć odpowiednie warunki dla podjęcia skutecznej i satysfakcjonującej współpracy.

CZYM JEST WOLONTARIAT I E-WOLONTARIAT?

„Wolontariat to świadoma, bezpłatna, dobrowolna działalność podejmowana na rzecz innych, wykraczająca poza więzy rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie” – taką definicję możemy znaleźć w opracowaniach Centrum Wolontariatu, które wykorzystano objaśnienie, znajdujące się w *Wikipedii*, największej internetowej encyklopedii, tworzonej przez społeczność wirtualnych wolontariuszy. Natomiast z perspektywy formalno-prawnej, ustawa mianem wolontariusza określa **„osobę fizyczną, która ochotniczo (dobrowolnie) i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia angażując się w pracę na rzecz m.in. organizacji pozarządowych, organizacji kościelnych czy administracji publicznej”**.

W świetle obu wyżej przytoczonych definicji, wolontariatem nie są działania, które podejmuje się w gronie swoich najbliższych, ustawa zawęża je do czynności, które są wykonywane na rzecz określonych instytucji i ich beneficjentów. Wiele jest jednak form wolontariatu bezpośredniego, gestów codziennej życzliwości, jak karmienie bezdomnych zwierząt czy dzielenie się wiedzą ekspercką poprzez fora internetowe, o których wadze nie należy zapominać, ponieważ budują swoistą kulturę bycia dla innych i dzielenia się swoją wiedzą, umiejętnościami, kompetencjami i czasem.

E-wolontariat oznacza natomiast **„zadania wolontariackie wykonywane, w całości lub częściowo, poprzez Internet dostępny za pośrednictwem komputera, telefonu komórkowego, czy też tabletu, w domu, pracy bądź w jakimkolwiek innym punkcie dostępu do Sieci. Chociaż odbywa się w świecie wirtualnym, przynosi bardzo wymierne korzyści w świecie realnym”**. Jest to jedna z form wolontariatu, powstała wraz z pojawieniem się nowoczesnych technologii komunikacyjnych i informacyjnych ICTs, umożliwiających nawiązywanie współpracy na odległość, w przestrzeni wirtualnej. Termin ten może wydawać się odległy, jednak większość z nas zetknęła się z wirtualnym wolontariatem. Jego przykładem może być wspomniana wyżej *Wikipedia*, w tworzenie której angażują się e-wolontariusze z całego świata. E-wolontariuszkami są samotne mamy czy też osoby borykające się z chorobą nowotworową, które w ramach stworzonych na forach internetowych e-społeczności wzajemnie się wspierają i dzielą praktycznymi informacjami. Eksperci, tacy jak prawnicy, informatycy, różnego rodzaju specjaliści udzielają wskazówek i porad przez platformy internetowe i aplikacje mobilne. Uczniowie udzielają e-korepetycji kolegom, którzy mają utrudniony dostęp do zajęć pozalekcyjnych i wyrównawczych, aktywiści prowadzą działania fundraisingowe na rzecz

projektów i kampanii społecznych w mediach społecznościowych, pomagają w adopcji zwierząt przez internet.

Jest to kilka z przykładów projektów e-wolontariackich – każdego dnia tworzone są nowe ruchy i akcje e-wolontariackie, które pozwalają w niezwykle szybki sposób odpowiadać zarówno na jednostkowe potrzeby, jak i problemy społeczne. Przykładem takiej spontanicznej mobilizacji i integracji internautów z całej Polski jest portal Szukamywas.pl, który powstał po zaginięciu 19-letniej Gdańszczanki w 2010 roku. Był to impuls, który wyzwolił niezwykłą energię i potencjał społeczności e-wolontariuszy, pragnących pomagać w odnajdowaniu zaginionych osób. Sieć stale się rozwija, a jej członkowie działają także poza granicami kraju.

FORMY WOLONTARIATU

Można działać na rzecz ochrony przyrody, osób niepełnosprawnych, kombatantów, chorych dzieci oraz tych, które przebywają w domach dziecka. W wolontariat włączają się seniorzy, pracownicy korporacji, kobiety dotknięte rakiem piersi – tak zwane amazonki. Można się spotkać z takimi jego odmianami jak wolontariat hospicyjny, szkolny, studencki, sportowy, medyczny oraz kompetencyjny. Wolontariat to także praca na rzecz kultury miejskiej, lokalnych społeczności, edukacja nieformalna. Może być świadczony stale, cyklicznie bądź akcyjnie; za pośrednictwem instytucji bądź bezpośrednio na rzecz beneficjentów pomocy, w kontakcie *face-to-face* (onsite) oraz za pośrednictwem internetu (online). I choć różne są motywacje jednostkowe do angażowania się w wolontariat i czerpane z niego korzyści, tym co łączy wszystkich wolontariuszy jest kultura wspólnych przekonań – oparcie działań na altruizmie, wynikającym z chęci bezinteresownej pomocy innym, przekonaniu, że należy pomagać³. Otwarcie się na współpracę z osobami o różnych kompetencjach, doświadczeniu, zasobach wolnego czasu; współdziałanie z wolontariuszami w różnym wieku, którzy mogą wspierać działania bezpośrednio lub zdalnie pozwoli na pełne wykorzystanie **możliwości wzbogacenia kapitału społecznego, ludzkiego, materialnego organizacji.**

Dwiema stosunkowo nowymi formami współpracy z wolontariuszami, które wydają się szczególnie interesujące dla organizacji i instytucji działających w społecznościach lokalnych, szczególnie tych, angażujących się w budowanie lokalnych partnerstw, jest **e-wolontariat i wolontariat pracowniczy.**

³Komunikat CBOS, BS/63/2011, *Młody, Bogaty, Wykształcony, Religijny – Mit Polskiego Wolontariusza*, maj 2011.

E-wolontariat, poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych, a w szczególności internetu, pozwala społecznościom lokalnym na uzupełnianie kapitałów:

- **ludzkiego** – między innymi poprzez dostęp do wiedzy i kompetencji ekspertów,
- **społecznego** – poprzez wykorzystanie wsparcia od internetowych grup pomocy i samopomocy,
- **materialnego** – dzięki budowaniu nowych sposobów pozyskiwania funduszy oraz minimalizowaniu kosztów działania,
- **wiedzy i kompetencji** – poprzez dostęp do źródeł wiedzy, mechanizmowi *crowdsourcingu*, wsparcia branżowego e-wolontariuszy.

Co dobrego dzieje się w sieci? W 2009 roku w odpowiedzi na nowy, potężny ruch e-wolontariatu Fundacja Dobra Sieć uruchomiła portal www.e-wolontariat.pl, a wraz z nim konkurs *Odkryj e-wolontariat* – pierwszy w Polsce i Europie konkurs powstały po to, by promować zaangażowanie społeczne w internecie, informować o zaletach wolontariatu wirtualnego i – oczywiście – nagradzać najbardziej pomysłowe inicjatywy. Dotychczas odbyły się trzy polskie edycje konkursu, w których udział wzięło ponad 100 różnych projektów. Wśród nagrodzonych znalazły się m.in. Federacja Stowarzyszeń Amazonki, Fundacja Nowoczesna Polska, Grupa Edukatorów Seksualnych PONTON, portal Dawca.pl, Fundacja Uniwersytet Dzieci, Fundacja Onkologiczna DUM SPIRO – SPERO i inni. W 2011 roku, z okazji Europejskiego Roku Wolontariatu, miała miejsce pierwsza europejska edycja konkursu, która odbyła się pod nazwą *Discover e-volunteering*. Do konkursu wpłynęło aż 81 zgłoszeń z 19 państw Unii Europejskiej, co pokazuje, jak wielki potencjał społeczny kryje się w internecie!

Opisy projektów dostępne są w bazie dobrych praktyk portalu www.e-wolontariat.pl

Wolontariat pracowniczy pracodawca stwarza zatrudnionym możliwość uczestniczenia w działaniach wolontariackich na rzecz osób indywidualnych, organizacji społecznych, instytucji. Działania te są mogą być wykonywane w godzinach pracy i/lub w czasie wolnym, w zależności od decyzji przedsiębiorstwa, charakteru działań wolontariuszy, deklaracji samych pracowników.

Zdecydowana większość programów wolontariatu pracowniczego realizowana jest w partnerstwie firmy i organizacji pozarządowej, stanowi więc jedną z możliwych form partnerstwa lokalnego, dzięki której organizacja zyskuje dostęp do wiedzy, kompetencji, czasu pracowników; nie bez znaczenia są również środki finansowe i rzeczowe przekazywane przez firmę na rzecz realizowanych projektów, których odbiorcą jest organizacja i jej beneficjenci. Współpraca z firmami i fundacjami przedsiębiorstw w ramach prowadzonych przez nich programów wolontariatu pracowniczego to również bardzo cenne doświadczenie

w nawiązywaniu i utrzymywaniu kontaktów z przedstawicielami biznesu, bardzo istotnych z punktu widzenia działań fundraisingowych organizacji.

Dźwięki marzeń, Edukacja z Internetem, Telefon do mamy – to tylko część projektów Fundacji Orange, w które mogą angażować się pracownicy Grupy TP. Jak to się zaczęło? W 2003 roku w odpowiedzi na zainteresowanie pracowników działaniami społecznymi, w Grupie TP utworzony został program wolontariatu pracowniczego *W trosce o innych*. Celem programu było zachęcanie pracowników do inicjowania akcji wolontariackich na rzecz społeczności lokalnych – pracownicy mogli stworzyć projekt, znaleźć organizację partnerską oraz aplikować o grant na realizację swojej inicjatywy. Dwa lata później powstała Fundacja Orange (funkcjonująca dawniej pod nazwą Fundacji Grupy TP), która do dziś z sukcesem realizuje autorskie projekty społeczne, a także finansuje i współfinansuje programy i projekty z zakresu edukacji, kultury, opieki zdrowotnej i wolontariatu. Dzięki programowi wolontariatu pracowniczego oraz działaniom Fundacji, pracownicy Grupy TP mogą opracować własny lokalny projekt i otrzymać grant na jego realizację, brać udział w licznych akcjach charytatywnych, które wspiera Grupa TP (np. pomoc ofiarom klęsk żywiołowych, rajd rowerowy *Masa na Autyzm*, imprezy sportowe w ramach Olimpiad Specjalnych), a także prowadzić akcje wolontariackie w ramach wyjazdów szkoleniowo-integracyjnych. Grupa TP przygotowała również szereg narzędzi, ułatwiających pracownikom organizowanie i wykonywanie działań wolontariackich: stronę poświęconą wolontariatowi w ramach Orange Community, a także aplikację *PeopleProject* usprawniającą zarządzanie projektem.

Łączenie tradycyjnych i nowoczesnych (wykorzystujących nowe technologie) form współpracy z wolontariuszami pozwala na korzystanie ze wszystkich dostępnych sposobów zwiększania efektywności działań społecznych przy jednoczesnym minimalizowaniu kosztów ich realizacji.

KORZYŚCI PŁYNĄCE Z WOLONTARIATU

Wolontariat wiąże się z realnymi korzyściami, o których osoby zaangażowane w pracę na rzecz innych otwarcie mówią. Są one niezwykle ważne z punktu widzenia społeczeństwa, instytucji współpracujących z wolontariuszami oraz samych wolontariuszy.

Korzyści społeczne:

- **Wsparcie w przeciwdziałaniu istotnym problemom współczesnego świata**, takim jak zanieczyszczenie środowiska, katastrofy naturalne, ubóstwo, wykluczenie społeczne (w tym wykluczenie cyfrowe).

Czy telefon komórkowy może przyczynić się do aktywizacji członków społeczności lokalnej? Tak, może! Dobrą praktyką w tym zakresie może pochwalić się nieformalna grupa Łodzian, którzy wspólnymi siłami uruchomili Rowerową Mapę Łodzi, dostępną bezpłatnie na stronie www.rowerowalodz.pl. Mapa ta, tworzona przez wolontariuszy, którzy chcą przyczynić się do popularyzacji roweru jako wygodnego środka lokomocji – zawiera mnóstwo informacji przydatnych podczas rowerowej podróży: informacje o lokalizacji ścieżek rowerowych oraz rodzaju ich nawierzchni (asfalt, kostka brukowa, chodnik, etc.), informacje o lokalizacji punktów serwisowych/warsztatów, stojaków rowerowych, sygnalizacji rowerowej i innych. Mapa stanowi również użyteczne narzędzie dla turystów – wolontariusze oznaczają na niej punkty informacji turystycznej, parki, zabytki, miejsca warte odwiedzenia. Jak włączyć się w tworzenie mapy? Na spacerze, w drodze do pracy lub podczas przejażdżki rowerowej rozglądaj się po mieście. Jeśli zobaczysz na przykład stojak rowerowy, zrób mu zdjęcie i prześlij je na adres e-mailowy administratorów mapy. I gotowe!

Strona projektu: <http://rowerowalodz.pl/>

Podobne projekty: Wheelmap.org (Sozialhelden) – mapa miejsc dostępnych/niedostępnych dla osób niepełnosprawnych, oparta o mechanizm *OpenStreetMap*, dostępna również w języku polskim.

Strona projektu: <http://wheelmap.org/>

- **Wzmocnienie kapitału ludzkiego i społecznego**, poprzez stwarzanie i rozwój więzi opartych na zaufaniu społecznym. Wolontariat służy wzajemnemu poznaniu się ludzi, umożliwia im nawiązywanie współpracy, co stanowi jedną z najskuteczniejszych dróg do rozwiązywania kwestii związanych z dyskryminacją. Dodatkowo internet umożliwia nawiązywanie współpracy pomiędzy e-wolontariuszami oraz między e-wolontariuszami i instytucjami, korzystającymi z ich wsparcia niezależnie od miejsca ich zamieszkania. Oznacza to więc możliwość współpracy w wymiarze ponadnarodowym i translokalnym, otwieranie się na inne kultury, religie. Wolontariat i e-wolontariat zwiększa integrację i solidarność społeczną, sprzyja tworzeniu się społeczności i nowych, innowacyjnych inicjatyw społecznych.

Q-Ruch Sąsiedzki to inicjatywa edukacyjno – animacyjna, skupiająca aktywnych mieszkańców Warszawy, którzy pragną *obudzić* swoje sąsiedztwo – sprawić, aby wspólna przestrzeń dzielona z sąsiadami stała się miejscem, w którym można w interesujący i przyjemny sposób wspólnie spędzić czas. *Q-Ruch* prowadzi Akademię Inicjatyw Sąsiedzkich – platformę współpracy, wsparcia i edukacji dla aktywistów działających na rzecz swoich lokalnych społeczności, organizuje otwarte debaty, na których poruszane są tematy bliskie społeczności lokalnej, także przygotowuje odbywające się corocznie akcje: Dzień Sąsiada i Podwórkową Gwiazdkę. W 2012 r. *Q-Ruch Sąsiedzki* wydał publikację *Sąsiedzi nie gryzą, czyli 20 lokalnych inicjatyw w Warszawie i nie tylko*, stanowiącą zbiór dobrych praktyk oraz inspirację do działania dla wszystkich osób, które chciałyby w kreatywny sposób ożywić swoje otoczenie.

Strona projektu: <http://www.inicjatywysasiedzkie.pl/>

Podobne projekty: M4 – Moje Miasto, Moje Miejsce (Mielec): <http://www.m4.mielec.pl/>, Fundacja Form i Kształtów (Warszawa): <http://formyiksztalty.pl/>

- **Budowa i rozwój społeczeństwa obywatelskiego**, którego istotą jest aktywność i współdziałanie obywateli w celu budowy dobra wspólnego, zaspokajania swoich potrzeb i rozwiązywania problemów, ma kluczowe znaczenie również dla wolontariatu. Potencjał ICTs umożliwia procesy związane z kształtowaniem się europejskiego społeczeństwa obywatelskiego⁴. Internet staje się przestrzenią spotkania dla osób, które mogą wymieniać informacje, współpracować, tworzyć grupy, pozwala wyrażać opinie i zabierać głos w dyskusjach społecznych.

⁴ Więcej o europejskim społeczeństwie obywatelskim m.in. w : *European Governance: A White Paper*, Bruksela 2001; Traktat ustanawiający konstytucję dla Europy, Rozdział III. Wzmocniona Współpraca, Tytuł VI. Życie Demokratyczne Unii, Art. I-47, Zasada demokracji uczestniczącej. Dostępny na stronie www.konstytucjaue.gov.pl; Olejniczak Magdalena, *Europejskie społeczeństwo obywatelskie*, [w:] *Studia Europejskie* nr 3/2005.

Przestrzeń publiczna stanowi dobro wspólne danej społeczności – wszystkim powinno zatem zależeć na podnoszeniu jej jakości. Jeżeli widzimy coś, co wpływa negatywnie na nasze otoczenie, nie powinniśmy przechodzić koło tego obojętnie, licząc że ktoś się tym zajmie. Czasem od momentu zaistnienia problemu do momentu rozwiązania go przez odpowiednie służby publiczne może minąć dużo czasu – nie dlatego, że służby działają opieszale, ale dlatego, że same go w porę nie zauważyły. Można skrócić ten czas, zgłaszając dany problem bezpośrednio odpowiednim władzom. Kiedy na naszej ulicy zepsuje się latarnia albo gdy na ścianie bloku pojawi się obraźliwy napis możemy skorzystać z serwisu NaprawmyTo.pl – nowatorskiego narzędzia przygotowanego przez Fundację im. Stefana Batorego i Pracownię Badań i Innowacji Społecznych *Stocznia*. Serwis umożliwia oznaczanie na mapie miasta problemów lub spraw wymagających uwagi i naprawy. Informację możemy w prosty sposób dodać poprzez stronę internetową lub używając bezpłatnej aplikacji na urządzenia mobilne (telefon komórkowy, tablet). System nie tylko rejestruje każde zgłoszenie, ale także wysyła odpowiednie komunikaty do instytucji publicznych odpowiedzialnych za daną kwestię, usprawniając tym samym przepływ informacji na linii władza-obywatele i przyspieszając okres rozwiązywania problemu.

Strona projektu: <http://naprawmyto.pl/>

Korzyści po stronie instytucji współpracujących z wolontariuszami i e-wolontariuszami

Wiele organizacji pozarządowych może realizować swoją misję właśnie dzięki zaangażowaniu osób, które dobrowolnie i nieodpłatnie włączają się w działania. Współpraca z wolontariuszami w znaczący sposób zwiększa efektywność przedsięwzięć, poprzez wzbogacanie kapitału społecznego, ludzkiego i materialnego instytucji.

- **Kapitał ludzki**

- Wolontariusze i e-wolontariusze to osoby, które dobrowolnie i nieodpłatnie dzielą się swoją wiedzą i umiejętnościami, angażują swój czas w konkretne działania. Zasilają organizacje w kompetencje, których im brakuje. Stały zespół pracowników organizacji, szczególnie tych działających lokalnie, jest często niewielki, to właśnie dzięki zaangażowaniu wolontariuszy realizowanie projektów staje się możliwe.

Wolontariusze pomagający w organizacji Olimpiad Specjalnych to trenerzy, sędziowie, znani sportowcy, studenci, uczniowie, rodziny sportowców z niepełnosprawnością intelektualną i wiele innych osób, które chcą w aktywny sposób zaangażować się w całoroczny program działań sportowych i społecznych realizowanych przez zespół Olimpiad Specjalnych. To aż 4500 osób z całej Polski! Bez ich pomocy realizacja misji Olimpiad Specjalnych nie byłaby możliwa. Wolontariusze wspierają Olimpiady Specjalne na każdym etapie: pracują w biurach, na zajęciach sportowych, organizują zawody i obozy sportowe, zajmują się marketingiem, public relations, fundraisingiem. Każdy może znaleźć zadanie odpowiednie dla siebie! Jakie korzyści czerpią sami wolontariusze? Wolontariat umożliwia rozwój zainteresowań, nabycie umiejętności z zakresu organizowania dużych imprez sportowych, zdobycie doświadczenia zawodowego, pozwala nawiązać nowe znajomości oraz rozwinąć umiejętności społeczne, takie jak praca w grupie, komunikatywność.

Strona projektu: <http://www.olimpiadyspecjalne.pl/wolontariat-w-olimpiadach-specjalnych>

- Przed instytucjami, współpracującymi z e-wolontariuszami otwiera się szansa, dotarcia do osób o unikalnych kompetencjach i wiedzy. Dzięki internetowi współpraca z ekspertami, którzy chcą zaangażować się w działania społeczne staje się możliwa i efektywna. Wsparcie możemy uzyskać od osób indywidualnych lub też od internetowych społeczności branżowych, eksperckich.

Crowdsourcing (crowd – z ang. tłum; sourcing – z ang. czerpanie źródeł) to metoda rozwiązywania problemów polegająca na włączeniu do procesu rozwiązywania problemu grupy/społeczności internetowej. Jak *crowdsourcing* wygląda w praktyce? Firma, organizacja pozarządowa lub osoba zamieszcza swoje pytanie w internecie z prośbą o pomoc. Internauci nadsyłają swoje propozycje rozwiązań, opiniują propozycje innych i w efekcie wyłaniają te, które przez większość uznawane są za najlepsze. *Crowdsourcing* umożliwia zadającemu pytanie otwarte konsultacje, wychodzące poza jego najbliższe środowisko, poznanie różnorodnych opinii i sposobów rozwiązania problemu oraz – tym samym – poszerzenie zasobów kapitału ludzkiego. W sieci pojawia się coraz więcej platform, oferujących organizacjom pozarządowym profesjonalne wsparcie oparte o metodę *crowdsourcingu*, na przykład hiszpańska platforma www.hazloposible.org, dzięki której można uzyskać porady profesjonalistów z zakresu prawa, podatków, ICTs, czy też brytyjska www.brightworks.me, pozwalająca na wymianę wiedzy między organizacjami pozarządowymi i e-wolontariuszami.

- E-wolontariusze angażują się również w zadania związane z codziennym funkcjonowaniem organizacji – tworzą i tłumaczą treści na strony internetowe, sporządzają informację prasowe, publikują ogłoszenia dotyczące zaginionych osób lub adopcji zwierząt, udzielają merytorycznego i emocjonalnego wsparcia na forach psychologicznych. Co ważne, e-wolontariat pozwala na pokonanie bariery miejsca i czasu. Internetowi wolontariusze nie muszą wybierać spośród dostępnych w najbliższej okolicy ofert wolontariackich, ale angażują się w działania, które są dla nich ważne i zgodne z ich zainteresowaniami oraz kompetencjami. Dzięki temu są silnie zmotywowani i bardziej zaangażowani w wykonywane zadania.
 - Wolontariusze i e-wolontariusze to osoby z zewnątrz instytucji, dlatego wnoszą *świeże spojrzenie*, wobec kwestii związanych z organizacją pracy i ciekawe pomysły na konkretne sposoby realizacji działań. Członkowie społeczności lokalnej znają jej specyfikę, wiedzą co jest potrzebne lokalnym społecznościom natomiast e-wolontariusze mogą dostarczyć cennych innowacyjnych, sugestii dobrych rozwiązań.
- **Kapitał społeczny**
 - Poprzez współpracę z wolontariuszami budujemy ważne relacje, tworzymy wokół naszej organizacji społeczność osób zaangażowanych i popierających naszą misję, budując dzięki temu zaufanie i klimat sprzyjający działaniom społecznym.
 - Współpraca z e-wolontariuszami pozwala na rozbudowanie społeczności zgromadzonej wokół naszej organizacji poza granice społeczności lokalnej. Poprzez internet możemy skorzystać z pomocy i wsparcia już istniejących społeczności wolontariuszy lub też zbudować nową e-społeczność, której członkami staną się osoby, utożsamiające się z misją danej organizacji, niezależnie od miejsca ich zamieszkania. Dzięki e-wolontariatowi bez względu na wielkość organizacji i miejsce, w którym znajduje się jej siedziba, sieć współpracujących z nią osób, może mieć faktycznie globalny zasięg.

Jak wynika z raportu *Młodzi i media* wydanego w 2010 roku przez Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS, internet wykorzystywany jest dziś przede wszystkim do zacieśniania więzi społecznych – znosi bariery miejsca i czasu, ułatwiając kontakt osobom nierzadko oddalonym od siebie setki kilometrów. Wirtualne społeczności często stają się *pogotowiem pierwszego kontaktu* – kiedy popsuje nam się telefon, kiedy szukamy przepisu na obiad albo po prostu potrzebujemy porady, odruchowo wpisujemy pytanie w wyszukiwarce internetowej, licząc na uzyskanie od internautów szybkiej, fachowej odpowiedzi. Bardzo istotną rolę odgrywają fora samopomocowe – miejsca, w których osoby chore, potrzebujące wsparcia i wszystkie zainteresowane osoby mogą uzyskać bezpłatną pomoc 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Zdecydowana większość for tego typu prowadzona jest przez e-wolontariuszy – czyli osoby, które nieodpłatnie dzielą się w sieci swoją wiedzą i doświadczeniem, docierając do osób, które z różnych powodów nie mogą skorzystać z porad profesjonalistów. W polskim internecie dużą popularnością cieszą się witryny takie jak Amazonki.net – portal oferujący wsparcie kobietom walczącym z rakiem piersi, Zakątek 21 – serwis dla rodzin dzieci z zespołem Downa, Forum Onkologiczne Fundacji DUM SPIRO – SPERO, będące obszerną bazą wiedzy nt. chorób onkologicznych i dostępnych terapii, Psychowsparcie.org – strona umożliwiająca osobom znajdującym się w trudnych sytuacjach emocjonalnych internetowy kontakt z profesjonalistami z dziedziny zdrowia psychicznego.

- Wolontariusze, którzy aktualnie wspierają działania projektowe oraz ci, którzy wcześniej angażowali się w działania wolontariackie mogą stać się swoistymi ambasadorami organizacji w swoich środowiskach – wśród osób indywidualnych, grup, organizacji i instytucji, które mogą dzięki temu również zainteresować się wsparciem tych inicjatyw. Wolontariat ma więc ogromny potencjał tworzenia efektu *kuli śnieżnej*.
- Otwarcie się na współpracę przez internet pozwala włączyć w działania tych, dla których uczestnictwo w tradycyjnych formach wolontariatu jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, między innymi osoby niepełnosprawne, starsze, rodzice zajmujący się w domu dziećmi. W każdej społeczności znajdują się takie osoby, a ich zaangażowanie umocni lokalne więzi i zaufanie społeczne.
- **Kapitał materialny**
 - Dzięki współpracy z wolontariuszami w sposób oczywisty ograniczamy środki finansowe przeznaczane na zasoby kadrowe, pamiętajmy jednak, że w dłuższej perspektywie instrumentalne traktowanie takiej formy wsparcia nie

przynosi pozytywnych efektów – obniża motywację wolontariuszy i ich naturalną chęć do działania.

- Współpraca z wolontariuszami i e-wolontariuszami pozwala bez ponoszenia kosztów uzyskać dostęp do unikalnej wiedzy eksperckiej oraz specjalistycznych umiejętności.
- E-wolontariusze wykonują pracę zdalnie, wykorzystując własne komputery, dzięki temu nie trzeba im stwarzać stanowisk pracy. Jest to szczególnie istotne dla organizacji, które nie mogą sobie pozwolić na dodatkowe koszty.
- Wolontariusze i e-wolontariusze to również nieocenione wsparcie w pozyskiwaniu funduszy na działalność organizacji – wspierają organizację w wyszukiwaniu informacji o potencjalnych źródłach finansowania, opracowywaniu i wdrażaniu kampanii fundraisingowych, pisaniu wniosków o dofinansowanie, kontaktach z biznesem.

Na każdym etapie współpracy z wolontariuszami należy pamiętać o tym, że współpraca oznacza partnerskie relacje pomiędzy stronami, tak więc trzeba uwzględniać motywacje, potrzeby i korzyści jakie z wolontariatu czerpią lub chciałyby czerpać, osoby które go świadczą. Wolontariat powinien być zawsze oparty na strategii **win-win**⁵, w której każda strona wnosi coś wartościowego dla innych i wynosi coś wartościowego dla siebie. To coś jest oczywiście kwestią indywidualną dla każdego wolontariusza i każdej instytucji, warto więc każdorazowo zastanowić się nad potrzebami i oczekiwaniami jednostek, grup i społeczności, z którymi wchodzimy w interakcję.

W drugiej, praktycznej części niniejszego opracowania przedstawimy model współpracy z wolontariuszami i e-wolontariuszami oparty o wartości i korzyści, jakie mogą oni czerpać z tej formy zaangażowania obywatelskiego.

⁵ Strategią *win-win* jest oparta na interesach obu stron, dzięki niej wszystkie strony wygrywają i chcą ze sobą współpracować. Więcej: *Mediacje. Teoria i praktyka*, pod redakcją Ewy Gmurzyńskiej i Rafała Morka, wyd. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., dostępna online: http://books.google.pl/books?id=QD4Ap6LRdVoC&pg=PA114&dq='sytuacja+win-win'&hl=pl&sa=X&ei=EdU3T9mEBMzvsGbLrQm_Bw&ved=0CD8Q6AEwAw#v=onepage&q='sytuacja%20win-win'&f=false

WSPÓŁPRACA Z WOLONTARIUSZAMI I E-WOLONTARIUSZAMI. JAK JĄ ROZPOCZĄĆ, PODTRZYMYWAĆ I ROZWIJAĆ?

Proponowany przez nas model współpracy z wolontariuszami i e-wolontariuszami opiera się na założeniu, iż na każdym etapie współpracy należy zapewniać im możliwość czerpania korzyści. Jesteśmy przekonani, że jedynie partnerska współpraca pomiędzy wolontariuszem a instytucją, równorzędne traktowanie potrzeb i oczekiwań obu stron, doprowadzi do sytuacji, w której każda zaangażowana strona będzie nie tylko zadowolona ze współpracy, ale też dostrzeże wartości z nią związane. Zidentyfikowanie potrzeb wolontariuszy i e-wolontariuszy i odpowiedzenie na nie pozwala skutecznie motywować.

Badanie „Kluczowe wartości wolontariatu”

Badanie „Kluczowe wartości wolontariatu” zostało poświęcone wartościom i korzyściom jakie mogą czerpać z wolontariatu osoby angażujące się w różnorodne działania. Poprzez to badanie chcieliśmy poznać oblicza wolontariatu w Polsce, zrozumieć, co motywuje wolontariuszy do działania, jakie są ich potrzeby i oczekiwania. Pragnęliśmy spojrzeć na korzyści płynące z wolontariatu oczami osób udzielających się społecznie, zrozumieć bariery, jakie ich zdaniem stoją przed dalszym rozwojem współpracy opartej o wolontariat.

W badaniu wzięło udział 180 osób z całej Polski, które reprezentowały różne grupy wiekowe i zaangażowały się w różnorodne formy aktywności społecznej. Na podstawie ich wypowiedzi grupa badaczy-socjologów opracowała raport. I właśnie w oparciu o wnioski z tego badania, pierwszej tego typu inicjatywy w Polsce, proponujemy zbudowanie modelu partnerskiej współpracy organizacji z wolontariuszami i e-wolontariuszami.

Kluczowe wartości wolontariatu

Wartości utożsamiane z wolontariatem i ściśle związane z nimi korzyści dostrzegane przez samych wolontariuszy, powinny być nadrzędnymi drogowskazami, które towarzyszą całemu procesowi współpracy z wolontariuszami. Są nimi:



- **życzliwość** – czyli wiara w naturalną sympatię i chęć pomagania innym członkom społeczności, wiara i dostrzeganie przejawów solidarności oraz zaufania między ludźmi;
- **bycie z innymi** – czyli możliwość poznania (bezpośredniego i pośredniego) osób i grup, z którymi łączy nas wspólnota wartości i światopoglądu, nawiązywanie przyjaźni, poczucie przynależności do grupy osób podobnych do mnie;
- **samorealizacja** – czyli szansa na realizację swoich pasji i zainteresowań (często różnych od codziennych działań związanych z wykonywaniem zawodu) przy jednoczesnym poczuciu zmieniania na lepsze otaczającej rzeczywistości;
- **energia** – a w zasadzie, energia, która uzależnia, bo tak często określają osoby doświadczenia płynące z angażowania się poprzez wolontariat w ważne i interesujące działania społeczne (od pomocy podopiecznym szpitali, po wsparcie w organizowaniu wydarzeń kulturalnych);
- **kariera** – zdobycie poprzez wolontariat doświadczenia, umiejętności i kompetencji, ale nie oznaczających wyłącznie otwarcia drzwi do dobrze płatnej pracy, lecz

możliwość realizowania się zawodowo w obszarach związanych z zainteresowaniami i pasjami; nabycie kompetencji społecznych;

- **dowartościowanie** – czyli poczucie bycia potrzebnym, uznania swoich działań za wartościowe i przynoszące korzyści innym, a przez to również i nam samym; możliwość poznania siebie i sprawdzenia swoich możliwości;
- **odpowiedzialność** – a raczej odpowiedzialność pozytywna, ponoszona za działania realnie wpływające na poprawę warunków życia i współdziałania;
- **wartościowy czas** – spędzony na czynieniu dobra, a z drugiej strony również możliwość sprawdzenia się w różnorodnych rolach społecznych i zawodowych;
- **dobrowolność** – możliwość swobodnego wyboru obszaru i konkretnych działań, w które chce się zaangażować;
- **poczucie bycia kimś wyjątkowym** – satysfakcja płynąca z wartościowego zagospodarowania własnych umiejętności, kompetencji i czasu.

Motywacja jest kluczem do sukcesu w przypadku każdej formy współpracy, a w przypadku wolontariatu należy przykładać do niej szczególną uwagę, ponieważ naszymi partnerami są osoby, które dobrowolnie i bez wynagrodzenia finansowego (a więc jednej z form motywowania) angażują swoje umiejętności, wiedzę oraz czas na rzecz konkretnych projektów i inicjatyw społecznych. Należy przede wszystkim wychodzić naprzeciw oczekiwaniom wolontariuszy, umożliwiać im czerpanie istotnych dla nich korzyści na każdym etapie współpracy.

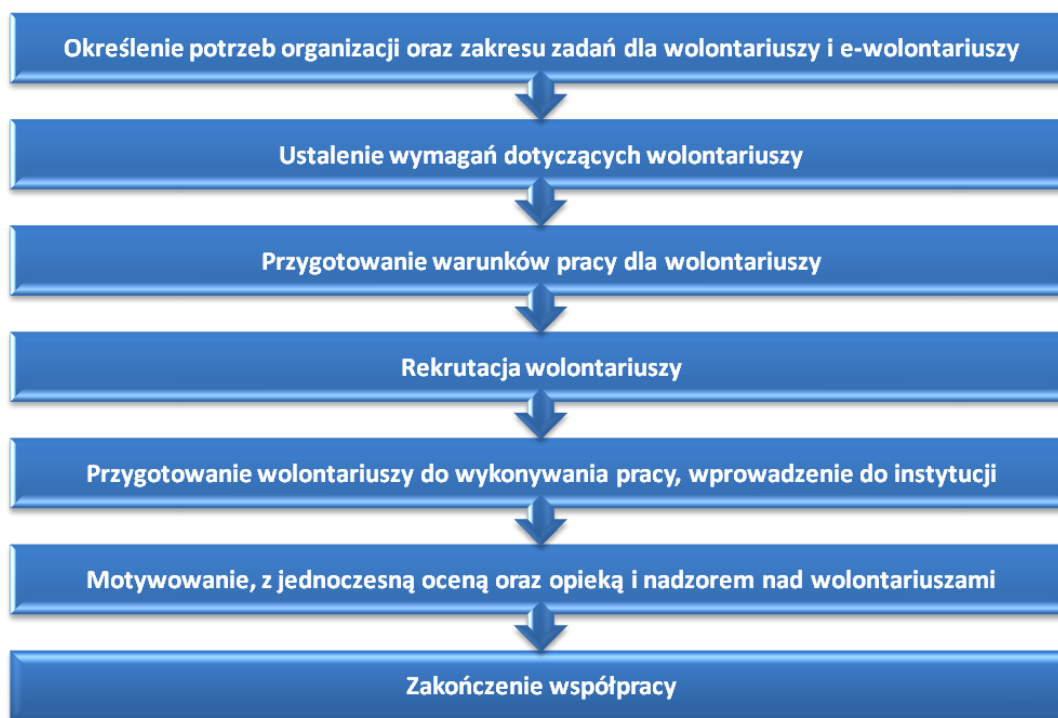
Młodzi też chcą zmieniać świat na lepsze! *Tłocznia* - projekt Stowarzyszenia Polska Młodych – powstał z inicjatywy warszawskich licealistów, którzy zaniepokojeni niskim udziałem mieszkańców w życiu społecznym postanowili zachęcić uczniów szkół ponadgimnazjalnych do zmieniania świata na lepsze, poprzez dzielenie się swoimi pasjami z innymi. Kreatywna młodzież systematycznie i z sukcesem realizuje swoje pomysły: gry miejskie, wystawy, warsztaty, debaty i wiele innych! Silna motywacja młodych twórców wynika z chęci osiągnięcia ambitnego celu, jakim jest otworenie w Warszawie klubokawiarni non-profit – miejsca, w którym młodzi ludzie będą mogli zaprezentować swoje talenty, spotkać się ze swoimi idolami, uczyć się i wykorzystywać w aktywny sposób drzemiącą w nich energię. Jak zapewniają organizatorzy, *Tłocznia będzie miejscem otwartym i przyjaznym, które pomoże zrealizować wszystkie ciekawe pomysły, udzielając pomocy technicznej, merytorycznej, czy udzielając wartościowych informacji.*

Strona projektu: <http://www.tlocznia.org/>

Poniżej prezentujemy zestaw praktycznych wskazówek, jak można to osiągnąć.

Część wskazówek związana jest ściśle z jednym etapem współpracy, część dotyczy kilku, dlatego też prosimy nie traktować zbyt ograniczająco poniższego przyporządkowania.

Etapy współpracy z wolontariuszami i e-wolontariuszami



Wskazówki praktyczne

ETAP 1. OKREŚLENIE POTRZEB ORGANIZACJI ORAZ ZAKRESU ZADAŃ DLA WOLONTARIUSZY I E-WOLONTARIUSZY

- √ podział na zadania wymagające bezpośredniej współpracy obecności wolontariuszy, oraz te, które mogą być wykonane przez e-wolontariuszy – umożliwi to zaangażowanie osób i społeczności spoza lokalnego obszaru, a więc dostęp do niezbędnych kapitałów spoza najbliższego otoczenia;
- √ podział zadań na *mniejsze części*, możliwe do wykonania przez wolontariuszy i e-wolontariuszy w ciągu 15-20 minut w ramach *mikrowolontariatu* – dzięki czemu w prace zaangażowane może być jednocześnie kilka osób, co z jednej

strony przyspiesza proces, natomiast z drugiej umożliwia wolontariuszy i e-wolontariuszy, którzy nie mogą się podjąć czasochłonnych zadań;

- √ stworzenie szerokiego wachlarza różnorodnych form współpracy i zadań odpowiada na potrzebę sprawdzenia się w wielu rolach i przy wielu typach aktywności.

Program *Wolontariat dla Tatr* to doskonała propozycja dla osób, które kochają polskie góry i chciałyby mieć realny wpływ na ochronę przyrody w Tatrzańskim Parku Narodowym. Organizatorzy starają się, aby zadania oferowane wolontariuszom były możliwie jak najbardziej różnorodne i ciekawe. Bardzo przydatna w konstruowaniu oferty zadań wolontariackich jest ankieta zgłoszeniowa (do pobrania na stronie <http://www.tpn.pl/> w zakładce Wolontariat), zawierająca pytania takie jak np. Jaki rodzaj pracy Cię interesuje? W jakim terminie możesz wziąć udział w akcji? W jakim systemie chciałbyś pracować? (codziennie, w weekendy, etc.) – wypełniając ją, przyszli wolontariusze pomagają organizatorom tworzyć zadania wolontariackie dobrze dopasowane do ich potrzeb i preferencji. W Tatrzańskim Parku Narodowym wolontariusze zajmują się m.in. monitoringiem narciarstwa i turystyki narciarskiej, renowacją i konserwacją infrastruktury turystycznej, usuwaniem dzikich wysypisk śmieci, monitoringiem ruchu turystycznego, edukacyjnym patrolowaniem szlaków, udostępnianiem ekspozycji muzealnych, pracą w bibliotece oraz pracowni GIS. Wolontariat w Tatrzańskim Parku Narodowym przynosi ochotnikom bardzo wiele pozamaterialnych korzyści: stanowi unikatową możliwość zdobycia cennego doświadczenia zawodowego, które przyda się na studiach oraz w pracy, możliwość rozwoju zainteresowań, aktywnego spędzenia czasu w górach oraz poznania ciekawych ludzi. Program *Wolontariat dla Tatr* posiada również swoje forum internetowe <http://wolontariat.tatrynet.pl/index.php>, na którym wolontariusze mogą wymieniać się doświadczeniami, podtrzymywać znajomości oraz uzyskiwać informacje.

ETAP 2. USTALENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WOLONTARIUSZY

- √ ustalenie, jakie kompetencje, zasób wiedzy i czasu jest potrzebny do wykonania poszczególnych zadań lub etapów realizacji zadań – im lepiej określimy charakter zadania oraz związane z nim wymagania wobec wolontariusza, tym łatwiej będzie im wybrać działanie, w które najbardziej chcą się zaangażować i które najlepiej zgadzają się z ich predyspozycjami i zainteresowaniami;
- √ odpowiedź na pytanie, jakie formy współpracy z wolontariuszami będą najbardziej celowe i korzystne, w zależności od charakteru działań i oczekiwań wolontariuszy; są nimi:

- wolontariat *onsite* (czyli na miejscu) i *online* (przez internet, e-wolontariat),
- wolontariat stały, cykliczny i akcyjny;
- √ zaangażowanie osób o różnych kompetencjach i doświadczeniach; przedstawiciele różnych grup wiekowych;
- √ otwartość tego typu daje możliwość zaktywizowania znacznie większej części lokalnej społeczności niż podejście *wąskie*, a współpraca przez internet wzbogaci społeczność zbudowaną wokół organizacji o osoby, które nie mieszkają w najbliższej okolicy;
- √ wolontariat postrzegany jest jako możliwość zdobycia nowych doświadczeń i umiejętności, spróbowania się w różnych rolach.

Kiedy w 2001 roku profesor Tadeusz Rzeżuchowski z Politechniki Warszawskiej wywieszał na uczelni ogłoszenie informujące o naborze osób do wakacyjnego nauczania informatyki w wiejskich szkołach, nie wierzył, że istnieją jeszcze studenci-altruści, którzy dobrowolnie podejmą się tak trudnego zadania. Jednak gdy na spotkanie w sprawie wolontariatu przyszło aż 30 osób, tak powstała *Zielona Akcja*, pierwowzór programu *PROJEKTOR – wolontariat studencki*. Dziś programy realizowane w ramach tego przedsięwzięcia angażują setki ochotników z całej Polski, którzy w atrakcyjny sposób przekazują swoją wiedzę dzieciom mieszkającym na wsiach i w małych miejscowościach. Jak włączyć się do programu? Wystarczy wspólnie ze znajomymi opracować scenariusz projektu edukacyjnego, wybrać szkołę zlokalizowaną w miejscowości liczącej mniej niż 20 tysięcy mieszkańców, zarejestrować projekt w bazie online i poczekać na decyzję administratora. Eksperymenty chemiczno-fizyczne, pokazy robotyczne, nauka języków obcych – tematyka projektów edukacyjnych jest dowolna, ważne jednak, aby wynikała z zainteresowań wolontariuszy i była atrakcyjna dla dzieci. Co zyskują wolontariusze? Rozwijają swoje pasje, nabywają umiejętności z zakresu wystąpień publicznych, zdobywają doświadczenie zawodowe i przede wszystkim – inspirują dzieci do dalszego zgłębiania tajemnic nauki!

ETAP 3. PRZYGOTOWANIE WARUNKÓW PRACY DLA WOLONTARIUSZY

- √ przed rozpoczęciem współpracy z wolontariuszem należy przygotować członków zespołu do podjęcia takiej współpracy, informując ich o zakresie obowiązków wolontariusza, formie współpracy, zadeklarowanym przez niego czasie zaangażowania w działania organizacji, dzięki temu łatwiej będzie budować dobrą atmosferę, zapewnić wolontariuszom poczucie przynależności i bycia pełnoprawnym członkiem zespołu;

- √ osoby bezpośrednio współpracujące z wolontariuszami i e-wolontariuszami warto uwrażliwić na pomysły i sugestie zgłaszane przez wolontariuszy, udzielanie informacji zwrotnych na temat wykonanej pracy;
- √ zadbanie o właściwy komfort pracy dla wolontariusza to również zorganizowanie stanowiska pracy – biurka, komputera, telefonu. Jeśli organizacja ma trudności z zapewnieniem wolontariuszowi swobodnego korzystania z sprzętów, niezbędnych do wykonywania jego pracy, dobrym rozwiązaniem jest współpraca zdalna, z wykorzystaniem do pracy sprzętu, którym dysponuje wolontariusz.

ETAP 4. REKRUTACJA WOLONTARIUSZY

- √ już samo przygotowanie ogłoszenia rekrutacyjnego w pewnym stopniu pozwala na wzajemne poznawanie się wolontariusza i organizacji, dopasowywanie potrzeb i oczekiwań obu stron;
- √ ogłoszenie-oferta wolontariatu powinno być jak najbardziej skonkretyzowane, zawierać informacje na temat charakteru zadania dla wolontariuszy, formy i czasu współpracy;

Małopolski Instytut Kultury to samorządowa instytucja kultury Województwa Małopolskiego. W swoich działaniach MIK kładzie szczególny nacisk na promowanie wykorzystania nowoczesnych technologii w informowaniu o kulturze, na promowanie interaktywnej edukacji dla kultury oraz promowanie dziedzictwa kulturowego Małopolski. MIK organizuje spotkania eksperckie, realizuje projekty kulturalne, programy szkoleniowe oraz wydaje kwartalnik „Autoportret”. Ponieważ oferta MIK-u systematycznie się rozwija, jego pracownicy od kilku lat z powodzeniem korzystają z pomocy e-wolontariuszy. Wirtualni wolontariusze aktywnie angażują się w projekty takie jak: Szlaki Małopolski, Kultura Małopolski, Chłopska Szkoła Biznesu. Sukces owocnej współpracy MIK-u z e-wolontariuszami kryje się w profesjonalnym przygotowaniu warunków pracy dla wolontariuszy. Pracownicy Małopolskiego Instytutu Kultury wyznaczają koordynatora e-wolontariuszy, szczegółowo opisują ofertę e-wolontariatu (Kogo szukamy? Do jakiego projektu? Jakich umiejętności oczekujemy? Co możemy zaoferować? Jak będzie zorganizowana współpraca? Ile czasu należy na nią poświęcić?), dbają o to, aby praca e-wolontariusza i praca zespołu pracującego w siedzibie MIKu dopełniały się wzajemnie, zwracają także dużą uwagę na system motywowania i nagradzania e-wolontariuszy.

Strona projektu: <http://mik.krakow.pl/>

- √ jednocześnie, ogłoszenie wolontariacie powinno przedstawiać oferowane zadanie w kontekście projektu i misji realizowanej przez organizację, tego jak przyczyni się do

ich wypełniania; dzięki temu zapoznająca się z nim osoba będzie wiedziała, dlaczego jest ono ważne jako część większej całości;

- √ należy wziąć pod uwagę różne kanały komunikacji i dotarcia do potencjalnie zainteresowanych nim osób; warto pamiętać o tradycyjnych sposobach (ogłoszenia w prasie, plakaty i ulotki dystrybuowane na przykład w szkołach, domach kultury, bibliotekach, środkach komunikacji publicznej) oraz kanałach oparte na nowych technologiach (portale dedykowane działalności III sektora; newslettery, informacje prasowe, strony internetowe zaprzyjaźnionych organizacji, portale społecznościowe typu Facebook czy YouTube);
- √ wizytówką organizacji, także w kontekście rekrutacji wolontariuszy, jest jej strona internetowa – warto prowadzić stałą aktualizację zakładki z propozycjami współpracy dla wolontariuszy i e-wolontariuszy, a w przypadku, gdy nie prowadzimy aktualnie naboru, podać adres e-mail, na który swoje zgłoszenia mogą przysyłać osoby zainteresowane. Warto zwrócić uwagę na takie indywidualne zgłoszenia, ponieważ wysyłające je osoby cechują się dużą motywacją, zaangażowaniem wyływającymi z zainteresowania obszarem społecznym, w którym działa organizacja;
- √ każda osoba, która zgłasza chęć wspierania działań instytucji zasługuje na podziękowanie i docenienie, które okażemy poprzez szybką i zindywidualizowaną odpowiedź, niezależnie od tego, czy jest to zgłoszenie wysyłane poza prowadzonym naborem wolontariuszy, czy też w odpowiedzi na opublikowane ogłoszenie;
- √ zdarza się, że wolontariusze utożsamiają wysyłanie zgłoszenia/CV z faktyczną możliwością podjęcia współpracy, dlatego warto już w ogłoszeniu zawrzeć informację, iż ze względu na charakter zadania, potrzeby i możliwości logistyczne, organizacja nie będzie miała możliwość zaproponowania w danym momencie współpracy wszystkim chętnym;
- √ nawet w przypadku odmowy, wolontariuszowi zawsze należy podziękować, docenić jego dobrą wolę i chęć udzielenia nam wsparcia; CV warto zachować na przyszłość i poinformować o tym zainteresowaną osobę;
- √ osobom, którym nie możemy zaproponować bezpośredniej współpracy ze względu na ograniczenie logistyczne w biurze organizacji, a charakter zadania to umożliwi, możemy zaproponować współpracę w formie e-wolontariatu;
- √ poza naborem wolontariuszy do określonego typu zadania, organizacja może budować bazę potencjalnych wolontariuszy, na przykład poprzez zachęcanie osób odwiedzających jej stronę albo profil na portalu społecznościowym do zapisania się na newsletter, w którym zawierane będą również informacje o oferowanych aktualnie formach współpracy;
- √ nie można też zapomnieć o tak zwanej metodzie szeptanej rekrutacji – obecni wolontariusze i ci, którzy wspierali działania organizacji w przeszłości mogą pomóc w dotarciu z ofertą do osób zainteresowanych podjęciem współpracy;

- √ na etapie rozmów i spotkań zachęcamy do zwrócenia uwagi na zainteresowania wolontariuszy, poznania oczekiwań wobec współpracy z organizacją – będą to cenne wskazówki, może okazać się, że mamy do zaoferowania zadania bardziej interesujące z punktu widzenia wolontariusza.

ETAP 5. PRZYGOTOWANIE WOLONTARIUSZY DO WYKONYWANIA PRACY, WPROWADZENIE DO INSTYTUCJI

- √ przygotowanie wolontariusza do współpracy to oczywiście przede wszystkim dokładne przedstawienie mu proponowanych i stojących przed nim zadań i obowiązków, odpowiadanie na pojawiające się w związku z nimi pytania i wątpliwości;
- √ przedstawienie listy propozycji zadań według zainteresowań i kompetencji wolontariusza lub stworzenie mu możliwość spróbowania swoich sił w realizacji kilku różnych zadań, które pozwoli obu stronom przekonać się, w jakich obszarach współpraca będzie najbardziej owocna i satysfakcjonująca;
- √ przy określaniu indywidualnego zakresu obowiązków, warto być otwartym na sugestie i pomysły wolontariuszy, związane ze sposobem wykonywania zadań, wpłynie to korzystnie na ich zaangażowanie w wykonywaną pracę, identyfikację z powierzonymi zadaniami;
- √ wspólne ustalenie harmonogramu pracy wolontariusza, dostosowanego do potrzeb i możliwości obu stron, przy czym warto wziąć pod uwagę możliwość częściowego lub całościowego wykonywania pracy zdalnie, przez internet;
- √ wprowadzenie wolontariusza do instytucji to również zapoznanie go z jej historią i misją, obecnie prowadzonymi projektami, przedstawienie formalnych i nieformalnych zasad pracy biura, oprowadzenie po siedzibie organizacji, przedstawienie wszystkich pracowników i innych wolontariuszy;
- √ rozpoczynając współpracę z e-wolontariuszami, z którymi nie będziemy spotykać się w siedzibie organizacji, szczególnie istotne jest określenie sposobów komunikacji, wzajemnego informowania się o wykonywanych zadaniach, wątpliwościach i sugestiach z nimi związanych;
- √ nie możemy również zapominać o kwestiach formalnych związanych z podjęciem współpracy z wolontariuszami, to znaczy przedstawienia mu jego praw i obowiązków, zapoznania z zasadami BHP w biurze; co więcej, w przypadku współpracy trwającej dłużej niż 30 dni konieczne jest zawarcie pisemnej umowy.

ETAP 6. FAKTYCZNA WSPÓŁPRACA (MOTYWOWANIE, Z JEDNOCZESNĄ OCENĄ ORAZ OPIEKĄ I NADZOREM NAD WOLONTARIUSZAMI)

- √ możliwość wpływania na wykonywane zadanie, w odpowiednim stosunku do wiedzy, umiejętności i doświadczenia wolontariusza oraz charakteru wykonywanego zadania, korzystnie wpłynie na jego poczucie odpowiedzialności i zaangażowanie;
- √ przez cały okres współpracy pamiętajmy o traktowaniu wolontariusza, jako pełnoprawnego członka zespołu, co przejawia się między innymi powierzaniem zadań zgodnych z jego kompetencjami i oczekiwaniami, a nie proszeniem wyłącznie o przysłowiowe „parzenie herbaty” i „naklejanie znaczków”;
- √ ogromne znaczenie ma budowanie relacji nieformalnych i wspólnej kultury organizacyjnej, co zaczyna się już od zaproszenia do wypicia wspólnej porannej kawy oraz uczestniczenia w spotkaniach zespołu;
- √ budować relację z wolontariuszami możemy również poprzez zapraszanie ich na organizowane przez nas eventy, zarówno te mieszczące się w działaniach projektowych, jak i należące do rytuałów instytucji, na przykład spotkania wigilijne; zaproszenie na nie e-wolontariuszy to doskonała sposobność na spotkanie się i bezpośrednie rozmowy;
- √ wolontariusze cenią sobie możliwość poznania osób o podobnych wartościach, zainteresowaniach i światopoglądzie; wychodząc temu naprzeciw każda organizacja może wspierać swoich wolontariuszy we wzajemnym poznawaniu się, komunikacji i tworzeniu społeczności, poprzez wspomniane powyżej zapraszanie na eventy, organizowanie spotkań wolontariuszy, utworzenie dla nich wirtualnego miejsca spotkań, na przykład wydzielonego wątku na forum, grupy dyskusyjnej na Facebooku, bloga;
- √ wspomniane wirtualne miejsce spotkań pozwoli na zintegrowanie wolontariuszy i e-wolontariuszy, umożliwi im dyskusję i wymianę doświadczeń, płynących z tej formy działalności społecznej; co więcej, może doprowadzić do powstania nowych, autorskich pomysłów na aktywności wolontariacie na rzecz instytucji i jej beneficjentów, zgodnych z zainteresowaniami samych wolontariuszy;
- √ dzięki wirtualnej przestrzeni, wolontariusze będą mogli zyskać poczucie, że są osoby, dla których ważne są te same wartości i które rozumieją ich motywacje – jest to szczególnie ważne, gdyż bardzo często społeczny odbiór wolontariatu, nawet w najbliższym otoczeniu, jest negatywny, zdarza się, że wolontariusze wręcz wstydzą się przyznać do tego, że angażują się dobrowolnie w nieodpłatną pracę – w grupie będą mogli swobodnie o tym komunikować;
- √ do społeczności wolontariuszy utworzonej wokół instytucji warto zaprosić osoby, które wpierały ją w przeszłości (*alumni wolontariatu*), a które teraz mogą dzielić się doświadczeniami i poradami z obecnymi wolontariuszami, jednocześnie jest to sposób na podtrzymanie z nimi relacji;

- √ jako instytucja goszcząca wolontariuszy możemy umożliwić wolontariuszom zaproszenia swoich znajomych do udziału we wspólnie organizowanym wydarzeniu, do odwiedzenia biura organizacji i poznania zadań wykonywanych przez wolontariusza; dzięki temu będziemy wpływać na zmianę negatywnego wizerunku wolontariatu; sprawi to, że wolontariusze będą mieli możliwość dzielenia się swoją pasją;
- √ podziękowania i docenianie pracy wolontariuszy i e-wolontariuszy to absolutne minimum, jakie instytucja powinna zaoferować w zamian za otrzymane wsparcie; sposobów na nie jest wiele i warto to przemyśleć i wybrać te najbardziej odpowiednie;
- √ docenieniem pracy jest również zwykłe słowo *dziękuję*, a w przypadku e-wolontariuszy – sprawna komunikacja e-mailowa, szybka odpowiedź na wiadomości od wolontariuszy, umożliwienie im bieżącego skonsultowania wykonywania zadania poprzez na przykład Skype;
- √ ciekawym pomysłem na tworzenie i rozwijanie relacji z wolontariuszami jest stworzenie dedykowanego im newslettera, informującego o bieżących działaniach organizacji, dokonaniach wolontariuszy, aktualnych ofertach włączania się w działanie na rzecz instytucji,
- √ równie ważne jak docenienie i podziękowanie za wykonaną pracę jest udzielenie rzetelnej informacji zwrotnej wraz ze wskazówkami, które działania mogły być wykonane bardziej efektywnie, z większą starannością, przekazana w odpowiedniej formie na pewno zostanie doceniona przez osoby, dla których istotny jest własny rozwój;
- √ silną motywacją do dalszych działań jest możliwość zobaczenia efektów wykonywanej pracy, dlatego też zapraszamy wolontariuszy na wydarzenia, przy których organizacji byli zaangażowani, przekazujemy zdjęcia i filmy, umożliwiamy im kontakty z beneficjentami instytucji lub prześlemy im ich podziękowania, gdy kontakt bezpośredni nie jest możliwy – dzięki temu czerpią energię i chęć do dalszego działania;
- √ zwiększanie odpowiedzialności, związanej z kolejnymi zadaniami będzie dla wolontariuszy czytelnym znakiem, że sprawdzają się w powierzanych im zadaniach i są doceniani;
- √ warto pamiętać o tym, że wolontariusze czują się pewniej jeśli w każdej chwili mogą otrzymać wsparcie w wykonywanych przez siebie zadaniach, czy to ze strony koordynatora/opiekuna wolontariatu, czy też pozostałych pracowników organizacji. Dodatkowo, wolontariusze o większym stażu mogą wspomagać osoby, które dopiero zaczynają swoją przygodę z wolontariatem.

ETAP 7. ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY

- √ zakończenie współpracy z wolontariuszem przy konkretnym działaniu, nie koniecznie powinno zakończyć relację między nim a instytucją; tak jak wspominaliśmy wcześniej, mogą być oni najlepszymi ambasadorami naszej organizacji, wolontariatu na jej rzecz i wolontariatu w ogóle, w swoim najbliższym otoczeniu;
- √ alumni wolontariatu często powracają do instytucji w przyszłości, wspierając ją przy innych działaniach, nierzadko zapraszając kolejne osoby; ważne jest więc podtrzymywanie kontaktu z nimi – z jednej strony informowanie o bieżących działaniach oraz podtrzymywanie kontaktów pośrednich (np. e-mailowe życzenia świąteczne, urodzinowe) i bezpośrednich (np. zapraszanie na organizowane przez organizację wydarzenia, Dni Otwarte/Dni Wolontariatu);
- √ co więcej, etap zakończenia pracy wolontariusza jest dla organizacji ważnym momentem na uzyskanie informacji zwrotnej – w trakcie rozmowy lub formie ankiety warto poprosić o podzielenie się swoją opinią na temat współpracy, oferowanych zadań, komunikacji z pracownikami i pozostałymi wolontariuszami organizacji;
- √ etap ten sprzyja podsumowaniu działań wolontariusza, przekazania mu uwag i podziękowań, dotyczących całego okresu współpracy. Warto pomyśleć o wystawieniu pisemnej rekomendacji i/lub opinii z praktyk.

Zachęcamy do tego, aby każda z instytucji starannie przygotowała się na przyjęcie wolontariuszy, zastanowiła nad najlepszymi mechanizmami i formami współpracy, komunikacji. Jak wynika bowiem z badania „Kluczowych wartości wolontariatu”, największymi zagrożeniami i barierami rozwoju tej formy aktywności społecznej, widzianymi z perspektywy samych wolontariuszy, jest niewłaściwe przygotowanie instytucji lub jego zupełny brak: *„Największych trudności dla popularyzacji wolontariatu nasi rozmówcy upatrywali w nieprzygotowaniu organizacji do pracy z nimi, poczynając od niedostatecznej informacji, mało przyciągających, wąsko zakrojonych działaniach komunikacyjnych (pod względem adresata, kanałów dotarcia, bogactwa przekazu), na nieumiejętności zagospodarowania potencjału wolontariuszy kończąc.”*⁶

Promocja wolontariatu

Każdy z nas, instytucje, które reprezentujemy, wolontariusze, którzy z nami współpracują – wszyscy żyjemy w otoczeniu społecznym. Dlatego też myśląc o rozwijaniu współpracy organizacji z wolontariuszami i e-wolontariuszami, warto mieć na uwadze również i szerszy kontekst społeczny w jakim funkcjonujemy. Wolontariat niestety nie zawsze i nie w każdym środowisku cieszy się wysokim prestiżem społecznym – stąd osoby, które angażują się w dobrowolną pracę na rzecz innych często unikają słowa *wolontariusz*, a w jego miejsce preferują określanie się mianem *aktywistów*, *społeczników*, *osób*

⁶ Raport z badania *Kodeks kluczowych wartości wolontariatu*.

wspierających/zaangażowanych w projekt⁷. Jak wynika z badań CBOS z 2011 roku, tylko 8% osób zaangażowanych w wolontariat deklaruje, iż robi to dlatego, że w ich otoczeniu inni postępują podobnie. Gdyby ten wskaźnik był wyższy, także i *naśladowictwo* byłoby częstsze.⁸

Dlatego też wśród przedstawionych przez nas wskazówek odnośnie współpracy z wolontariuszami i e-wolontariuszami znalazła się też propozycja stworzenia im możliwości *zapraszania* innych osób ze swojego otoczenia społecznego do poznania ich zaangażowania w wolontariat – pozwoli dowartościować się, osobom z *zewnątrz* natomiast umożliwi skonfrontowanie się ze stereotypowymi skojarzeniami z pracą wolontariacką z jego rzeczywistym obrazem.

Co więcej, stworzenie z naszej instytucji miejsca przyjaznego i otwartego na różnorodne formy wolontariatu, z którą współpraca przynosi wiele satysfakcji i korzyści, również przyczynia się do poprawy społecznego odbioru wolontariatu w naszym otoczeniu.

Mysząc o promocji wolontariatu w środowisku lokalnym, warto również pamiętać i włączać się w ogólnopolskie inicjatywy (zgłaszać nominacje, promować finałowe głosowania online otwarte dla wszystkich), takie jak Konkurs *Gwiazdy Dobroczynności*, *Społecznik Roku*, *Odkryj e-wolontariat*, *Barwy wolontariatu*, *Dobroczynca Roku*. Ich atrakcyjna formuła, interaktywny charakter otwartych głosowań internetowych przyczynia się do kreowania *mody*, w pozytywnym znaczeniu tego słowa, na dobroczynność, pomaganie innym i wolontariat.

Konkursy:

- *Gwiazdy Dobroczynności* to inicjatywa Akademii Rozwoju Filantropii w Polsce oraz Tygodnika Newsweek Polska, mająca na celu promowanie społecznego zaangażowania gwiazd. Dochód z konkursu Gwiazd Dobroczynności przekazywany jest na fundusz *Pozytywka*, który wspiera edukację i integrację społeczną dzieci z niepełnoprawnością słuchu.

Strona konkursu: <http://gwiazdydobroczynnosci.newsweek.pl/>

- *Dobroczynca Roku* to największy i najdłużej działający w Polsce konkurs nagradzający społeczne zaangażowanie przedsiębiorstw (czyli np. wspieranie działalności społecznej organizacji pozarządowych lub realizowanie projektów na rzecz lokalnej społeczności). Organizatorem Konkursu jest Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce.

Więcej informacji: <http://dobroczyncaroku.pl/>

Projekt *Koalicja Prezesi – Wolontariusze 2011* ma na celu promocję wolontariatu i aktywności obywatelskiej poprzez pokazywanie pozytywnego przykładu Prezesów największych polskich firm angażujących się w ważne inicjatywy społeczne. Zadaniem Koalicji jest stworzenie platformy współpracy i wymiany doświadczeń w zakresie społecznego zaangażowania biznesu oraz popularyzowanie postaw wolontariackich w środowisku przedsiębiorców.

Więcej informacji: http://dobrybiznes.info/1,coalition/article-1-O_Koalicji/

PODSUMOWANIE

Wiele działań społecznych podejmowanych w 2011 roku w Polsce i Unii Europejskiej poświęconych było promocji i rozwojowi wolontariatu, z uwagi na trwający Europejski Rok Wolontariatu Propagujący Aktywność Obywatelską (ERW2011), ustanowiony przez Radę Unii Europejskiej⁹. Stanowiło to ukoronowanie wieloletniej działalności wolontariuszy rozsianych po całej Europie, którzy poprzez swoje bezinteresowne zaangażowanie w pomoc innym przyczyniają się do rozwiązywania niezwykle istotnych problemów społecznych (takich jak na przykład ubóstwo, zanieczyszczenie środowiska), kształtują i rozwijają społeczeństwo obywatelskie – zarówno w wymiarze ogólnoeuropejskim jak i tym lokalnym, najbliższym każdemu z nas. Poprzez działania, które przynoszą również i im samym ogromną satysfakcję i różnorodne, realne korzyści, *zmieniają świat i siebie*¹⁰.

W ramach ERW2011 zrealizowano wiele wartościowych i różnorodnych działań zmierzających do poprawy społecznego wizerunku wolontariatu, wzmocnienia organizatorów wolontariatu i zachęcenia jak największej liczby osób indywidualnych oraz instytucji do angażowania się w tę formę społecznej aktywności. Powstała w ten sposób baza dobrych praktyk, dostępne opracowania edukacyjne i informacyjne, a w końcu – skupienie uwagi społecznej na wolontariacie wydają się doskonałym momentem na rozwój współpracy z wolontariuszami w naszych organizacjach i społecznościach.

POLECANE STRONY WWW, PUBLIKACJE

1. Ustawa o Działalności Pożytku Publicznego i Wolontariacie, <http://www.pozytek.gov.pl/Ustawa,o,dzialalnosci,pozytku,publicznego,i,o,wolontariacie,405.html?PHPSESSID=b6baa16fe7f6b35f861985b5951a1083>
2. Raport z badania „Kluczowe wartości wolontariat” http://tojestwolontariat.pl/17,promuj_z_nami/
3. Europejski Rok Wolontariatu 2011 w Polsce, www.erw2011.gov.pl
4. European Year of Volunteering 2011, europa.eu/volunteering/
5. Portal organizacji pozarządowych, www.ngo.pl, wolontariat.ngo.pl/

⁹ Decyzja Rady Unii Europejskiej z dnia 27 listopada 2009 r. (2010/37/WE).

¹⁰ Hasło „Zostań wolontariuszem, zmieniaj siebie i świat!” stanowiło główne przesłanie kampanii edukacyjno-promocyjnej ERW2011 realizowanej przez Fabrykę Komunikacji Społecznej na zlecenie Departamentu Pożytku Publicznego Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Krajowego Organu Koordynującego ERW2011 w Polsce.

6. Projekt E-wolontariat, Konkurs „Odkryj e-wolontariat” www.e-wolontariat.pl
7. Europejski Konkurs ‘Discover e-volunteering’, www.e-volunteering.eu/competition/
8. Kampania „Kluczowe wartości wolontariatu”, www.tojestwolontariat.pl
9. Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce, www.filantropia.org.pl
10. Konkurs o tytuł „Dobroczyńca Roku”, www.dobroczyncaroku.pl
11. Projekt „Koalicja Prezesi-wolontariusze 2011”, www.prezesi-wolontariusze.pl
12. Centrum Wolontariatu, www.wolontariat.org.pl
13. Ośrodek Badań i Innowacji „Stocznia”, stocznia.org.pl
14. Departament Pożytku Publicznego MPIPS, <http://www.pozytek.gov.pl>

DOBRE PRAKTYK I - LINKI

DobryBiznes.info, www.dobrybiznes.info

Federacja Stowarzyszeń Amazonki, <http://amazonki.net/>

Fundacja Onkologiczna DUM SPIRO – SPERO, <http://www.fundacja-onkologiczna.pl/>

Fundacja Rozwoju Wolontariatu, *PROJEKTOR – wolontariat studencki*
<http://www.projektor.org.pl/0,1,1.html>

Grupa Wsparcia Psychologicznego, *Psychowsparcie.org*, <http://psychowsparcie.org/>

Konkurs Dobroczyńca Roku, <http://dobroczyncaroku.pl/>

Konkurs Gwiazdy Dobroczynności, <http://gwiazdydobroczynnosci.newsweek.pl/>

Olimpiady Specjalne <http://www.olimpiadyspecialne.pl/wolontariat-w-olimpiadach-specjalnych>

Q-Ruch Sąsiedzki, <http://www.inicjatywysasiedzkie.pl/Q-Ruch/sasiedzki.html>

Małopolski Instytut Kultury <http://mik.krakow.pl/wolontariat/>

Rowerowa Łódź <http://rowerowalodz.pl>

Stowarzyszenie Polska Młodych, *Tłocznia* <http://www.tlocznia.org/>

Tatrzański Park Narodowy, *Wolontariat dla Tatr*, <http://www.tpn.pl/pl/wspieraj/wolontariat>

Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy, *Pokojoy Patrol*, http://wosp.org.pl/pokojoy_patrol

Zakątek 21, <http://www.zakatek21.pl/portal/>