

Dobre praktyki organizacji wolontariatu akcyjnego

Urząd m.st. Warszawy



Spis treści

WSTĘP	3
CZYM SĄ DOBRE PRAKTYKI W KONTEKŚCIE PROJEKTÓW WOLONTARIATU	4
PRZYGOTOWANIA DO ORGANIZACJI PROJEKTÓW	5
KWESTIE PRAWNE	5
KONCEPCJA I PLAN PROJEKTU	6
STRUKTURA ORGANIZACYJNA PROJEKTU	7
ZESPÓŁ PROJEKTOWY	8
HARMONOGRAM PRACY	9
WYDARZENIE A PROJEKT	9
NARZĘDZIA DO ZARZĄDZANIA WOLONTARIATEM	9
REKRUTACJA	11
PLANOWANIE PROCESU REKRUTACJI	12
FORMA REKRUTACJI	12
FORMUŁOWANIE OFERTY REKRUTACYJNEJ	13
OKREŚLENIE SYLWETKI WOLONTARIUSZA	15
TWORZENIE FORMULARZY REKRUTACYJNYCH	15
PROWADZENIE ROZMÓW REKRUTACYJNYCH	17
SCENARIUSZ ROZMOWY REKRUTACYJNEJ	18
OCENA WOLONTARIUSZA PODCZAS ROZMOWY	19
WYBÓR WOLONTARIUSZY SPOŚRÓD KANDYDATÓW	22
PRZEJRZYSTOŚĆ PROCESU REKRUTACJI	22
WYBÓR LIDERÓW	23
PODPISYWANIE POROZUMIEŃ WOLONTARIACKICH	24
SZKOLENIA	25
TEMATYKA	27
PROWADZĄCY ZAJĘCIA	27
SZKOLENIA LIDERSKIE	27
HARMONOGRAM SZKOLEŃ	27
DODATKOWE WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE SZKOLEŃ	28
UDZIAŁ KOORDYNATORÓW	29
KOMPENDIA WIEDZY	29

Wydawca: Miasto Stołeczne Warszawa

Tekst: Antoni Morawski

Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy,
ochotnicy@um.warszawa.pl, www.ochotnicy.waw.pl

Konsultacja prawna: Paweł Zaczek

Korekta: Barbara Jarząbek

Koordinacja: Marta Dermańska

Wydanie I, listopad 2016 r.



ŚWIADCZENIA DLA WOLONTARIUSZY	30
UBEZPIECZENIE	31
STRÓJ WOLONTARIUSZA	31
IDENTYFIKATOR	31
BEZPŁATNE PRZEJAZDY KOMUNIKACJĄ MIEJSKĄ LUB DEDYKOWANY TRANSPORT	33
WYŻYWIENIE I NOCLEG	33
DARMOWY DOSTĘP DO INTERNETU	34
PRZESTRZEŃ DO ODPOCZYNKU	34
MOŻLIWOŚĆ BEZPŁATNEGO KORZYSTANIA Z OBIEKTÓW SPORTOWYCH, REKREACYJNYCH, KULTURALNYCH	35
ORGANIZACJA PRACY I ZARZĄDZANIE	36
PODZIAŁ NA GRUPY	36
UKŁADANIE HARMONOGRAMU PRACY	37
PRACA Z LIDERAMI	38
CENTRUM WOLONTARIATU	38
ATMOSFERA I MOTYWOWANIE	39
OGRANICZANIE RYZYKA KONFLIKTÓW I BRAKU EFEKTYWNOŚCI PRACY WOLONTARIUSZY	41
KOMUNIKACJA PROJEKTU I W PROJEKCIE	41
OGÓLNE WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE PROWADZENIA DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH I KOMUNIKACJI	42
PROMOCJA REKRUTACJI	43
UŚWIADOMIENIE O ZADANIACH I ROLI WOLONTARIUSZY ODBIORCÓW IMPREZY	43
UŚWIADOMIENIE O ZADANIACH I ROLI WOLONTARIUSZY POZOSTAŁYCH ORGANIZATORÓW	44
KOMUNIKACJA NA LINII – PROJEKT (ZESPÓŁ PROJEKTOWY) – WOLONTARIUSZE.	45
PODSUMOWANIE PROJEKTU	45
PODSUMOWANIE W GRONIE ZESPOŁU	45
FORMALNE PODSUMOWANIE	46
PODZIĘKOWANIA DLA WOLONTARIUSZY	46
CERTYFIKATY	46
ZDJĘCIA, FILMY	47
ZAKOŃCZENIE	47

Wstęp

Publikacja przygotowana została w ramach projektu wolontariatu miejskiego „Ochotnicy warszawscy”.

„Ochotnicy warszawscy” to spójne i długofalowe działania na rzecz rozwoju wolontariatu w Warszawie realizowane przez samorząd, miejskie instytucje, organizacje pozarządowe, uczelnie i partnerów biznesowych. Założeniem projektu jest stworzenie optymalnych warunków rozwoju dla wolontariatu oraz podmiotów i jednostek zaangażowanych w wolontariat w Warszawie. Projekt koordynowany jest przez Centrum Komunikacji Społecznej m.st. Warszawy. Organizacja i rozwój wolontariatu podczas wydarzeń i imprez miejskich w Warszawie jest jednym z elementów tego projektu.

Projekty wolontariackie wspierające organizację dużych wydarzeń i imprez stanowią wyzwanie dla organizatorów wolontariatu. W krótkim czasie konieczne jest zrekrutowanie dużej grupy osób, właściwie przeszkolenie i zmotywowanie do działania oraz zarządzanie organizacją ich pracy. Zaangażowanie każdego wolontariusza wiąże się z koniecznością poniesienia konkretnych kosztów, toteż określając liczbę osób organizatorzy muszą pogodzić realia budżetu z przewidzianymi dla wolontariuszy zadaniami. Wolontariat, który nazywamy „akcyjnym” ma więc własną specyfikę i w znaczący sposób różni się od innych form wolontariatu – na przykład regularnego zaangażowania wolontariuszy przy wspieraniu instytucji.

Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy było organizatorem lub współorganizatorem kilku projektów wolontariackich. Projekty miały różny charakter, jednak zawsze dotyczyły imprez i wydarzeń o dużej skali. Przy każdym z nich zadaniem wolontariuszy było wszechstronne wsparcie uczestników wydarzenia, zwłaszcza w przestrzeni publicznej miasta.

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™” zorganizowany w latach 2010 - 2012 r. Dotyczył wsparcia kibiców odwiedzających Warszawę podczas Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012™. Wolontariusze wykonywali zadania w Strefie Kibica, przestrzeni miejskiej – m.in. okolicach stadionu, na ulicach i parkingach, na lotnisku i dworcach kolejowych, w szpitalach i przychodniach, komendach Policji. Wspierali działania administracji, służb i dziennikarzy w Centrum Medialnym lub Centrum Zarządzania Kryzysowego. W projekt zaangażowanych było blisko 900 wolontariuszy.

Projekt „KlimaTYczny Wolontariat” – zorganizowany w 2013 r. oraz odbywający się w ramach niego projekt „Zielony klimat”. Dotyczyły wsparcia uczestników konferencji klimatycznej Organizacji Narodów Zjednoczonych COP-19, oraz wsparcia organizacji imprez towarzyszących. Wolontariusze pracowali m.in. na Stadionie Narodowym, Lotnisku Chopina, dworcach kolejowych. Elementem projektu była także wystawa w Pałacu Kultury i Nauki oraz warsztaty prowadzone przez wolontariuszy w szkołach. W obydwu projektach zaangażowanych było blisko 300 wolontariuszy.



Projekt wolontariat podczas obchodów 70. rocznicy Powstania Warszawskiego – zorganizowany w 2014 r. przez Urząd m.st. Warszawy oraz Muzeum Powstania Warszawskiego.

Dotyczył wszechstronnego wsparcia organizacji obchodów i towarzyszących im wydarzeń. Istotnym obszarem projektu była opieka nad kombatantami – wolontariusze wspierali ich m.in. na lotnisku i dworcach kolejowych, w hotelach oraz podczas przejazdów dedykowanym transportem, a także asystowali podczas uroczystości. Udzielali informacji uczestnikom obchodów, dystrybuowali materiały informacyjne i wodę. W projekt było zaangażowanych blisko 450 wolontariuszy.

Projekt wolontariatu miejskiego „Finał Ligi Europy UEFA 2015” – zorganizowany w 2015 r. przez Urząd m.st. Warszawy we współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej.

Dotyczył wsparcia kibiców przybywających do Warszawy, w przestrzeni miejskiej oraz podczas różnego rodzaju imprez towarzyszących. W projekt było zaangażowanych blisko 60 wolontariuszy.

Wolontariat podczas „Dni w Diecezjach” w Warszawie organizowanych w związku ze Świątami Młodzieży 2016 organizowany przez Urząd m.st. Warszawy we współpracy z Centrum Myśli Jana Pawła II (instytucją kultury m.st. Warszawy), Archidiecezją Warszawską oraz Diecezją Warszawsko-Praską. Dotyczył wsparcia na terenie Warszawy pielgrzymów przybywających na wydarzenia związane ze Świątami Młodzieży. W projekt w stolicy było zaangażowanych blisko 600 wolontariuszy.

Przy każdej okazji, niezależnie od charakteru wydarzenia, praca wolontariuszy przyczyniła się do pozytywnego postrzegania imprezy przez uczestników. W dużym stopniu wpływała także na budowanie wizerunku Miasta Stołecznego Warszawy, jako miejsca przyjaznego, otwartego i bezpiecznego. Natomiast w samym środowisku wolontariackim Urząd m.st. Warszawy wielokrotnie zaprezentował się jako dobry i wiarygodny organizator wolontariatu. Praca przy zróżnicowanych projektach (imprezach sportowych, międzynarodowej konferencji czy obchodach rocznicowych) zaowocowała doświadczeniami, którymi chcemy podzielić się z innymi instytucjami i podmiotami – organizatorami wolontariatu. Mamy nadzieję, że zawarte tu refleksje, podzielone problemowo, znajdą zastosowanie przy planowaniu różnorodnych projektów wolontariackich.

Zespół ds. wolontariatu miejskiego Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy

Czym są dobre praktyki w kontekście projektów wolontariatu?

Dobra praktyka to przykład działania zrealizowanego w sposób wzorcowy. Wypracowana przez jedną organizację, jest adaptowana przez kolejne. Powinna być na tyle uniwersalna, by dało się ją wdrożyć przy podobnych działaniach, ale w innym podmiocie.

Opisane w tym opracowaniu dobre praktyki to nie tylko opisy dobrze zrealizowanych projektów. To wszechstronny zestaw wskazówek dla organizatorów wolontariatu akcyjnego. Projekty wolontariackie są bardzo zróżnicowane. Niektóre z nich nie wymagają przeprowadzania wieloetapowej rekrutacji, przy innych konieczne będzie zastosowanie np. rozmów rekrutacyjnych. Podobnie w innych kwestiach – nie każdy projekt będzie wymagał wszystkich opisanych szkoleń, a nie każdy budżet pozwoli na zapewnienie wszystkich świadczeń. Dlatego też dobre praktyki zostały podzielone tematycznie i należy traktować je modułowo – wybierając te elementy, które są potrzebne i które mogą wzmocnić organizowany projekt.

Niniejsze treści odnoszą się przede wszystkim do projektów wolontariackich realizowanych przy okazji imprez masowych i dużych wydarzeń – sportowych, kulturalnych i innych. Wiele zawartych wskazówek odnosi się do pracy wolontariuszy w tych specyficznych warunkach. Jednakże prezentowane standardy i podstawowe zasady można odnieść do każdego rodzaju wolontariatu – również takiego, który jest zakrojony na znacznie mniejszą skalę. Dlatego treści mogą okazać się cenne dla wszystkich organizatorów i koordynatorów wolontariatu, także w miejscach, w których współpraca z wolontariuszami ma charakter stały.

Przygotowania do organizacji projektów

Kwestie prawne

Na samym początku organizacji projektu wolontariackiego należy się upewnić czy podmiot, który reprezentujemy na pewno może być organizatorem wolontariatu. To jakie podmioty w Polsce mogą organizować wolontariat określa ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Art. 42. 1.

Wolontariusze mogą wykonywać, na zasadach określonych w niniejszym rozdziale, świadczenia na rzecz:

- 1) organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 w zakresie ich działalności statutowej, w szczególności w zakresie działalności pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- 2) organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- 3) jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy, z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej,
- 4) podmiotów leczniczych w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej w zakresie wykonywanej przez nie działalności leczniczej



Zatem nie mogą organizować wolontariatu np. przedsiębiorstwa, co może mieć kluczowe znaczenie przy organizacji imprezy masowej. Ustawa ta określa ramy prawne dla organizatorów wolontariatu, a zapoznanie się z nią przed organizacją projektu wolontariackiego jest obowiązkiem każdego koordynatora.

Poza zapisami ustawy na organizację projektu mogą mieć wpływ wewnętrzne przepisy instytucji lub organizacji – np. jej statut, regulamin organizacyjny i inne wewnętrzne regulacje.

Koncepcja i plan projektu.

Projekty wolontariatu akcyjnego w przeważającej części organizowane są wokół jakiegoś wydarzenia lub imprezy. Zatem koncepcja projektu wolontariackiego powinna być zbudowana w oparciu o potrzeby organizatora wydarzenia. Należy więc jak najlepiej poznać całość wydarzenia i plany organizatorów. Kolejnym krokiem powinno być określenie zadań i obszarów zaangażowania wolontariuszy. Koordynator wolontariatu na tym etapie powinien bardzo szczegółowo zweryfikować wszelkie zgłoszone przez organizatorów zapotrzebowania.

Dla dobrej organizacji projektu wolontariackiego warto przestrzegać kilku niepisanych zasad:

- Nie przypisywać wolontariuszom tych samych zadań, które wykonują zatrudnieni i opłacani pracownicy
- Nie przypisywać wolontariuszom zadań, które mogłyby zostać ocenione jako zadania poniżej ich kwalifikacji
- Przygotować wolontariuszy do wykonywanych zadań, zarówno merytorycznie jak i organizacyjnie
- Zachować transparentność w relacjach z wolontariuszami, zarówno na etapie rekrutacji, szkoleń jak i dalszej pracy
- Dbać o przejrzystość w informowaniu wolontariuszy, sprawić by byli właściwie poinformowani, jednocześnie nie zarzucając ich nadmiarem wiadomości

Zakres projektu wolontariatu powinien być uzależniony od tego ile i jakie zadania podczas organizacji wydarzenia powierzone zostają wolontariuszom. Na podstawie tego koordynator powinien oszacować liczbę osób, które wraz z nim będą tworzyły zespół realizujący projekt. Planowanie liczby osób, zadań i system pracy to jeden z kluczowych aspektów przygotowania projektu.

Organizacja projektu wolontariatu, który polega na wsparciu imprezy/wydarzenia to w istocie działanie w dwóch kierunkach:

- Organizacja całości projektu w kontekście wydarzenia, planowanie rekrutacji, szkoleń, zapewnienia świadczeń dla wolontariuszy, współpraca z zespołem organizującym wydarzenie oraz podsumowanie działań.
- Organizacja pracy wolontariuszy, bezpośredni kontakt z wolontariuszami od momentu rekrutacji, poprzez szkolenia, zarządzanie pracą ochotników oraz wspólne z nimi podsumowanie działań.

Plan projektu powinien zawierać następujące, podstawowe elementy:

- Wstępny harmonogram pracy
- Ogólny opis wydarzenia, w ramach którego organizowany jest wolontariat
- Zdefiniowane potrzeby organizatorów względem wolontariuszy
- Opisy: obszarów pracy, stanowisk pracy, zadań wolontariuszy
- Opis wiedzy i umiejętności, niezbędnych wolontariuszom (może uzupełniać opis stanowisk pracy)
- Harmonogram działań organizacyjnych – opisujący kiedy należy wykonać konkretne działania i kto jest odpowiedzialny za ich wykonanie
- Podział pracy w zespole koordynatorów – określenie kompetencji

Fakultatywnie plan może zawierać inne elementy, np. sylwetkę wolontariusza w projekcie, czyli opis kompetencji wolontariuszy, których będzie się rekrutowało (więcej informacji na ten temat w rozdziale dotyczącym rekrutacji)

Struktura organizacyjna projektu

Projekty wolontariatu akcyjnego mają bardzo zróżnicowany charakter. Dlatego też nie ma możliwości wskazania jednego, wzorowego modelu struktury organizacyjnej. O jej kształcie decydują przede wszystkim potrzeby wynikające z charakteru samego wydarzenia.

W projektach wolontariackich nie ma miejsca na błędy i niedopatrzenia organizacyjne, nie może też być mowy o braku czasu czy energii na bieżący i profesjonalny kontakt i komunikację z wolontariuszami. W tym kontekście kluczowe jest zbudowanie i zaplanowanie pracy zespołu projektowego. Role i zadania w zespole powinny w jasny sposób odwzorowywać plan całego projektu wolontariatu.

To na co trzeba zwrócić szczególną uwagę to konieczność przeznaczenia dużej ilości czasu na proces rekrutacji wolontariuszy (w tym na bieżącą komunikację z kandydatami na wolontariuszy) oraz na bezpośrednie zarządzanie pracą wolontariuszy w trakcie wydarzenia. Warto rozważyć zaangażowanie odpowiedniej liczby osób właśnie do koordynacji pracy wolontariuszy w poszczególnych obszarach.

O wydzieleniu poszczególnych obszarów i ostatecznej strukturze powinien decydować charakter imprezy. Jeżeli jest to przedsięwzięcie złożone z wielu mniejszych wydarzeń, toczących się równolegle – np. turniej sportowy toczący się na kilku stadionach, możemy podzielić obszary według stadionów i każdemu z miejsc przyporządkować koordynatora. Jeżeli zaś mamy do czynienia z dużą grupą wolontariuszy, która operuje na tym samym terenie, być może warto podzielić ją na dwie części i z każdej z nich stworzyć obszar zaangażowania z przyporządkowanym koordynatorem.

Warto angażować cześć koordynatorów/osób działających z zespołem już na etapie planowania i wstępnej realizacji projektu. Pozwoli to osiągnąć większą świadomość całości zadań w projekcie, a co za tym idzie racjonalny podział pracy i sprawniejszą realizację.



Zespół projektowy

Dobranie najbliższych współpracowników jest wyzwaniem dla koordynatora projektu wolontariackiego. Zazwyczaj w krótkim czasie, musi on z grupy osób zbudować zespół, zdolny do zrealizowania działań. Wolontariusze muszą być przekonani, że mają do czynienia z profesjonalistami, których można obdarzyć zaufaniem.

W skład zespołu, oprócz koordynatora projektu mogą wejść kolejni koordynatorzy wolontariuszy, odpowiedzialni za konkretne obszary zadaniowe, a także osoby odpowiedzialne np. za rekrutację czy szkolenie wolontariuszy. Warto zapraszać do pracy w zespole osoby z wcześniejszym doświadczeniem w podobnych działaniach, ale przede wszystkim powinno się kierować posiadanymi przez kandydatów kompetencjami do pracy w zespole i pracy z ludźmi.

Kilka wskazówek dotyczących organizacji i pracy zespołu:

- Ze względu na wielobranżowość i specyfikę projektów wolontariatu akcyjnego w pracę zespołu warto angażować ekspertów (np. w dziedzinie rekrutacji, planowania i przygotowania merytorycznego poszczególnych tematów szkoleń czy promocji i komunikacji).
- Organizacja projektów wolontariatu to nierzadko miesiące pracy. Ponieważ jednym z zadań jest zbudowanie dobrej i przyjaznej atmosfery dla wolontariuszy, dlatego niezbędne jest zadbanie o analogiczną atmosferę z zespołem. Takie „budowanie zespołu” powinno być zadaniem koordynatora tuż obok organizacji pracy zespołu.
- Jasny podział obowiązków i zadań to podstawa, ale ważna jest też integracja i swoboda współpracy. Budowanie takiego zespołu może wykorzystywać wszelkie narzędzia i sposoby proponowane przez teorię zarządzania, ale także pomysły na wspólne spędzenie czasu w warunkach pozastudiowych. Wszelkie działania mające na celu zintegrowanie i zbudowanie zespołu, mają przełożenie na poprawę komunikacji, a to z kolei ma bezpośredni wpływ na atmosferę i warunki pracy wolontariuszy.
- Planowanie pracy zespołu powinno obejmować także kwestie miejsca pracy. O ile na etapie przygotowań, a nawet rekrutacji wolontariuszy projekty wolontariatu wymagają zwykle jedynie miejsca pracy biurowej dla zespołu, o tyle już w trakcie działań wolontariuszy konieczna jest organizacja Centrum Wolontariatu (więcej informacji na ten temat znajduje się w podrozdziale „Centrum Wolontariatu” w rozdziale „Organizacja pracy i zarządzanie”). W każdym z tych przypadków priorytetem powinno być to, by zespół miał warunki do pracy w jednym miejscu. Ma to ogromne znaczenie dla integracji, komunikacji oraz sprawnego i bieżącego zarządzania jego pracą.
- Im większe i bardziej skomplikowane organizacyjnie jest wydarzenie, tym zadań jest więcej. Co za tym idzie, potrzeba na ich realizację więcej czasu i energii. Jednocześnie należy pamiętać, iż każdy z obszarów jest równie ważny i nie może być zaniedbany. Dlatego przy projektach o dużej skali koordynator wolontariatu nie musi być odpowiedzialny za bezpośrednią współpracę

z wolontariuszami. Zadaniem tym mogą podzielić się osoby koordynujące konkretne obszary, a także liderzy.

Harmonogram pracy

Harmonogram pracy wolontariuszy to jedno z podstawowych narzędzi kierownika projektu. Jest przełożeniem potrzeb organizatora oraz planu imprezy na rzeczywistość projektu wolontariackiego. Definiuje potrzeby angażowania wolontariuszy w konkretne zadania (w określonym czasie, w zależności od stopnia ogólności i czasu trwania samej imprezy – z dokładnością do dni i godzin).

Nie ma jednego, wzorcowego formatu harmonogramu. Kształt zależy od rodzaju imprezy, liczby stanowisk i czasu jej trwania. Harmonogram powinien w czytelny sposób pokazywać:

- Ile jest stanowisk pracy
- Jakie są stanowiska pracy
- Jakie są dni / godziny pracy wolontariuszy
- Ilu wolontariuszy jest potrzebnych w danym stanowisku pracy
- Ilu wolontariuszy jest potrzebnych w ciągu danego dnia

Przykładowy harmonogram może mieć formę tabeli, w kolumnach zawierającej poszczególne dni i godziny pracy, a w wierszach stanowiska pracy. W poszczególne komórki tabeli wpisywane są liczby wolontariuszy, którzy w danym dniu pracują w danym miejscu.

Wydarzenie a projekt

Nie ma możliwości zaplanowania pracy bez dokładnego poznania wydarzenia czy projektu wokół którego ma być organizowany wolontariat.

Koordynator wolontariatu powinien znać możliwie dużo szczegółów organizacyjnych. Nie jest on jedynie osobą „dostarczającą ludzi” do zrealizowania zadań, ale przede wszystkim osobą kierującą, motywującą i organizującą pracę wolontariuszy, osób wykonujących kluczowe zadania, od których pracy zależy nierzadko atmosfera imprezy. Wolontariusze dbają o uczestników imprezy, a ich dobra praca jest istotnym elementem składającym się na sukces całego wydarzenia.

Z praktyki wynika, iż koordynator wolontariatu powinien znaleźć się w ścisłym zespole organizującym wydarzenie/projekt – mieć „mocną pozycję” w strukturze organizacyjnej. Natomiast sam wolontariat powinien być planowany jako jeden z pierwszych obszarów, ponieważ wymaga najdłuższych przygotowań.

Narzędzia do zarządzania wolontariatem

Skala prowadzonego projektu, definiowana przede wszystkim przez ilość zaangażowanych wolontariuszy, sprawia iż koordynatorzy muszą wspomagać się narzędziami informatycznymi, które pomogą w zorganizowaniu wolontariatu i zarządzaniu wolontariuszami. Znacząca większość organizatorów



wolontariatu decyduje się na samodzielne tworzenie narzędzi, w oparciu o znane i powszechne technologie informatyczne – np. bazy danych tworzone w Microsoft Excel, Access lub innych programach

Największym wyzwaniem w tej materii jest dobranie narzędzi tak, by możliwe było prowadzenie skutecznej komunikacji z wolontariuszami. Każda osoba, z którą współpracujemy – kandydat, wolontariusz – zasługuje na poświęcenie uwagi i udzielenie potrzebnych informacji. Dlatego koordynator musi odpowiadać na wszystkie zadane bezpośrednio pytania, rozwiewać wątpliwości, potwierdzać godziny zapisów i tym podobne. Posługując się komunikacją e-mailową, koordynator musi liczyć się z koniecznością poświęcenia wielu godzin pracy, co jest związane nie tylko z odpowiadaniem na zadane pytania, ale także z problemem orientowania się, komu odpowiedź została udzielona. W takim przypadku nie mamy gwarancji, że jakaś wiadomość nie została zagubiona, lub też jakaś treść (np. zadane pytanie) nie umknęło koordynatorowi. Liczba wymienianych e-maili w projektach związanych z organizacją wydarzeń masowych rośnie z każdym dniem projektu. Przykładowo, jeżeli nasza grupa ma liczyć 300 osób, to na samym wstępnym etapie (rekrutacji i szkoleń) wyślemy około 1000 e-maili. Nawet jeżeli tylko 10% osób będzie chciało potwierdzić informacje, uzyskać szczegóły czy zadać pytania, będziemy musieli odebrać 30 e-maili wysłać 30 kolejnych. Szereg problemów powstaje gdy przy pomocy e-maili wolontariusze dokonują zapisów na dane wydarzenia (np. zapisują się na szkolenia lub godziny pracy), czy też zmieniają te zapisy.

Organizatorzy często posługują się stronami internetowymi (lub podstronami stron danego wydarzenia), na których zamieszczają niezbędne informacje, regulaminy, formularze rekrutacyjne czy materiały szkoleniowe. Jest to dobra praktyka, ale ograniczenie komunikacji do klasycznej strony internetowej może okazać się niewystarczające. Klasyczna strona umożliwia jedynie informowanie wolontariuszy, a nie dwustronną komunikację z nimi. Co więcej, nie może zostać spersonalizowana (np. pokazywać indywidualnych godzin zapisów). W niektórych przypadkach strony pozwalają na interakcje – np. zamieszczanie publicznie widocznych komentarzy do danych aktywności (np. pojawiających się informacji). Tego typu praktyki nie są wskazane, gdyż zamieszczane komentarze mogą wprowadzać w błąd, a koordynator nie może poświęcać czasu na ich weryfikację. Jednocześnie, w przypadku sytuacji konfliktowej (np. konieczności usunięcia wolontariusza z wolontariatu) mogą stać się miejscem „internetowej awantury” co zdecydowanie źle wpłynie na wizerunek projektu.

W obliczu dużego projektu wolontariackiego, stworzenie bazy danych jest nieodzowne, komunikacja e-mailowa niezbędna, a strona internetowa pomocna i w pewnym stopniu nie do zastąpienia przez inne media. Problem leży w braku koordynacji między tymi narzędziami. Rozwiązaniem jest stosowanie aplikacji internetowych, zaprojektowanych specjalnie na potrzeby zarządzania wolontariatem. Dostęp do takich aplikacji możliwy jest po zarejestrowaniu konta i zalogowaniu (co najczęściej wiąże się z procesem rekrutacji i zgłaszania na wolontariat). W aplikacji możliwa jest komunikacja i interakcja z wolontariuszami, poprzez m.in. udostępnianie im informacji i załączników, moduły kalendarzy pracy i możliwość elektronicznego zapisu na konkretne wydarzenia, moduły umożliwiające podział wolontariuszy na grupy, umożliwiające przedstawianie informacji na mapach, czy też wewnętrzną pocztę. Największym zyskiem

z użycia tego typu narzędzi jest przejrzystość informacji – wolontariusz prawdopodobnie nie zada części pytań, które mógłby zadać, gdyż używając aplikacji będzie właściwie poinformowany (np. w kwestii własnych zapisów na szkolenia). Zyskiem jest też oszczędność czasu koordynatora, który może skupić się na organizacji bieżących działań. Niekiedy koordynatorzy wolontariatu, chcąc rozwiązać zaznaczone problemy, wspomagają się otwartymi, dostępnymi w Internecie narzędziami (bezpłatne narzędzia do planowania czasu, kalendarze on-line, dyski on-line itp.). W niektórych przypadkach rozwiązania takie są wystarczające, a ich niewątpliwą zaletą jest brak kosztów (najczęściej są to narzędzia bezpłatne).

UWAGA!

Należy zwrócić uwagę na to, czy stosowane narzędzie zapewnia bezpieczeństwo danych osobowych wolontariuszy, a jego stosowanie nie jest sprzeczne z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych.

Co istotne, użycie aplikacji do zarządzania wolontariatem jest ogromnym wsparciem dla koordynatora, ale nie jest nieodzowne. W projektach o mniejszej skali z powodzeniem sprawdza się użycie dostępnych i znanych technologii informatycznych. Stosowanie aplikacji jest polecane w przypadku szeroko zakrojonych, kilkudniowych projektów angażujących znaczną liczbę wolontariuszy.

Rekrutacja

Etap rekrutacji jest kluczowy dla organizacji dużego projektu. Przy stale realizowanym, regularnym wolontariacie mamy możliwości angażowania nowych osób w trakcie procesu. W przypadku dużych akcji nie jesteśmy w stanie zaangażować kolejnego wolontariusza w trakcie – nie znamy jego kompetencji, nie został on przeszkolony, a przede wszystkim nie mamy na to czasu – angażowanie dodatkowej osoby trwałoby zwykle dłużej, niż cała realizacja akcji.

Istnieją trzy podstawowe cele rekrutacji:

1. Zdecydowanie, kto spośród kandydatów może być wolontariuszem, a kto nie
2. Wybór wolontariuszy spośród kandydatów, o których zdecydowaliśmy że mają kompetencje do bycia wolontariuszem (tylko jeżeli kandydatów jest więcej niż miejsc, na które możemy przyjąć wolontariuszy)
3. Poznanie dodatkowych kompetencji grupy wolontariuszy

W ramach rekrutacji możemy zakładać osiągnięcie także kilku innych celów. Celem może być przykładowo wytypowanie liderów czy też wybór spośród kandydatów osób o szczególnych kompetencjach, potrzebnych w projekcie (np. zdolności fotograficzne, znajomość konkretnego języka obcego)

Dla prawidłowego przebiegu procesu rekrutacji znaczenie ma skonstruowanie i opublikowanie wyczerpującego regulaminu wolontariatu, opisującego także kwestie rekrutacyjne. Co trzeba zaznaczyć,



regulamin nie tylko w precyzyjny sposób powinien przedstawiać warunki wolontariatu (w tym warunki rekrutacji i jej kryteria). Powinien być napisany tak, by pozostawić organizatorowi możliwość podjęcia swobodnej decyzji o przyjęciu danej osoby do wolontariatu (a tym samym o odmowie przyjęcia do wolontariatu), bez ryzyka konieczności wchodzenia w dyskusje z osobami rozczarowanymi np. odrzuceniem ich kandydatury w procesie rekrutacyjnym.

Wspominana na początku transparentność to nie tylko regulamin – dlatego warto – komunikując się z kandydatami, np. na stronie internetowej, zastrzec, iż ostateczną decyzję o zaangażowaniu danej osoby podejmuje organizator wolontariatu. Taka informacja może znaleźć się również na formularzu rekrutacyjnym lub innych materiałach.

Planowanie procesu rekrutacji

Pierwszym krokiem dla koordynatora jest szczegółowe zaplanowanie procesu rekrutacji. Plan taki powinien obejmować przede wszystkim określenie liczby osób potrzebnych do zrekrutowania, co będzie miało decydujący wpływ na kwestie organizacyjne. W ramach planu warto stworzyć także tak zwaną sylwetkę wolontariusza – opis cech, predyspozycji i kompetencji potencjalnego wolontariusza, które ze względu na charakter projektu są szczególnie potrzebne. Na podstawie powyższych informacji można wybrać formę rekrutowania wolontariuszy – zdecydować, czy konieczne są rozmowy kwalifikacyjne, czy też wystarczająca będzie uproszczona forma, ograniczona do zbierania informacji o kandydatach za pomocą formularza. Plan rekrutacji powinien zawierać także jej harmonogram oraz część dotyczącą podejmowanych działań promocyjnych. Stworzenie planu pozwoli na dokładne sformułowanie oferty rekrutacyjnej.

Forma rekrutacji

Każdą rekrutację do projektu wolontariackiego możemy podzielić na następujące części:

1. Ogłoszenie oferty rekrutacyjnej – promocja udziału
2. Przyjmowanie zgłoszeń od kandydatów
3. Wybór wolontariuszy spośród kandydatów

O formie rekrutacji powinien decydować charakter projektu, a przede wszystkim zadań wykonywanych przez wolontariuszy. Jeżeli szukamy osób o określonych kompetencjach, których praca będzie miała decydujący wpływ na powodzenie projektu ważną rolę odgrywa etap wyboru wolontariuszy. Wówczas powinniśmy zadbać o jak najlepszą formę weryfikacji przedstawionych przez kandydatów danych – na przykład poprzez przeprowadzanie indywidualnych rozmów kwalifikacyjnych.

Jeżeli jednak w zaplanowanym projekcie większą rolę odgrywa zrekrutowanie jak największej liczby osób, a kryteria zgłoszeń nie są ograniczone tylko do osób o bardzo specyficznych kompetencjach, możemy skoncentrować się na etapie promocji udziału w wolontariacie. Możliwy jest także model mieszany – polecany zwłaszcza gdy projekt jest złożony i występują w nim różne role dla wolontariuszy.

UWAGA!

Kandydaci oczekują, iż proces rekrutacji będzie przejrzysty. Organizator w precyzyjny sposób powinien opisać ścieżkę, jaką przechodzi kandydat na wolontariusza od wysłania zgłoszenia (wypełnienia formularza rekrutacyjnego) do otrzymania decyzji o przyjęciu na stanowisko wolontariusza w projekcie. Przykładowo organizator decyduje, że część szkoleń odbędzie się przed podjęciem ostatecznej decyzji o zaangażowaniu i posłużą one także do obserwacji i oceny wolontariuszy pod kątem wyłonienia najlepszych osób. W takiej sytuacji powinien poinformować wolontariuszy, że szkolenie jest częścią procesu rekrutacji.

Formułowanie oferty rekrutacyjnej

Oferta rekrutacyjna powinna mieć krótką, przejrzystą formę.

Warto w niej zawrzeć:

- **Informację kto jest organizatorem wolontariatu**
- **Wymagania wstępne** (np. minimalny wiek)
- **Dodatkowe informacje dot. kandydatów**, zwłaszcza jeżeli szukamy osób o określonych kompetencjach. Można ją sformułować np. tak: „Szukamy zwłaszcza studentów kierunków pedagogicznych”
- Ogólnie określony **charakter zadań**. Nie musimy opisywać dokładnie stanowisk pracy wolontariuszy, możemy nakreślić pewne obszary. Np. „Wsparcie osób starszych podczas wydarzeń kulturalnych”
- **Czas trwania wolontariatu** – to zwykle najważniejsza informacja dla wolontariuszy
- **Minimalną dyspozycyjność** – minimalny zakres czasu poświęconego na wykonywanie zadań, którego wymagamy od wolontariuszy
- Precyzyjną informację, w jaki sposób się zgłaszać – np. link do strony z formularzem rekrutacyjnym.
- Datę zakończenia rekrutacji
- Świadczenia ze strony organizatora. Nie należy jednak przesadnie eksponować tych informacji, by nie wywołać wrażenia, że jest to „zapłata” za pracę wolontariusza
- Inne informacje o korzyściach z wolontariatu – np. o możliwościach odrobienia **praktyk studenckich** poprzez udział w wolontariacie
- Adres strony WWW i inne dane kontaktowe organizatora

Poza ofertami w formie plakatów i ulotek, drukowanych lub udostępnianych w sieci w nieedytowalnych formatach, warto formułować i udostępniać treść oferty w otwartym formacie (formie edytowalnego tekstu – np. pliku .doc; .rtf; .txt) – dzięki temu możliwe będzie kopiowanie oferty, umieszczanie oferty i przesyłanie jej dalej przez osoby postronne. To zaowocuje większą liczbą odbiorców, którzy zobaczą ogłoszenie.



Przykładowa treść ogłoszenia rekrutacyjnego

Dołącz do zespołu klimaTYcznego **WOLONTARIATU!** w ramach projektu „Zielony klimat”!
Jeśli chcesz działać, lubisz nowe wyzwania, masz zdolności komunikacyjne i animacyjne, a dodatkowo lubisz grać w planszówkę to oferta dla Ciebie!

Kogo poszukujemy:

- Wolontariuszy edukatorów do prowadzenia warsztatów poświęconych tematyce globalnego ocieplenia oraz działaniom zapobiegającym zmianom klimatu, opartych o grę ekologiczną dla młodzieży gimnazjalnej.

Wymagania:

- Obowiązkowość
- Pełnoletniość (ukończony 18 rok życia w dniu składania formularza rekrutacyjnego)
- Dyspozycyjność ok. 7 godzin (przybliżony czas trwania dwóch warsztatów) od poniedziałku do piątku w godzinach 8 -15
- Obecność na szkoleniach (w dniach 5-9 październik, jeden dzień weekendowy, dwa dni w tygodniu ok. 13 godzin)
- Chęć do pracy :)

Mile widziane:

- Wcześniejsze doświadczenie w realizacji warsztatów i/lub pracy z młodzieżą, zaangażowanie w działalność społeczną

Ze swojej strony oferujemy:

- darmowe przejazdy komunikacją miejską podczas udziału w projekcie
- ubezpieczenie NNW
- przygotowanie do podjęcia obowiązków w postaci szkoleń min. z metod warsztatowych, tematyki ochrony środowiska i zmian klimatu oraz kompendium wiedzy zawarte w podręczniku wolontariusza,
- pakiet wolontariusza (identyfikator, koszulkę i torbę)
- zdobycie doświadczenia w pracy w dużym projekcie, w gronie zaangażowanych i pełnych pasji osób,
- rozwój cenionych na rynku pracy kompetencji: pracy w zespole, komunikacji, animacji zajęć
- elastyczne godziny pracy
- fantastyczną atmosferę

Wolontariusze, w zamian za okazane wsparcie, otrzymają od nas:

- gadżety
- certyfikat
- niespodziankę
- niezapomniane wspomnienia!

Jeśli jesteś zainteresowany - ZGŁOŚ SIĘ! - Czekamy na Ciebie!

1. Pobierz i wypełnij **FORMULARZ REKRUTACYJNY**
2. Prześlij go na adres : wolontariat@um.warszawa.pl do 20 września 2013 r.
3. Czekaj na maila z zaproszeniem na rozmowę, skontaktujemy się z wybranymi kandydatami do 28 września 2013 r.

Ostateczną decyzję o zakwalifikowaniu do wolontariatu podejmuje organizator.

Więcej informacji o projekcie na stronie:

<http://infrastruktura.um.warszawa.pl/klimatyczny-wolontariat>

Projekt klimaTYcznego **WOLONTARIATU!** koordynowany jest przez **Urząd Miasta Stołecznego Warszawy**

ZAPRASZAMY !!!

Określenie sylwetki wolontariusza

Jedną z podstawowych czynności, którą należy wykonać na wczesnym etapie projektu, jest stworzenie sylwetki wolontariusza – krótkiego opisu wyliczającego cechy, które z punktu widzenia organizacji projektu, są kluczowe. Mogą być to zarówno „twarde” kompetencje, takie jak znajomość określonego języka obcego, czy też „miękkie” umiejętności, takie jak komunikatywność, odporność na stres czy zdolność do kierowania grupą. Spisując konkretne punkty, dotyczące osobowości, kompetencji, wiedzy i umiejętności wolontariusza, stworzymy materiał, który ułatwi nam dalsze postępowanie. Przede wszystkim, będzie on punktem wyjścia dla promocji rekrutacji – ułatwi określenie jej kierunków (np. skierowanie promocji w stronę określonego środowiska – studentów danej uczelni albo osób uprawiających określoną dyscyplinę sportu). Zdefiniowana sylwetka pomoże też w określeniu pytań w formularzu rekrutacyjnym, czy też kryteriów wyboru wolontariuszy spośród puli kandydatów.

Tworzenie formularzy rekrutacyjnych

Osoba, która zgłosi chęć uczestnictwa w projekcie wolontariackim, wypełnia zwykle formularz rekrutacyjny. Zazwyczaj ma on charakter elektronicznej ankiety, wypełnianej na stronie internetowej. Zebrane informacje posłużą do wyłonienia wolontariuszy spośród kandydatów, dlatego pytania powinny być formułowane tak by, umożliwić porównanie odpowiedzi.

Najlepiej, już na etapie zgłaszania się kandydatów zebrać wszystkie informacje, które będą nam potrzebne w późniejszym czasie – nawet jeżeli będą one dotyczyły tylko osób które zaangażujemy w projekt (np. rozmiar koszulki). Unikniemy konieczności powtórnego zbierania informacji po etapie rekrutacji.

Niektóre dane, które warto zebrać w formularzu rekrutacyjnym

- Imię i nazwisko, data urodzenia
- Dane kontaktowe (e-mail, numer telefonu)
- PESEL (niezbędny np. na potrzeby polisy ubezpieczeniowej)
- Numer dokumentu ze zdjęciem (może być potrzebny do późniejszej weryfikacji tożsamości – np. przy podpisywaniu porozumienia wolontariackiego lub ze względów bezpieczeństwa)
- Preferowane stanowisko pracy / wybór stanowiska pracy
- Rozmiar stroju
- Informacja dotycząca posiłków (np. wybór posiłków wegetariańskich)
- Informacja, skąd osoba dowiedziała się o projekcie
- Ilość czasu, którą wolontariusz może poświęcić na pracę (wyrażona np. w godzinach na tydzień)
- Dni tygodnia, lub konkretne dni wydarzenia, w które wolontariusz może się zaangażować

Do tej listy można dodać rubrykę „inne”, lub „informacje dotyczące zdrowia”. Pozwoli to kandydatowi na wpisanie wszelkich informacji dotyczących np. niepełnosprawności, szczególnych informacji o przyjmowanych lekach itp. Można poprosić także o wpisanie danych kontaktowych osoby, którą należy powiadomić w razie wypadku.



Informacje „twarde” dotyczące doświadczenia kandydata:

- Doświadczenie wolontariackie
- Doświadczenie zawodowe
- Wykształcenie
- Wiedza związana z wydarzeniem, przy którym organizowany jest projekt wolontariacki (np. obchody rocznicy Powstania Warszawskiego – wiedza dotycząca historii Powstania Warszawskiego)
- Znajomość języków obcych, według poziomu biegłości językowej (A1-C2) lub certyfikatów
- Inne uprawnienia, certyfikaty

Informacje „miękkie”, dotyczące umiejętności i motywacji kandydata

- Motywacja zgłoszenia się do projektu
- Stosunek do wydarzenia (np. turniej piłki ręcznej – stosunek do tej dyscypliny sportu)
- Doświadczenia i umiejętności dotyczące kierowaniu grupą
- Doświadczenia i umiejętności dotyczące występów publicznych

Istotne jest również zawarcie w formularzu kwestii prawnych:

- Zgody na przetwarzanie danych osobowych
- Zgody na publikację wizerunku (zdjęcia i filmy)
- Zgody na przesyłanie dalszych informacji po zakończeniu projektu (np. za pomocą e-maila)

Całkowite oparcie zgłoszeń o formularz elektroniczny może uniemożliwić zaangażowanie w projekt osobom wykluczonym cyfrowo – w szczególności osobom starszym. Jeżeli zależy nam, by każdy miał szansę udziału w projekcie, możemy zaplanować dodatkową opcję – wypełnienia formularza w wersji papierowej i wysłania go lub złożenia w instytucji. Możemy także zapraszać kandydatów do siedziby instytucji i razem z nimi wypełniać formularze w wersji elektronicznej. Należy jednak pamiętać, że w takim przypadku na kolejnych etapach projektu będziemy musieli planować rozwiązania umożliwiające udział osobom nieużywającym komputera – dotyczy to rejestracji na szkolenia, samych szkoleń (kwestia e-learningu), rejestracji na stanowiska pracy i innych kluczowych kwestii.

UWAGA!

Należy pamiętać że kandydaci, przysyłając zgłoszenia, przekazują nam swoje dane osobowe. Dlatego całość pracy nad bazą danych wolontariuszy należy planować zgodnie z zapisami ustawy o ochronie danych osobowych.

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™”

Wersja próbna formularza była testowana przez 10-ciu wolontariuszy. Informacja od nich i ich wrażenia były brane pod uwagę przy opracowaniu wersji końcowej. Zamieszczono pytania, które dawały kandydatom możliwość wyróżnienia się na tle innych np. Dlaczego chcesz zostać wolontariuszem Miast Gospodarzy UEFA Euro 2012™? Czego oczekujesz po swoim udziale w projekcie i dlaczego mamy wybrać właśnie Ciebie?

Test z języka angielskiego był częścią formularza, dzięki czemu organizatorzy mogli wstępnie określić umiejętności językowe kandydata. Rezultat osiągnięty w teście nie miał decydującego charakteru wśród kryteriów wyboru. Formularz znajdował się na stronie głównej projektu, dzięki czemu kandydaci mogli łatwo go znaleźć.

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl

Prowadzenie rozmów rekrutacyjnych

Rozmowa rekrutacyjna to narzędzie które pozwala poznać kandydatów na wolontariuszy i wyłonić najlepszych. W imprezy masowe zaangażowanych bywa często więcej niż kilkuset wolontariuszy, którzy zostali wyłonieni spośród nawet dwukrotnej liczby kandydatów. Przy takiej skali imprezy, przeprowadzenie rozmowy z każdą z osób jest niezwykle czasochłonne, ale procentuje podczas realizacji działań. W skali ogólnopolskiej, przeprowadzanie rozmów nie jest standardem pracy z wolontariuszami i niekiedy budzi zdziwienie kandydatów. Nie ulega jednak wątpliwości, że dzięki rozmowie kandydat czuje się potraktowany poważnie i zaczyna mocniej doceniać wartość własnej pracy.

Rozmowa rekrutacyjna to zazwyczaj pierwsza okazja dla kandydata do realnego zetknięcia się z projektem i jego organizatorami. Dlatego zarówno sposób jej przeprowadzenia, jak i warunki w których ma miejsce, znacząco wpływają na jego opinię o projekcie.

Kilka wskazówek dotyczących warunków prowadzenia rozmów:

- Miejsce powinno zapewniać możliwość swobodnej rozmowy – nie może być to pomieszczenie przechodnie czy korytarz
- Miejsce jest atrakcyjne, jeżeli jest związane z tematem projektu wolontariackiego (np. impreza sportowa – stadion na którym będą odbywały się rozgrywki)
- W pomieszczeniu i okolicy powinny być wywieszono logotypy projektu
- Rozmowy powinny być prowadzone w warunkach zapewniających prywatność – poza rekruterem i kandydatem nikt nie powinien słyszeć treści rozmowy. Nie powinno się przeprowadzać dwóch rozmów jednocześnie w tym samym pomieszczeniu
- Kandydat powinien mieć możliwość zapisania informacji (długopis, kartka, stół)
- Budynek, w którym przeprowadzane są rozmowy powinien być dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową



Doświadczenia różnych projektów wolontariackich pokazują, że prowadzeniem rozmów rekrutacyjnych mogą zajmować się zarówno zawodowi rekruterzy, pracujący na co dzień przy rekrutacji pracowników, koordynatorzy projektu jak i doświadczeni wolontariusze.

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™”, Wrocław

We Wrocławiu zaangażowano do rozmów rekrutacyjnych doświadczonych wolontariuszy (uczestniczących we wcześniejszych wydarzeniach organizowanych przez miasto), którzy wiele razy przechodzili takie rozmowy i zostali dodatkowo przeszkoleni w potrzebnym zakresie.

Przygotowanie doświadczonych wolontariuszy polegało na organizacji szkolenia z zakresu rekrutacji. Szkolenie odbyło się na miesiąc przed rozpoczęciem rozmów (luty) i prowadzone było przez zewnętrzną firmę szkoleniową. Oprócz tego zostały zorganizowane dwa spotkania z rekruterami celem odpowiedzi na wszystkie pytania i przedstawienia zestandaryzowanych kryteriów rozmowy oraz opisu kandydata w systemie. Same rozmowy zostały przeprowadzone w marcu 2012 roku (na trzy miesiące przed rozpoczęciem Turnieju).

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl

Scenariusz rozmowy rekrutacyjnej

Rozmowa rekrutacyjna powinna mieć stały scenariusz, ułożony z udziałem osób rekrutujących. Punktem wyjścia do rozmowy powinny być dane z formularza rekrutacyjnego. Osoba rekrutująca powinna zapoznać się z nimi przed rozmową, tak by swobodnie nawiązywać do zawartych tam informacji, weryfikować je i poszerzać wiedzę na temat kandydata.

Warto, by w scenariuszu rozmowy zawrzeć:

- Część informacyjną – w której rekruter przybliży wolontariuszowi projekt
- Część dotyczącą kompetencji miękkich - sprawdzając m.in. umiejętności interpersonalne, komunikację, autoprezentację itp.
- Część dotyczącą kompetencji „twardych” – sondującą wiedzę i umiejętności
- Część, w której kandydat będzie mógł zadać pytania dotyczące projektu i rekrutacji
- Część, w której kandydat zdefiniuje w jakim charakterze chciałby współpracować (jeżeli projekt zakłada działanie na wielu stanowiskach lub obszarach, a wolontariusze definiują swoje preferencje w tym zakresie)
- Część, w której opisany jest dalszy przebieg procesu rekrutacji, tak by wolontariusz nie musiał o to pytać

Niezależnie od okoliczności, zwykle rozmowa rekrutacyjna jest dla kandydata stresująca – nawet jeżeli dotyczy projektu o niewielkiej skali. Dla dobrej atmosfery i zbudowania pierwszego wrażenia warto postarać się ułożyć rozmowę w możliwie przyjazny dla kandydata sposób.

Wskazówki, ułatwiające budowanie pozytywnej atmosfery:

- Zapewnić dobre warunki rozmowy (opisane powyżej), zwłaszcza zadbać by nikt poza osobą rekrutującą (lub osobami) i kandydatem nie słyszał treści rozmowy
- Nie przedłużać nadmiernie czasu oczekiwania na rozmowę
- Starać się zadawać pytania tak, by osoba nie czuła się jak na rozmowie o pracę. Nie starać się zaskakiwać pytaniami – np. nie przechodzić nagle na język obcy
- Nie zaczynać rozmowy od zadawania pytań, ale od udzielenia informacji o projekcie. To może dać kandydatowi czas na rozluźnienie
- Starać się budować rozmowę jako dialog, a nie przepytывanie
- Nie sugerować negatywnego wyniku rozmowy, nawet jeżeli sytuacja jest oczywista
- Oceniać wolontariusza po rozmowie – a nie w jej trakcie. Notować jedynie przekazane przez wolontariusza uwagi, ew. dodatkowe informacje o jego kompetencjach

Doświadczenia Zespołu ds. wolontariatu Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™ i PL.2012 w zakresie rozmów rekrutacyjnych:

- Dzięki scenariuszowi i kryteriom do rozmów rekrutacyjnych proces wybierania kandydatów we wszystkich miastach był ujednoczony.
- Wolontariusze byli zapraszani do projektu na podstawie punktacji i oceny rekruterów.
- Punkty były przyznawane kandydatowi od razu po zakończeniu rozmowy rekrutacyjnej. Umiejętności językowe kandydatów (poza angielskim) były sprawdzane na podstawie tłumaczeń zdań z języka obcego na polski. Dzięki temu nie było potrzeby, żeby rekruter znał inny język obcy niż angielski.
- Scenariusz rozmowy był testowany i konsultowany przez członków Zespołu podczas spotkań. Dzięki temu można było sprawdzić, ile czasu rozmowa trwa i czy scenariusz jest odpowiedni.
- Scenariusz rozmowy powinien być tak utworzony, żeby rozmowa nie trwała dłużej niż 30 minut.
- Sprawdzenie poziomu umiejętności języków obcych może się odbyć na podstawie zdań do przetłumaczenia

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl

Ocena wolontariusza podczas rozmowy

Niezależnie od tego, kto będzie przeprowadzał rozmowy rekrutacyjne, wyzwaniem będzie również dobranie wspólnych kryteriów, tak by zachować możliwość obiektywnej, równej i sprawiedliwej oceny wszystkich kandydatów - przy dużych, akcyjnych wolontariatach, w których liczba kandydatów przekroczy 50 osób, konieczne będzie podzielenie pracy pomiędzy kilku rekruterów.

Dlatego przed pierwszą rozmową powinniśmy określić:

- Scenariusz rozmowy (powyżej)
- Kryteria oceny



Jeżeli chcemy mieć szansę na sprawiedliwą ocenę wolontariuszy – nie możemy zmieniać zarówno scenariusza jak i kryteriów w trakcie rozmów. Wszyscy kandydaci muszą przejść tą samą rekrutację.

Konstruowanie kryteriów oceny wymaga ich szczegółowego wypisania. Przykładowo, jeżeli oceniamy u kandydata reagowanie na sytuacje problemowe, w scenariuszu rozmowy umieszczamy pytanie:

Co zrobiłbyś w sytuacji: zagrożenia bezpieczeństwa, kłótni ze zdenerwowanym mieszkańcem, pijanym i agresywnym turystą, zgubionym dzieckiem, zgłoszenia kradzieży, znalezienia portfela, itp.?

To w kryteriach oceny powinniśmy umieścić skalę, wedle której oceniamy odpowiedź na to pytanie, np.:

- 5 - Kandydat potrafi znaleźć racjonalne rozwiązania sytuacji problemowej. Szybko wskazuje co wolontariusz powinien zrobić w danej sytuacji
- 4 - Kandydat radzi sobie ze wskazaniem rozwiązań sytuacji problemowych, ale nie jest pewny czy to dobre pomysły.
- 3 - Kandydat stara się wymyślić rozwiązania wobec części sytuacji problemowych, wobec niektórych nie wie jak się zachować. Nie jest pewny siebie
- 2 - Kandydat nie stara się znajdować rozwiązań sytuacji, jest bierny, stara się opierać na innych osobach
- 1 - Kandydat jest bezradny wobec większości sytuacji problemowych
- 0 - Kandydat proponuje nieracjonalne, nieadekwatne i złe rozwiązania sytuacji problemowych

Wszystkie oceny powinny być zapisywane bezpośrednio po rozmowie – dlatego wskazane jest tak planować rozmowy rekrutacyjne, by dać osobie rekrutującej czas na zapisanie informacji. Rozmowy można ewidencjonować w bazie danych, arkuszu kalkulacyjnym czy też kartach oceny.

Oto kilka wskazówek dotyczących konstruowania kart oceny:

- Umieścić rubrykę na inicjały lub imię i nazwisko rekrutera – tak, by dało się zidentyfikować kto prowadził rozmowę
- Układać kolejne elementy oceny w taki sposób, by były zgodne z kolejnością ułożonego wcześniej przebiegu rozmowy
- Pozostawić wolne miejsce na notatki rekrutera – dodatkowe informacje o kandydacie
- Zawrzeć miejsce na opisową opinię rekrutera, podsumowującą rozmowę oraz na ostateczną ocenę w przyjętej skali

Przykładowy arkusz oceny rozmowy rekrutacyjnej – projekt „Finał Ligi Europy UEFA 2015”

Nr. Kandydata Formularz rozmowy rekrutacyjnej data.....

Imię i nazwisko Rekruter

Notatki

Ocena Formularza

Znajomość języków	0	1	2	3	4
Dyspozycyjność	0	1	2	3	4
Doświadczenie w wolontariacie	0	1	2	3	4
Praca z dziećmi i młodzieżą	0	1	2	3	4
Znajomość Warszawy	0	1	2	3	4
Odporność na stres	0	1	2	3	4
Motywacja	0	1	2	3	4
Zdolności przywódcze	0	1	2	3	4
Zainteresowania	0	1	2	3	4
Autoprezentacja	0	1	2	3	4
Sposób wypowiedzania się	0	1	2	3	4
Umiejętność słuchania	0	1	2	3	4
Komunikatywność	0	1	2	3	4
Dynamizm	0	1	2	3	4
SUMA	<input type="text"/>				

Rekomendacja rekrutera

Decyzja



Wybór wolontariuszy spośród kandydatów

Istnieją dwie sytuacje, w których musimy odrzucić kandydaturę osoby starającej się o zaangażowanie do projektu wolontariackiego:

1. Kandydat z jakiegoś powodu nie odpowiada naszym oczekiwaniom, i mimo możliwości przyjęcia, odrzucamy jego kandydaturę
2. Zbyt duża liczba kandydatów na jedno miejsce – stajemy przed koniecznością wybrania wolontariuszy spośród kandydatów

Więcej informacji dotyczących uzasadniania odrzucania kandydatów znajduje się w podrozdziale „Przejrzystość procesu rekrutacji”.

Wybór wolontariuszy spośród kandydatów powinien być podyktowany celami projektu. Sami musimy ustalić jakie cechy są dla nas najważniejsze. Pomaga w tym zdefiniowana wcześniej **sylwetka wolontariusza**. Jednak trzeba pamiętać, że będziemy wybierać z konkretnej grupy. Dlatego warto, w zespole koordynatorów oraz osób rekrutujących porozmawiać o kandydatach jako całości – omówić ich kompetencje i motywacje. Zestawić grupę i jej możliwości z celami projektu i zdefiniowanymi zadaniami dla wolontariuszy.

Doświadczenie projektów realizowanych przez Urząd m.st. Warszawy

Niezwykle ważnym kryterium wyboru wolontariuszy spośród kandydatów była ich motywacja. Po realizacji kilku rekrutacji przekonaliśmy się, jak ważne jest dobre rozpoznanie motywacji kandydata. Z pewnością nie jest to reguła, ale w działaniu najlepiej sprawdzali się wolontariusze, którzy deklarowali „ideową” motywację do pracy – chęć pomocy innym, zaprezentowanie Warszawy jako miejsca przyjaznego i gościnnego. Podobnie wolontariusze, dla których motywacją była możliwość udziału w imprezie i identyfikowania się z jej celem i założeniami – przykładowo, przy Konferencji Klimatycznej COP-19.

Przejrzystość procesu rekrutacji

Wiele projektów wolontariackich cieszy się olbrzymim zainteresowaniem, w rezultacie którego organizatorzy mogą przyjąć tylko część aplikujących osób. Z drugiej strony niemal każdego projektu, niezależnie od zainteresowania, które wzbudza, zgłaszają się osoby, których z różnych powodów nie chcemy zaangażować, nawet jeżeli mamy wolne miejsca dla wolontariuszy. Przed każdym organizatorem wolontariatu stanie kwestia odrzucenia kandydatury jakiejś osoby.

Błędem byłoby, nie przesłanie żadnej odpowiedzi na zgłoszenie takiej osoby – istotne jest by **otrzymała informacje zwrotną**. Nawet jeżeli nie spełnia naszych oczekiwań, może okazać się dobrym kandydatem do innego projektu wolontariackiego. Zignorowanie zgłoszenia będzie nie tylko wyrazem braku szacunku do kandydata, ale może zniechęcić go do aplikowania przy innych projektach.

Uzasadnienie odrzucenia kandydatury:

- Powinno mieć neutralny charakter, bez akcentów osobistych
- Nie powinno odnosić się do samego wolontariusza (np. „nie został Pan przyjęty, ponieważ 70 kandydatów okazało się lepszych od Pana”) tylko do procesu rekrutacji („Niestety, jesteśmy w stanie przyjąć tylko 70 kandydatów”)
- Powinno zawierać słowa podziękowania za wyrażenie chęci uczestnictwa w projekcie
- W przypadku spodziewanej kontynuacji prowadzenia projektów wolontariackich można dodać zachętę do zgłaszania się do następnych projektów i śledzenia strony

Dla zwiększenia przejrzystości procesu rekrutacji można zdecydować się na wprowadzenie punktowego systemu oceniania kandydatów – wówczas wolontariusze są wyłaniany za pomocą listy rankingowej. System ten ma jednak poważne wady – niektórych cech, pożądanых u wolontariuszy (np. empatii) nie da się w pełni ocenić, posługując się numeryczną skalą.

W niektórych przypadkach, zwłaszcza gdy impreza ma prestiżowy charakter, mogą pojawić się kandydaci, którzy pomimo otrzymania decyzji o odrzuceniu będą chcieli uczestniczyć w projekcie lub oczekiwać ponownego rozważenia ich kandydatury.

W korespondencji z takimi osobami wskazane jest:

- Odwoływanie się do merytorycznych argumentów – np. liczby punktów uzyskanych w rekrutacji oraz progu punktowego, który kwalifikował do przyjęcia
- Nie wchodzenie w dalszą polemikę
- Traktowanie odpowiedzi jako zamknięcia sprawy – podkreślenie tego w korespondencji

Podsumowując, ważne by kandydaci (w tym ci, którzy nie zakwalifikowali się do projektu) wynieśli z rozmowy pozytywne wrażenie oraz mieli poczucie, że zostali ocenieni sprawiedliwie na podstawie jasnych, znanych im kryteriów, przez kompetentne osoby.

Wybór liderów

W wielu przypadkach organizatorzy wolontariatu decydują się na wyłonienie spośród wolontariuszy liderów, którzy otrzymują zadania związane m.in. z koordynacją zadań i organizacją pracy. Liderzy mogą przykładowo odpowiadać za pracę małych grup zadaniowych, złożonych z wolontariuszy. Więcej informacji na ten temat znajduje się w podrozdziale „podział na grupy” w rozdziale „Organizacja pracy i zarządzanie”

Jeżeli przewidzieliśmy w projekcie rolę wolontariuszy-liderów, ich wybór staje się częścią procesu rekrutacji. Planując projekt powinniśmy określić docelową liczbę liderów oraz zakres wymagań względem kandydatów na tą funkcję. Wymagania powinny odpowiadać przewidywanej dla lidera roli i przewidywanym dla niego zadaniom. Wskazane jest, by od początku rekrutacji wolontariusze mieli świadomość, że rekrutacja obejmuje także wybór liderów – pozwala to na zachowanie przejrzystości całego procesu rekrutacji. Na każdym etapie rekrutacji możemy podjąć działania, które umożliwią nam wytypowanie potencjalnych liderów.



Kilka przydatnych wskazówek, dotyczących wyboru liderów:

- Na etapie zgłoszeń – umieścić w formularzu pytania o doświadczenia w kierowaniu grupą, koordynację projektów, inne doświadczenia liderskie – np. z organizacji pozarządowych, a przede wszystkim chęć bycia liderem w tym projekcie
- Na etapie rozmów – umieścić w scenariuszu rozmowy pytania weryfikujące i poszerzające informacje ze zgłoszenia
- Na etapie wyboru wolontariuszy – przydzielić potencjalnego do przyszłej grupy, na podstawie jego kompetencji i motywacji

Ciekawym rozwiązaniem jest wybranie także zastępców lidera (wieloliderów) – osób o nieco mniejszych kompetencjach liderskich, ale zdolnych do zastąpienia lidera w razie potrzeby.

Moment wyboru liderów jest zależny od potrzeb organizatora - można zdecydować się na to już na wczesnym etapie rekrutacji (np. na podstawie formularzy) lub też wyłonić ich spośród wytypowanych wolontariuszy (np. po rozmowach rekrutacyjnych).

Wybierając lidera, musimy pamiętać o jego szczególnej roli. Powinna to być osoba, której jesteśmy skłonni zaufać. Zachowanie lidera wobec grupy będzie w znaczącym stopniu wpływać na postrzeganie projektu przez wolontariuszy. Poza organizowaniem pracy, dzieleniem zadań i innymi zadaniami, lider pośrednio i bezpośrednio kształtuje atmosferę swojej grupy, motywuje (lub nie) do działania. Lider powinien być z jednej strony **osobą dobrze zorganizowaną, sumienną, odporną na stres i charyzmatyczną**, ale z drugiej strony **empatyczną, cierpliwą i przyjacielską**.

Rekrutacja do projektów „KlimaTYczny wolontariat” i „Zielony Klimat”

Rozmowa rekrutacyjna - przykładowe pytania dotyczące zdolności liderskich:

- Jak zmotywowałbyś grupę do zrealizowania nudnego zadania?
- Jakie masz metody na rozładowanie napięcia (konfliktu w grupie)?
- Jak sprawdzasz stopień realizacji postawionych celów?
- Co zrobiłbyś w sytuacji, kiedy jeden z wolontariuszy nie wykonuje swoich obowiązków, unika pracy, często się spóźnia, itp.?
- Jakie Twoje cechy sprawiają, że jesteś (byłbyś) dobrym liderem?
- Co jest dla Ciebie największym wyzwaniem w kierowaniu zespołem?
- Jak opisałbyś idealnego lidera?
- Dlaczego chciałbyś być liderem?
- Dlaczego grupa uznałaby Cię za dobrego lidera?
- Czym zyskać sobie autorytet u innych?

Podpisywanie porozumień wolontariackich

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie nakłada obowiązek podpisania z wolontariuszem pisemnego porozumienia (umowy wolontariackiej), jeżeli wykonywanie zadań wolontariackich trwa dłużej niż 30 dni. W sytuacji gdy wolontariat trwa krócej, niż 30 dni, nie ma

obowiązku podpisania porozumienia, ale należy je zawrzeć w formie ustnej.

Do dobrej praktyki należy jednak zawieranie porozumienia w formie pisemnej, nawet jeżeli angażujemy wolontariusza na bardzo krótki czas.

Istnieje wiele zalet takiego rozwiązania, m.in.:

- Przejrzystość relacji – pokazujemy się wolontariuszowi jako poważny partner, instytucja lub organizacja godna zaufania.
- Zapisy porozumienia uświadamiają wolontariusza o pełni praw i obowiązków zarówno jego jak i organizatora, co jest korzystne dla obu stron.

W razie powstałych problemów, np. niedopełnieniu obowiązków, zarówno po stronie wolontariusza jak i organizatora, umowa precyzyjnie wskazuje okoliczności i możliwości rozwiązania współpracy.

Szkolenia

Wszechstronne przeszkolenie wolontariuszy leży w interesie każdego organizatora projektu wolontariackiego. Właściwe przekazanie niezbędnej wiedzy podczas szkoleń to gwarancja dobrego poinformowania wolontariuszy. Należy zwrócić uwagę na rolę wolontariuszy podczas dużych imprez – od tego ile informacji posiadają i jak potrafią je przekazać zależy jak dobrze poinformowani będą uczestnicy imprezy. Wszechstronne przeszkolenie wolontariuszy obejmuje także przekazanie im wiedzy i umiejętności, które zwiększają bezpieczeństwo samego wydarzenia. Szkolenia same w sobie stanowią wartość – zarówno dla wolontariusza – który z projektu wynosi uniwersalną wiedzę i umiejętności, ale również dla organizatora – który w ten sposób inwestuje w kapitał ludzki. Wolontariusze posiadający nie tylko doświadczenie, ale także przeszkolenie z poprzednich projektów będą mogli lepiej wykonywać zadania w przyszłości. W dużych projektach, rozciągniętych w czasie szkolenia mają także rolę motywacyjną. Nie tylko pozwalają zdobyć nowe umiejętności, ale pomagają utrzymać zaangażowanie wolontariuszy przy długim okresie czasu dzielącym rekrutację od rozpoczęcia realizacji zadań.

Tematyka

O tematyce szkoleń decyduje charakter organizowanego wydarzenia. Znaczenie ma także jego czas trwania – czas poświęcony na szkolenia musi być w pewien sposób proporcjonalny do czasu spędzonego przez wolontariusza na wykonywanie zadań. Treść szkoleń musi być sprofilowana pod warunki wydarzenia, ale dobrze gdy tematyka jest możliwie uniwersalna – wolontariusze czują wówczas, że nie tracą czasu tylko zyskują nowe, przydatne umiejętności.

Szkolenie wstępne (informacyjne), powinno zawierać informacje dotyczące:

- Założeń projektu – wizji, celów
- Organizatora wolontariatu



- Świadczeń ze strony organizatora
- Wymagań wobec wolontariuszy (np. minimalnych godzin)
- Czasu trwania projektu i jego podstawowego harmonogramu
- Obszarów działania wolontariuszy
- Koordynatorów i innych osób zaangażowanych w projekt (wraz ze zdjęciami lub osobistą obecnością i prezentacją)

Szkolenie w zakresie bezpieczeństwa imprezy i wolontariusza:

- **Pierwsza pomoc**

Jest to niezbędne szkolenie, które powinno być przeprowadzone przez osoby uprawnione, posiadające jednocześnie doświadczenie z zakresu zabezpieczania medycznego imprez masowych. Zdanie do dodania na końcu punktu: „Nierzadko wolontariusze są pierwszymi osobami na miejscu zdarzenia, związanego z zagrożeniem zdrowia i życia. Dlatego przeszkolenie ich w zakresie pierwszej pomocy znacząco zwiększa bezpieczeństwo uczestników wydarzenia.”

- **Postępowanie w sytuacjach kryzysowych**

Szkolenie powinno obejmować procedury postępowania w kluczowych sytuacjach kryzysowych, zdefiniowanych przez organizatora (np. wypadek na trasie biegu, załabnięcie osoby starszej, panika tłumu), procedury powiadamiania służb i organizatorów. Elementem szkolenia może być zapisanie w telefonach ustalonych numerów alarmowych.

- **Szkolenie w miejscu pracy (stanowiskowe)**

Jeżeli jest to możliwe, wskazane jest przeprowadzenie szkolenia dotyczącego rozlokowania na miejscu imprezy punktów medycznych, służb porządkowych, dróg ewakuacyjnych. Jeżeli nie jest możliwe przeprowadzenie tego szkolenia na żywo – w terenie – można zorganizować je w zamkniętej sali, przy wykorzystaniu map oraz zdjęć satelitarnych.

Szkolenie w zakresie umiejętności miękkich:

- Autoprezentacja
- Komunikacja (np. komunikacja interpersonalna i międzykulturowa w przypadku międzynarodowych wydarzeń)

Wskazane jest przeprowadzenie ogólnego szkolenia dotyczącego:

- topografii obiektu, terenu imprezy masowej
- najbliższej okolicy
- rozlokowania środków transportu zbiorowego, dedykowanego transportu
- parkingów

Należy zakładać, że uczestnicy imprezy będą oczekiwali od wolontariuszy wiedzy dotyczącej oferty turystycznej w okolicy imprezy. Program szkolenia może być uzupełniony o kwestie dotyczące dojazdu do najbliższych atrakcji turystycznych, punktów gastronomicznych czy hoteli. Należy zwrócić na to uwagę zwłaszcza w przypadku wydarzeń o charakterze międzynarodowym, czy też wydarzeń, w których większość uczestników przyjeżdża z innych, odległych miejsc w kraju czy za granicą.

Prowadzący zajęcia

Do przeszkolenia wolontariuszy warto zatrudnić profesjonalistów, posiadających umiejętności prowadzenia szkoleń, zwłaszcza w formie warsztatowej. Jednak dobór prowadzących powinien być podyktowany nie tylko ich, fachową wiedzą i umiejętnościami, ale także znajomością realiów wolontariatu i specyfiki pracy z wolontariuszami. Prowadzący powinni być wyczerpani na tę specyfikę – przede wszystkim na aspekt bezinteresownego zaangażowania wolontariuszy, niepobierania przez nich wynagrodzenia i altruistycznej motywacji do zadań. Dlatego zarówno treść szkoleń, jak i forma – przekaz, język – którym posługują się prowadzący musi być dostosowany do wolontariuszy i nie może być taki sam jak w przypadku pracowników otrzymujących wynagrodzenie finansowe.

Jeżeli szkolenia są przeprowadzane odpłatnie, przez zewnętrznego wykonawcę (np. firmę szkoleniową, organizację pozarządową), organizator wolontariatu ma względną swobodę w wyborze prowadzących i może kierować się tym kryterium. Niekiedy jednak realia organizowanej imprezy wymagają, by wolontariusze zostali przeszkoleni przez partnerów lub współorganizatorów wydarzenia – np. funkcjonariuszy służb porządkowych, urzędników odpowiedzialnych za dany obszar działania, przedstawicieli operatora obiektu, na którym odbywa się impreza. Ponieważ takie osoby mogą nie znać realiów pracy z wolontariuszami, warto przed szkoleniem opowiedzieć im o projekcie i uwrażliwić na te kwestie.

Szkolenia liderские

W przypadku działania systemem małych grup, konieczne jest oddzielne przeszkolenie liderów. O tematyce szkoleń liderских decyduje zakres obowiązków lidera w danym projekcie. Mogą obejmować następujące zagadnienia:

- Proces grupowy
- Budowanie zespołu
- Planowanie pracy w grupie
- Dzielenie zadań
- Rola lidera
- Komunikacja w grupie
- Rozwiązywanie konfliktów w grupie
- Motywowanie grupy

Szkolenie może być uzupełnione o treści związane z organizacją imprezy.

Harmonogram szkoleń

Planując szkolenia należy tak zaplanować terminy, żeby możliwie uwzględnić plany wolontariuszy. Znacznie lepiej sprawdzają się terminy weekendowe i wieczorne. Jeśli projekt trwa dłużej i praca oparta jest na działaniu grup wolontariuszy warto poświęcić czas na ustalenie takiego harmonogramu szkoleń, który umożliwi przygotowanie się wraz z innymi osobami z przyszłej grupy zadaniowej. Służy temu opieranie harmonogramu w pierwszej kolejności na grupach nie zaś na pojedynczych osobach.



Wbrew pozorom, frekwencji na szkoleniach nie zapewnia wyznaczenie wielu terminów i podzielenie szkolenia na możliwie dużo grup. Pomocne może okazać się wyznaczenie dwóch lub trzech zasadniczych terminów szkoleń i ewentualne przeprowadzenie dodatkowego szkolenia w późniejszym terminie, dla osób które nie zapisały się w terminach podstawowych. Korzystne jest łączenie szkoleń w bloki (kilka szkoleń w dwu-trzy godzinny blok).

Dodatkowe wskazówki dotyczące szkoleń

Problemem, z którym spotyka się wielu organizatorów wolontariatu jest niska frekwencja na szkoleniach. Rezultatem jest nie tylko niewystarczające przeszkolenie wolontariuszy, ale również swoiste spiętrzenie e-maili z pytaniami o możliwość eksternistycznego, dodatkowego przeszkolenia, albo kwalifikacji do wolontariatu bez wymaganego szkolenia.

Znaczenie dla jakości szkolenia może mieć odpowiednie miejsce. Zdarza się, że organizatorzy projektów szukają oszczędności w tym punkcie i nie zapewniają właściwej przestrzeni, odpowiedniej do potrzeb szkoleniowych. Należy pamiętać o odpowiednich warunkach – miejscach siedzących dla wszystkich uczestników, a jeżeli to konieczne – zapewnieniu nagłośnienia. Warto zwrócić uwagę na potrzeby osób, które chcą podczas szkolenia notować (zapewnić materiały oraz miejsce do notowania – stoły, ławki, krzesła z pulpitemi). Choć wydaje się to oczywiste, warto wspomnieć że miejsce szkolenia, zwłaszcza długiego i statycznego, wymaga zapewnienia odpowiednich warunków: np. temperatury, światła. Przy szkoleniach trwających kilka godzin można pomyśleć o posiłku dla wolontariuszy.

Wolontariusze często chcą, by zaliczano im szkolenia, które odbyli w ramach innych projektów wolontariackich. Akceptacja takiej propozycji ucieszy wolontariusza i – z jego perspektywy – zaoszczędzi czas. Należy jednak zwrócić uwagę iż:

- Szkolenie jest dla wolontariuszy nie tylko okazją do zdobycia wiedzy i umiejętności, ale nierzadko bywa pierwszą okazją do spotkania i poznania osób, z którymi będą realizowali projekt. Dzięki temu możliwa jest integracja między samymi wolontariuszami, a także między organizatorami, koordynatorami i wolontariuszami.
- Szkolenie możemy traktować również jako etap rekrutacji. Obserwacja wolontariuszy w interakcji z innymi osobami pozwala na ocenę ich zdolności interpersonalnych, empatii, aktywności i wielu innych cech. Obserwacja taka może pomóc również w wyłonieniu liderów wolontariatu. Wyłączenie części wolontariuszy uniemożliwi nam tę obserwację.
- Każdy projekt jest inny – nawet jeżeli szkolenia mają podobną treść, to kontekst wydarzenia może mieć ogromne znaczenie. Na przykład – szkolenie z umiejętności miękkich w kontekście wydarzenia o międzynarodowym charakterze będzie odmienne od tego samego szkolenia, organizowanego dla wolontariuszy pracujących przy imprezie skierowanej głównie do uczestników z Polski.
- Często nie jesteśmy w stanie określić, czy szkolenie, które odbył wolontariusz, w związku z innym projektem, miało odpowiedni poziom i odpowiada naszym oczekiwaniom.
- Akceptacja taka nie powinna mieć miejsca w przypadku szkoleń dotyczących bezpieczeństwa

- należy pamiętać iż stanowią one „polisę ubezpieczeniową” organizatora na wypadek nieprzewidzianego zdarzenia.

Oddzielną kwestię stanowią wolontariusze, którzy są profesjonalistami w dziedzinach, w których odbywają się szkolenia. Przykładem może być psycholog, pracujący na co dzień przy szkoleniach interpersonalnych, albo zawodowy ratownik medyczny. Jeżeli taka osoba chce być zwolniona ze szkoleń, których tematyka pokrywa się z jej profesjonalną wiedzą, powinniśmy jej to umożliwić. Bardzo wartościowe będzie natomiast włączenie takich osób w same szkolenia – jeżeli ocenimy że są kompetentni w tym zakresie, a nasz szkoleniowy partner wyrazi na to zgodę.

Udział koordynatorów

Kwestią, którą warto rozważyć jest udział organizatorów i koordynatorów projektu wolontariackiego w szkoleniach. Ponieważ szkolenia odbywają się niemal zawsze w „gorącym” okresie poprzedzającym start imprezy, takie dodatkowe zadanie może być uciążliwe. Udział koordynatorów niesie jednak ogromną wartość – jest nią przede wszystkim wspomniana wyżej okazja do obserwacji wolontariuszy – zarówno jednostek jak i całej grupy, możliwość oceny ich kompetencji, wyłonienia liderów, jak również integracja koordynatorów z grupą. Nawet jeżeli organizator nie zdecyduje się na udział koordynatorów w całości szkoleń, warto by pojawili się na jednym z pierwszych – tak aby wolontariusze poznali ich i zapamiętali.

Kompedia wiedzy

Poza przeprowadzeniem szkoleń wskazane jest zebranie wszystkich informacji niezbędnych i pomocnych wolontariuszom w syntetyczny informator. Dzięki temu wolontariusze będą mogli uzupełnić wiedzę, odświeżyć informacje organizacyjne, szybko odnaleźć niezbędne dane kontaktowe.

Kilka wskazówek do tworzenia informatorów:

- Merytoryczna część informatora powinna być krótka, zwięzła i stanowić rodzaj repetytorium. Umieszczanie długich, opisowych fragmentów nie jest wskazane
- Informator powinien koncentrować się na wiedzy dotyczącej organizacji imprezy – harmonogramach, planach
- Informator powinien zawierać dane kontaktowe koordynatorów
- Instrukcje bezpieczeństwa i numery telefonów alarmowych powinny zostać umieszczone na końcu. Tekst powinien być powiększony a kolory kontrastowe
- Złożony informator warto wysłać wszystkim wolontariuszom w formacie PDF, zachęcając ich do ściągnięcia pliku na smartfon.
- Informator warto wydrukować w małym formacie, umożliwiającym noszenie go w kieszeni, torbie lub plecaku podczas imprezy.
- W informatorze można zamieścić mapkę poglądową, ale lepiej rozdać wolontariuszom większe, rozkładane mapy, które pozwolą na wskazywanie drogi zainteresowanym.
- Należy upewnić się, że w informatorze nie znajdują się informacje które nie powinny zostać upublicznione – np. dane kontaktowe osób, które nie wyraziły na to zgody, dane osobowe, itp.



Świadczenia dla wolontariuszy

Organizator wolontariatu powinien starać się, by zorganizować wolontariuszom dobre środowisko pracy. W osiągnięciu takiego celu pomagają zapewnienie wolontariuszom odpowiednich świadczeń, właściwych do charakteru ich pracy. Z tej perspektywy świadczenia budują w oczach wolontariuszy pozytywny wizerunek organizatora. Pakiet świadczeń nie musi być rozbudowany – powinien być adekwatny do czasu trwania projektu i warunków, w których pracują wolontariusze.

Do obowiązkowych świadczeń, wynikających z przepisów prawa, należą:

- Ubezpieczenie
- Porozumienie wolontariackie (umowa)

Przykładem innych świadczeń ze strony organizatora mogą być:

- Strój wolontariusza
- Identyfikator
- Bezpłatne przejazdy komunikacją miejską lub dedykowany transport
- Wyżywienie
- Nocleg
- Darmowy dostęp do internetu
- Przestrzeń do odpoczynku
- Możliwość bezpłatnego korzystania z obiektów sportowych, rekreacyjnych, kulturalnych
- Imprezy motywacyjne, rozrywkowe, integracyjne

Racjonalne dopasowanie świadczeń do charakteru pracy powinno być częścią planowania projektu.

Istnieje ważny powód, dla którego świadczenia zawsze powinny łączyć się z charakterem pracy wolontariuszy. W żadnym wypadku nie należy mylić, czy też utożsamiać świadczeń z pozafinansową formą wynagrodzenia wolontariusza. Wolontariusz z definicji nie otrzymuje wynagrodzenia, więc forma „zapłaty” w postaci świadczenia jest wypaczeniem idei wolontariatu. W komunikacji z wolontariuszami należy unikać sformułowań sugerujących że jakieś świadczenie, czy inna korzyść którą odnosi wolontariusz, jest realizowana „w zamian” lub w „nagrodę za ciężką pracę”. Dlatego każde świadczenie musi być związane z charakterem pracy. Jeżeli projekt zakłada zaangażowanie wolontariuszy na dworze, w miesiącach zimowych, powinniśmy pomyśleć o dobraniu takich świadczeń, które pomogą wolontariuszom w pracy (np. odpowiedni strój). Jeżeli praca zakłada konieczność przemieszczania się, która może rodzić dodatkowe koszty, powinniśmy zapewnić wolontariuszom dedykowany transport. Nawet jeżeli organizujemy rzeczy bezpośrednio nie związane z zadaniami wolontariuszy, powinny mieć one odrębny cel, pośrednio wspomagający pracę – np. wyjścia integracyjne służące budowaniu grupy, czy bezpłatne udostępnienie obiektu sportowego – jako okazja dla wolontariuszy do odpoczynku między zmianami w pracy.

Ubezpieczenie

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie nakłada na organizatora wolontariatu obowiązek zapewnienia ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków wolontariuszowi, który wykonuje świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni.

Strój wolontariusza

Powinien zawierać logotypy i nazwy organizatora, lub organizatorów imprezy. Wskazane jest by znacząco odróżniał się od strojów innych osób, zatrudnionych na zasadach komercyjnych przy organizacji imprezy. Często organizatorzy decydują się jedynie na koszulkę wolontariusza, nie zwracając uwagi np. na to że impreza odbywa się w miesiącach zimowych, a wolontariusze pracują głównie na zewnątrz. Rodzaj stroju powinien być dostosowany do warunków pogodowych – w miesiącach zimowych sprawdzają się kamizelki lub bezrękawniki, zakładane na okrycia wierzchnie. Strój musi być dostosowany także do charakteru pracy wolontariusza.

Na stroju, w widocznym miejscu warto umieścić napis „Wolontariusz” lub „Volunteer”.

Wskazane jest zamawianie dodatkowych kompletów strojów wolontariackich – czasem wolontariusze myślą się, podając błędny rozmiar stroju. Pojawia się konieczność wymiany stroju, którą najlepiej zrealizować już przy rozdawaniu świadczeń, przed startem pracy. Problem ten może zminimalizować, podając wolontariuszom przy okazji rekrutacji pełną rozmiarówkę strojów, dostarczoną przez producenta.

Planując liczbę strojów należy pamiętać, że może zaistnieć konieczność wyposażenia niektórych wolontariuszy w dodatkowy komplet – w przypadku gdy będzie on pracował przez dłuższy czas, dzień po dniu, w niesprzyjających warunkach. Zazwyczaj, na etapie wydawania strojów, organizator nie jest w stanie przewidzieć, jakie będzie realne zaangażowanie wolontariusza, a wyposażenie wszystkich w podwójne komplety rodzi koszty. O wydaniu dodatkowego stroju można decydować już w trakcie pracy, a zadanie to przydzielić koordynatorom lub wolontariuszom w Centrum Wolontariatu (więcej informacji na temat organizacji Centrum Wolontariatu znajduje się w podrozdziale „Centrum Wolontariatu” w rozdziale „Organizacja pracy i zarządzanie”).

Identyfikator

Identyfikator jest podstawowym wyposażeniem wolontariusza. Projektując jego kształt oraz zasady użycia, należy zwrócić uwagę, do jakich rzeczy będzie uprawniał wolontariusza:

- Czy będzie dokumentem uprawniającym do bezpłatnych przejazdów?
- Czy będzie umożliwiał korzystanie z dodatkowych świadczeń? (np. korzystania z obiektów sportowych)
- Czy posiadanie identyfikatora będzie oznaczało dostęp do stref zamkniętych dla postronnych osób?



Powinien zawierać imię i nazwisko wolontariusza oraz numer identyfikacyjny. Ułatwieniem będzie nadanie tego samego numeru identyfikatora, co np. numeru w naszej bazie danych, w której zapisani zostali wszyscy wolontariusze. Zamieszczenie zdjęcia na identyfikatorze eliminuje część ryzyka użycia go przez osoby niepowołane i pozwala służbom ochrony łatwo potwierdzić tożsamość wolontariusza. Zbieranie zdjęć należy zrealizować już na etapie zgłoszeń – zdjęcie może być załącznikiem do formularza zgłoszeniowego. Proces ten bywa uciążliwy dla organizatorów i koordynatorów i nie zawsze poświęcenie czasu na niego jest efektywne.

Identyfikator może uwierzytelniać pieczętka instytucji organizującej wolontariat, umieszczona z przodu lub z tyłu. Ważne jest umieszczenie na odwrocie identyfikatora najważniejszych numerów - telefonów alarmowych oraz kontaktów do koordynatorów. Można tam umieścić również poglądową mapę miejsca imprezy, np. z oznaczeniami wejść i wyjść.

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™” – doświadczenia.

W czasie UEFA EURO 2012™, wolontariusze pracujący w pobliżu stadionu, otrzymali oprócz identyfikatorów małe, laminowane plany stadionu, o formacie ok. A5, które nosili razem z identyfikatorami. Mapa była pomocna przy wskazywaniu kibicom właściwych wejść i wyjść.

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl

Podczas szkoleń warto zwrócić szczególną uwagę na kwestie identyfikatora – jasno określić zasady jego noszenia i przypomnieć o konieczności zdania identyfikatora, gdy wolontariusz zakończy współpracę przed zakończeniem imprezy.

Dla wolontariuszy identyfikator stanowi pamiątkę z imprezy. Oddawanie identyfikatorów po zakończeniu imprezy nie jest praktykowane. Dlatego też, jeżeli impreza odbywa się cyklicznie, trzeba pomyśleć o zmianie wzoru identyfikatora – by uniknąć korzystania przez osoby niepowołane ze świadczeń wolontariusza na podstawie zeszłorocznego identyfikatora.

Często zdarza się, że wolontariusz gubi identyfikator podczas wykonywania zadań. Należy zwrócić uwagę, jakie konsekwencje niesie użycie zgubionego identyfikatora przez osoby niepowołane i ewentualnie zgłosić ten fakt osobom odpowiedzialnym za bezpieczeństwo imprezy (np. gdy uprawnia on do wejścia do stref zamkniętych dla osób postronnych). Wydawaniem nowych identyfikatorów może zajmować się Centrum Wolontariatu (więcej informacji na temat organizacji Centrum Wolontariatu znajduje się w podrzdziale „Centrum Wolontariatu” w rozdziale „Organizacja pracy i zarządzanie”), jednak nie powinno się to odbywać bez zgody organizatora (koordynatora). Nowy identyfikator powinien zawierać inny numer, niż zgubiony (lub pierwotny numer z dodatkowym oznaczeniem – np. literą), by nie było wątpliwości, czy informacja o ewentualnym użyciu identyfikatora dotyczy wolontariusza, czy osoby która znalazła zgubiony identyfikator. Na identyfikatorze można zawrzeć informacje ułatwiające osobie, która go znajdzie, zwrot do organizatora (np. numer telefonu oraz miejsce do którego można się zgłosić).

Narzędziem, które może okazać się pomocne, mogą być opaski, używane powszechnie przy organizacji imprez masowych. Po założeniu opaski osoba nie może jej zdejmować – do zdjęcia wymagane jest jej rozcięcie.

Bezpłatne przejazdy komunikacją miejską lub dedykowany transport

Planując świadczenia, warto pamiętać by ograniczyć ryzyko poniesienia przez wolontariuszy dodatkowych kosztów, wynikających z udziału w projekcie. Taki koszt może być efektem np. konieczności przemieszczania się po mieście. Nie możemy zakładać że wszyscy wolontariusze posiadają długoterminowe bilety, w żadnym wypadku nie powinniśmy też zakładać że sami pokryją te koszty.

Jeżeli wymaga tego charakter pracy wolontariuszy, powinniśmy zapewnić im możliwość bezpłatnego przejazdu komunikacją publiczną lub transport dedykowany – busy lub samochody przewożące wolontariuszy między miejscami pracy.

Wolontariat podczas obchodów 70. rocznicy Powstania Warszawskiego

Jedno z realizowanych przez wolontariuszy zadań dotyczyło opieki nad przyjeżdżającymi do Warszawy Kombatantami oraz ich rodzinami. Nierzadko wolontariusze wspierali te osoby podczas całej drogi - od momentu przyjazdu na lotnisko lub dworzec aż do hotelu, wskazując drogę, informując o możliwościach przemieszczania się środkami komunikacji miejskiej i pomagając w transporcie bagażu. Zapewnienie bezpłatnych przejazdów wszystkimi środkami komunikacji miejskiej pozwoliło im sprawnie przemieszczać się między dworcami, lotniskami a hotelami, a tym samym na lepsze wsparcie Kombatantów.

Wyżywienie i nocleg

Nie zawsze budżet projektu pozwala na zapewnienie wolontariuszom pełnego wyżywienia. Jeżeli jednak uda się zaplanować nawet jeden skromny posiłek w ciągu dnia pracy, pozytywnie wpłynie to na atmosferę i efektywność.

Kilka przydatnych wskazówek

- Warto przewidzieć wegetariańską wersję posiłku – informacje o koniecznej ilości można zebrać jeszcze na etapie rekrutacji
- Jeżeli projekt jest prowadzony przy wykorzystaniu systemu małych grup – warto umożliwić wspólne jedzenie posiłku, co będzie dodatkowo integrowało grupę
- Jakość wyżywienia a nawet zróżnicowanie menu to często popularne tematy rozmów wolontariuszy – warto pilnować jakości, kontrolować pod tym kątem podmiot zapewniający wyżywienie
- Poza wyżywieniem wolontariusze powinni mieć dostęp do wody, a w miesiącach zimnych do kawy i herbaty – np. w Centrum Wolontariatu (więcej informacji na temat organizacji Centrum Wolontariatu znajduje się w podrzdziale „Centrum Wolontariatu” w rozdziale „Organizacja pracy i zarządzanie”)



- Pozostałe posiłki można wydawać w pakietach, tak by wolontariusz mógł wziąć go ze sobą i zjeść w przerwie podczas zmiany
- Przy pełnym wyżywieniu powinien być wydawany jeden, ciepły posiłek, do którego spożywania należy zapewnić odpowiednie warunki (stołówka, Centrum Wolontariatu, pokój socjalny itp.)
- Jeżeli możliwe jest zapewnienie noclegu wolontariuszom, mieszkającym na stałe poza miejscem organizacji imprezy, warto by mieszkali w jednym miejscu – zapewni to lepszą integrację i wzmocni dobrą atmosferę projektu

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™”

Każdy wolontariusz pracujący danego dnia miał zapewniony ciepły posiłek. Zestawy obiadowe firma cateringowa dostarczała do Centrum Wolontariatu, skąd wolontariusze odbierali je dla swoich grup, rozwożąc po mieście. Mieli także możliwość przyjazdu po zmianie do Centrum i spożycia posiłku na miejscu. Dodatkowo, ze względu na lokalizację miejsc pracy wolontariuszy posiłki były dowożone także do Strefy Kibica i na Lotnisko Chopina.

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl

Darmowy dostęp do internetu

Jeżeli istnieje taka możliwość, darmowy dostęp do sieci na terenie obiektu lub terenu imprezy, dedykowany dla wolontariuszy lub współdzielony z organizatorami będzie bardzo korzystny. Umożliwi wolontariuszom sprawdzanie bieżących informacji, ułatwi wskazywanie drogi oraz transportu publicznego.

Wolontariusze chętnie korzystają z mediów społecznościowych – umieszczają zdjęcia, wymieniają się informacjami – co pomaga w tworzeniu klimatu projektu, dobrej atmosfery w całym zespole wolontariackim. Należy pamiętać, aby ustalić z organizatorem wydarzenia/imprezy i poinformować wolontariuszy jakie materiały i zdjęcia mogą być umieszczane do publicznej wiadomości np. w mediach społecznościowych, a w jakich przypadkach jest to przez organizatora zabronione.

Przestrzeń do odpoczynku

Kluczowe dla efektywnej pracy wolontariuszy jest zapewnienie im przestrzeni do odpoczynku. Powinno być to dedykowane pomieszczenie, budynek, namiot, do którego dostęp będą mieli tylko koordynator i wolontariusze.

Przestrzeń powinna posiadać:

- Miejsce na bezpieczne pozostawienie rzeczy osobistych, okryć wierzchnich
- Miejsca siedzące dla wolontariuszy
- Stół lub inne miejsce w którym możliwe będzie spożywanie zapewnionego przez organizatora posiłku lub własnego wyżywienia
- Toaletę

- Ew. miejsce z wodą do picia, czajnikiem, kawą i herbatą

Taka przestrzeń może być częścią Centrum Wolontariatu, które zostało opisane w kolejnym rozdziale. Ważne jednak by miejsce to nie było oddalone od miejsca pracy wolontariusza – najlepiej by każdy mógł dostać się tam w krótkim czasie, pieszo. W przypadku dużych projektów, w których wolontariusze realizują zadania w wielu miejscach, warto zapewnić kilka takich pomieszczeń.

Projekt „KlimaTYczny Wolontariat” podczas Konferencji Narodów Zjednoczonych w sprawie Zmian Klimatu, COP-19 w Warszawie

Zadaniem grupy wolontariuszy było witanie delegatów na konferencję oraz informowanie ich o programie konferencji, topografii miasta, możliwości skorzystania z transportu miejskiego oraz taksówek, lokalizacji hoteli. Zadanie realizowali na Dworcu Centralnym w Warszawie oraz Lotnisku Chopina w Warszawie. Instytucje te nieodpłatnie udostępniły pomieszczenia dla wolontariuszy, w których mogli pozostawić rzeczy osobiste, przechowywać materiały informacyjne oraz spędzać przerwy w pracy.

Możliwość bezpłatnego korzystania z obiektów sportowych, rekreacyjnych, kulturalnych

Jest to atrakcyjne świadczenie, o zapewnieniu którego mogą pomyśleć zwłaszcza instytucje publiczne, posiadające dostęp do takich miejsc. Wejście do obiektu może odbywać się na podstawie np. identyfikatora wolontariusza.

Ważne, by komunikując wolontariuszom możliwość skorzystania z takiego świadczenia, wystrzegać się tworzenia wrażenia „zapłaty za pracę”. Świadczenia mają wspierać wolontariuszy, pomagać im w pracy, dawać szansę odpoczynku. Nie możemy komunikować wolontariuszom ich jako formy wynagrodzenia za pracę.

Projekt „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™”

W trakcie projektu w Centrum Wolontariatu zorganizowany został turniej piłkarski. Wolontariusze rywalizowali w drużynach reprezentujących konkretne obszary zaangażowania. W rozgrywkach wzięli udział także koordynatorzy. Dzięki turniejowi wolontariusze mieli okazję poznać osoby pracujące w innych obszarach – na co dzień pracowali w swoich zespołach i mieli ograniczony kontakt z pozostałą częścią zespołu wolontariackiego (w projekt zaangażowanych było ok. 900 osób).

źródło: www.wolontariatmiejski2012.pl



Organizacja pracy i zarządzanie

Zarządzanie pracą wolontariuszy w znaczący sposób różni się od zarządzania pracą opłacanych pracowników. Musimy pamiętać o tym, że wolontariusz wykonuje zadania dobrowolnie i w każdej chwili może zrezygnować z udziału w projekcie. Kluczowe jest jego motywowanie.

Oto kilka ogólnych wskazówek dotyczących organizacji pracy:

- Unikanie nudy – pracę powinno się organizować tak, by wolontariusze byli zajęci i nie siedzieli beczynnie. Bezczynność wpływa dewastująco na motywację.
- Jasny podział między pracą wolontariuszy a pracowników – w organizacji przedsięwzięcia, w którym biorą udział wolontariusze, zaangażowanych jest także dużo osób które wykonują swoje obowiązki zawodowe. Należy pamiętać by nie dawać wolontariuszom tych samych zadań – mogą oni wspierać pracowników, pomagać im, ale nigdy zastępować. Wolontariusze nie są grupą, za pomocą której można uzupełniać braki kadrowe czy generować oszczędności.
- Zaangażowanie koordynatorów i liderów. Zarówno jedni, jak i drudzy, jeżeli są obecni w miejscu wykonywania pracy, powinni wykonywać ją razem z wolontariuszami. Koordynator czy lider nie może ograniczyć się do wskazywania pracy do wykonania - zwłaszcza prac fizycznych. Ujmując metaforycznie, przy zarządzaniu pracą wolontariuszy, należy prezentować styl kierowania „za mną!”, a nie styl kierowania „naprzód!”.
- Szacunek do pracy i zaangażowania wolontariuszy – zarządzając trzeba mieć na uwadze, by doceniać wolontariuszy i dziękować im. Nie można jednak doprowadzić tej sytuacji do przesady.
- Budowanie wspólnej odpowiedzialności za projekt. Zarządzając, warto tworzyć klimat wspólnej odpowiedzialności za powodzenie imprezy. Wolontariusze działają sprawnie, gdy utożsamiają się z wydarzeniem i organizatorem.

Poniższe wskazówki dotyczące zarządzania wymagają wstępnego zdefiniowania następujących terminów:

- **Stanowisko** – miejsce pracy wolontariusza, rola w imprezie – np. wydawanie pakietów startowych zawodnikom, punkt informacyjny, rozdawanie wody
- **Obszar** – grupa stanowisk, zebranych według kryterium tematycznego albo kryterium miejsca – np. obszar wsparcia zawodników, obszar Stadion Narodowy
- **Zmiana** – określony czas, w którym wolontariusz przebywa na stanowisku. Na stanowisku mogą być np. dwie zmiany: 8.00-16.00 i 15.00-23.00
- **Obsada** – określona liczba wolontariuszy, którzy na jednej zmianie pracują na jednym stanowisku

Podział na grupy

Rozmiar imprez determinuje liczbę zaangażowanych wolontariuszy, sięgającą czasem kilkuset osób. Przy tak licznych zespołach, które muszą wykonywać szereg odmiennych zadań na wielu stanowiskach pracy, konieczne jest wyłonienie liderów, którzy będą wspomagali koordynację pracy.

W zakresie organizacji pracy wolontariuszy można zastosować dwa modele:

- System stałych grup zarządzanych przez liderów – na wczesnym etapie projektu dzielimy wolontariuszy na grupy i przyporządkowujemy liderów do grup. Liderzy przez cały projekt pracują ze swoimi grupami. Możliwe jest powierzenie liderom dodatkowych zadań – np. układania harmonogramów pracy.
- System pracy z samymi liderami – wolontariusze nie są podzieleni na stałe grupy. Doraźnie tworzy się zespoły zadaniowe, pracujące na konkretnych stanowiskach. Liderom powierza się kierowanie takimi zespołami. Liderzy mogą być na stałe przydzieleni do konkretnych stanowisk, zadań lub obszarów lub doraźnie do nich przypisani.

W pierwszym przypadku wolontariusze muszą odpowiednio wcześniej otrzymać informacje do jakiej grupy są przydzieleni i kto jest jej liderem. W drugim przypadku kluczowa jest praca z samymi liderami.

Układanie harmonogramu pracy

Planowanie harmonogramu to zadanie czysto organizacyjne. Jego właściwe wykonanie pozwala na sprawne zarządzanie pracą wolontariuszy w momencie wejścia wydarzenia w fazę realizacji oraz umożliwia pełną kontrolę na podejmowanymi działaniami.

Wskazówki dotyczące układania harmonogramów:

1. Pierwszym krokiem powinno być stworzenie całościowego harmonogramu imprezy zakładającego:
 - Wszystkie stanowiska pracy wolontariuszy
 - Obsadę stanowisk (liczby)
2. Kolejnym powinno być przeprowadzenie zapisów. Istnieje wiele możliwości w tym zakresie:
 - Zapisy do grup – wolontariusze zapisują się do grupy, która jest następnie przydzielana do obszaru i stanowiska.
 - Zapisy na zmiany – wolontariusze zapisują się do konkretnej zmiany na konkretnym stanowisku.
 - Zapisy do godzin – wolontariusze zapisują się na konkretne godziny pracy, samodzielnie przydzielamy im stanowisko.
 - Zapisy wewnątrz grup – stałym grupom wolontariuszy jest przypisywana ogólnie dana zmiana, lider razem z grupą ustalają kto będzie na niej pracował.
 - Zapisy do obszarów lub stanowisk – jeżeli impreza jest np. jednodniowa i wszyscy wolontariusze mają te same godziny pracy (nie ma kolejnych zmian na stanowiskach) możemy przeprowadzić uproszczone zapisy – do stanowisk lub nawet całych obszarów.
3. Potwierdzenie zapisów i przeprowadzenie ew. korekty zapisów – często wolontariusze po dokonaniu zapisu chcą dokonać korekty – np. pracować ze znajomą sobie osobą, która zapisała się na inną godzinę, z różnych powodów odwołują także obecność lub chcą ją zmienić. Dlatego należy przewidzieć pewien czas, zanim ostatecznie zatwierdzi się grafik



4. Podanie grafiku do wiadomości wolontariuszy – co ma ogromne znaczenie dla ich obecności – wolontariusze muszą wiedzieć że ich zapis został potwierdzony. Najlepiej, jeżeli każdy wolontariusz otrzyma spersonalizowany harmonogram i nie będzie musiał szukać swojego nazwiska wśród innych osób.

Bez wątplenia ułożenie harmonogramu jest jednym z najtrudniejszych zadań stojących przed koordynatorem. Trzeba pogodzić wymagania imprezy (dotyczące wykonania przez wolontariuszy zadań) z realiami pracy z wolontariuszami. Ogromnym ułatwieniem dla koordynatora jest użycie wspomnianych już narzędzi informatycznych – od wykorzystania zwykłego arkusza kalkulacyjnego po użycie zaawansowanych, specjalnie przygotowanych systemów typu CRM, zaprojektowanych do koordynacji projektów wolontariackich.

Praca z liderami

Ponieważ lider otrzymuje odpowiedzialne zadanie, należy wyposażyć go w narzędzia umożliwiające mu pracę, takie jak m.in.:

- Dostęp do narzędzi informatycznych, umożliwiających układanie harmonogramów pracy
- Skrzynkę e-mailową, tak by lider nie musiał używać skrzynki prywatnej
- Telefon, by nie narażać lidera na koszty, gdy będzie musiał kontaktować się ze swoją grupą
- Radiotelefony lub inne narzędzia do komunikacji na miejscu imprezy
- Większe możliwości poruszania się po terenie imprezy / obiekcie – np. większe uprawnienia, w dostępie do stref organizatora
- Szkolenie liderów
- Materiały informacyjne, poszerzające wiedzę na temat projektu i jego organizacji

Dobór narzędzi udostępnianych liderom powinien zależeć od skali wydarzenia, czasu trwania, realnych potrzeb wynikających z powierzonych zadań oraz możliwości organizatorów.

Koordynator powinien regularnie spotykać się z liderami, przekazywać im niezbędne aktualności i zbierać informację zwrotną. Zdanie liderów należy brać pod uwagę – pracując w terenie mają okazję do wielu obserwacji, których wykorzystanie pozwala usprawniać pracę. Dlatego warto przewidzieć specjalne miejsce (np. w Centrum Wolontariatu), przeznaczone na odprawy i rozmowy z liderami

Centrum Wolontariatu

Centrum Wolontariatu to zarówno przestrzeń dla koordynatorów, liderów i ochotników przeznaczona na spotkania, organizację pracy, wydawanie i magazynowanie strojów i wyposażenia dla wolontariuszy, czas na relaks i odpoczynek, ale także istotny obszar działania wolontariuszy, realizujący wszystkie zadania mające na celu wsparcie organizacji pracy i czasu wolontariuszy.

Wybierając lokal czy przestrzeń na działanie Centrum warto określić na samym wstępie jak będzie wykorzystywane w trakcie samej realizacji projektu. Ważne jest, aby nie było miejscem zbyt małym, jeśli

planujemy organizację w nim dużych spotkań, odpraw czy podawanie posiłków dla grup wolontariuszy w jednym czasie. Nie należy także organizować w tym celu przestrzeni zbyt dużej, która nie zostanie wykorzystana w całości, aby nie tworzyć wrażenia pustki, która może na demotywować wolontariuszy.

Centrum Wolontariatu może posiadać stałą obsadę - wydzieloną grupę wolontariuszy, przypisanych tylko do tego obszaru. Osoby takie mogą być odpowiedzialne za:

- Załatwianie części spraw formalnych (np. podpisywanie porozumień z wolontariuszami)
- Wywieszanie harmonogramów pracy
- Organizowanie wolontariuszy w grupy i udzielanie podstawowego instruktażu do pracy
- Wydawanie części świadczeń – np. strojów
- Utrzymywanie porządku w Centrum
- Animowanie wolnego czasu wolontariuszy
- Inicjatywy integracyjne

Centrum Wolontariatu powinno znajdować się możliwie blisko miejsca, w którym wolontariusze realizują swoje zadania. Ewentualnie powinno być zlokalizowane tak, by umożliwić szybki dojazd do tego miejsca. Jeżeli miejsca zaangażowania wolontariuszy są rozproszone na dużym obszarze (np. całego miasta) i dojeżdżanie do Centrum Wolontariatu będzie zajmowało dłuższy czas, należy zapewnić im w tych miejscach pomieszczenia socjalne, w których będą mogli spędzać przerwy.

Projekt „Klimatyczny Wolontariat” podczas Konferencji Narodów Zjednoczonych w sprawie Zmian Klimatu, COP19 w Warszawie

Wolontariusze w tym projekcie działali w kilku miejscach – na Stadionie Narodowym, Dworcu Centralnym, Lotnisku Chopina, Pałacu Kultury i Nauki a także w przestrzeni miejskiej – m.in. na Krakowskim Przedmieściu. Na Centrum Wolontariatu wytypowano pomieszczenie w Pałac Kultury i Nauki, ze względu na dogodnie połączenia komunikacji miejskiej z wszystkimi miejscami pracy. W Centrum zapewniono strefę odpoczynku dla wolontariuszy, miejsce do spożywania posiłków oraz kawę i herbatę. W oddzielonej przestrzeni w tym samym pomieszczeniu pracowali koordynatorzy.

Jeżeli jednym z zadań realizowanych przez Centrum Wolontariatu ma być także organizacja dedykowanych innym wolontariuszom atrakcji i okazji do integracji lub współzawodnictwa, warto aby wcześniej zintegrować i zachęcić do planowania działań liderów i wolontariuszy odpowiedzialnych za ich przygotowanie. Pozwoli to koordynatorom zapewnić odpowiednie wsparcie organizacyjne dla oddolnych inicjatyw wolontariuszy.

Atmosfera i motywowanie

Wolontariusze, zgłaszając się do pracy przy danej imprezie, reprezentują różne motywacje. Jednak podczas trwania samego projektu tym, co napędza ich do działania jest atmosfera panująca w zespole.



Zadaniem koordynatorów jest tworzenie wspólnoty wolontariuszy i budowanie jak najlepszej atmosfery, od rozpoczęcia aż do podsumowania projektu. Warunki pracy powinny sprzyjać integracji wolontariuszy.

Wolontariusze chętnie podejmują inicjatywy oddolne – dotyczące integracji, wydarzeń w Centrum Wolontariatu itp. Rolą koordynatorów jest umożliwianie realizacji takich inicjatyw, popieranie i promowanie ich wśród wolontariuszy. Pomocne w budowaniu atmosfery są także media społecznościowe – strony, grupy dyskusyjne i fora, na których można zachęcać wolontariuszy do zamieszczania zdjęć, filmów i wrażeń z pracy.

Niezależnie od tworzenia dobrej atmosfery, wolontariusz powinien zachować pełną motywację do pracy. Zatem celem motywowania powinno być także pokazanie wolontariuszowi, co inni zyskują dzięki niemu oraz co on sam zyska dzięki udziałowi w projekcie.

Formy motywowania:

- Ciągła praca nad budowaniem dobrej atmosfery
- Ograniczenie ryzyka powstawania konfliktów (opisane poniżej)
- Dbanie, by wolontariusz nie znudził się swoją pracą – przydzielanie alternatywnych zadań
- Różne formy wdzięczności i pochwał za wykonaną pracę ze strony koordynatorów – w rozmowach, na spotkaniach liderów, odprawach przed kolejnymi etapami imprezy
- Obecność koordynatora na miejscu pracy – wspólna praca i rozmowy z wolontariuszami
- Wyróżnianie najlepszych wolontariuszy
- Podkreślanie sensu działania i pracy wolontariuszy
- Obecność informacji o projekcie i wolontariuszach w mediach
- Podziękowania w komunikacji wewnętrznej – w newsletterach i mailingach, na forach wolontariuszy, stronach projektu, stronach w portalach społecznościowych
- Certyfikaty wolontariuszy opisujące wykonywane zadania i zaangażowanie
- Organizacja wydarzenia podsumowującego, obejmującego podziękowania

Nawet, jeżeli wolontariusze tworzą dobry, zgrany zespół, dobrej motywacji zagraża przede wszystkim nuda – znudzenie wolontariuszy monotonną pracą lub beczynnością. Motywowaniu wolontariuszy w takiej sytuacji służy:

- Możliwość organizacji przerw i dobre miejsce do odpoczynku (Centrum Wolontariatu lub pomieszczenie socjalne)
- Organizacja czasu wolontariuszom (integracja, rozrywka) w momentach, w których nic się nie dzieje
- Elastyczność harmonogramów pracy – możliwość zmiany harmonogramów w zależności od potrzeb. Jeżeli okaże się, że zaplanowana została zbyt duża liczba osób w danym miejscu pracy, można będzie ją zmniejszyć

Motywację wolontariuszy i atmosferę zespołu wolontariackiego można wzmacniać dzięki różnego rodzaju formom integracji i rozrywki, które dzieją się przed wydarzeniem lub w jego trakcie (jeżeli trwa ono dłuższy czas).

Ograniczanie ryzyka konfliktów i braku efektywności pracy wolontariuszy

Praca z dużą grupą ludzi niemal zawsze rodzi ryzyko konfliktów, które przekładają się na małą efektywność pracy. Ryzyko to można ograniczać na trzech polach: ustalenia zasad współpracy, zapewnienia dobrych warunków pracy oraz dbania o atmosferę pracy.

Ustalenie zasad współpracy:

- Ustalenie zasad na początku projektu – nie zmienianie zasad w trakcie
- Dokładne, precyzyjne instrukcje dotyczące wykonywanej pracy
- Jasny zakres obowiązków, jasny podział pracy między wolontariuszy i pracowników
- Wykorzystanie umiejętności wolontariuszy
- Przejrzysta struktura zarządzania zespołem wolontariackim przez koordynatorów i liderów
- Wywiązywanie się z obietnic i świadczeń
- Słowność w relacji koordynator-wolontariusz
- Konsekwentne stosowanie systemu małych grup

Zapewnienie dobrych warunków pracy:

- Czytelne wytyczne dotyczące bezpieczeństwa
- Przyjazne narzędzia informatyczne na każdym etapie projektu
- Nie narażanie wolontariuszy na koszty
- Kontrola nad liczbą godzin pracy
- Zapewnienie czytelnego oznaczenia (strój, identyfikator)
- Wyposażenie wolontariusza w niezbędne narzędzia
- Higiena pracy – właściwy harmonogram pracy i przerw

Dbanie o atmosferę pracy:

- Wrozumiałość i życzliwość w kontakcie z wolontariuszami
- Tworzenie wspólnoty wszystkich wolontariuszy
- Zachęcanie do integracji
- Popieranie inicjatyw oddolnych
- Niezwłoczne rozwiązywanie wszystkich konfliktów między wolontariuszami

Komunikacja projektu i w projekcie

Kluczem do sukcesu projektu wolontariackiego jest zadbanie nie tylko o dobrą komunikację wewnętrzną – sprawne przekazywanie i odbieranie informacji między koordynatorami a wolontariuszami, ale także zadbanie o całość komunikacji zewnętrznej – by organizatorzy, uczestnicy a także osoby postronne doceniały udział wolontariuszy w tworzeniu wydarzenia.



Ogólne wskazówki dotyczące prowadzenia działań promocyjnych i komunikacji

Każdy projekt wolontariacki można promować w dwóch ujęciach:

- jako element imprezy – z punktu widzenia organizacji
- jako spojrzenie na samych wolontariuszy – w aspekcie ludzkim i społecznym

W kwestii komunikacji, zarówno w jednym jak i drugim ujęciu warto wskazać, że:

- Komunikat powinien być oparty o język korzyści – na tej działalności korzysta każdy – organizator, wolontariusz, otoczenie, partnerzy, itp.
- Duże wydarzenia często mają zapewnioną obsługę komunikacyjną ze strony agencji lub wewnętrznych struktur organizatora odpowiedzialnych za te zadania. Wskazane jest by wraz z tymi osobami wypracować jednolite zasady komunikacji projektu wolontariatu. Założenia do komunikatów, informacji prasowych itp. warto spisać na samym wstępie – mogą być one źródłem gotowych treści do tworzenia różnego rodzaju artykułów, komunikatów lub wypowiedzi.
- Projekt powinien posiadać ogólne materiały informacyjne (nie tylko dla mediów, ale na potrzeby samych wolontariuszy, partnerów itp.) - np., plakat, ulotkę, prezentację głównych założeń, itp.
- Warto pamiętać, że działania promocyjne i komunikacyjne wolontariatu najczęściej przygotowuje się jako pierwsze w stosunku do całego wydarzenia – często rekrutacja wolontariuszy otwierana jest, gdy nie są jeszcze znane wszystkie szczegóły imprezy, dlatego ważne jest dokładne planowanie i konsultowanie z resztą organizatorów imprezy swoich komunikatów.
- Interdyscyplinarność projektów wolontariackich daje możliwość różnorodnej promocji

O czym warto informować, co warto pokazywać?

- Zdecydowanie: samych wolontariuszy. To oni i ich wypowiedzi są najbardziej autentyczne, a informacje od organizatora należy pozostawić jedynie jako formę przedstawienia samych założeń organizacyjnych projektu, motywacji organizatorów i najważniejszych korzyści z całości działań
- Projekt i jego przygotowania w najbardziej profesjonalnym duchu – przyczynia się to do łamania stereotypu, że taki projekt to proste zwołanie ludzi w jednym czasie w jedno miejsce
- Warto mówić o procesie przygotowań, konsultacji, o partnerach, wsparciu zewnętrznym – tak by budować pełny obraz projektu i jego organizacji
- Warto wyznaczyć na własne potrzeby „kamienie milowe” komunikacji projektu, które potem będą wykorzystywane w planowaniu konkretnych działań, np.:
 - o start rekrutacji – w tym przypadku istotne jest: kogo, do czego i dlaczego szukamy
 - o stroje i szkolenia – mogące być źródłem ciekawych obrazów i treści budujących wizerunek wolontariatu przygotowanego do działania
 - o koniec rekrutacji – podsumowania, statystyki, pokazanie wolontariuszy, informacje o ich motywacji, co wolontariat daje samym wolontariuszom, korzyści
 - o podsumowanie pracy wolontariuszy po projekcie – statystyki, wyliczenia godzin pracy, dodatkowe zadania, które się pojawiły, ciekawostki, relacje, zdjęcia, filmy

Promocja rekrutacji

Rekrutacja do projektów wolontariackich staje się coraz większym wyzwaniem. Z każdym rokiem poszerza się oferta imprez, organizacji i instytucji, które pragną współpracować z wolontariuszami.

Planując promocję rekrutacji musimy zastanowić się nad kilkoma podstawowymi kwestiami:

- Profilem wolontariusza – jaki powinien być wolontariusz, jakie warunki spełniać
- Grupą docelową – w jakich środowiskach szukać osób, które mogą spełniać nasze oczekiwania
- Budżetem na promocję – ile możemy wydać na promocję
- Dostępnymi narzędziami komunikacji

Na podstawie powyższych założeń powinien powstać **plan promocji**, zawierający harmonogram i kosztorys działań.

Kilka przydatnych uwag dotyczących promocji:

- Warto zwrócić uwagę na wyraziste informowanie o wolontariackim charakterze zaangażowania odbiorca naszej promocji musi być pewny, że chodzi o nieodpłatne zaangażowanie.
- Promując projekt, należy przedstawić potencjalne role wolontariuszy podczas imprezy – mogą być zaznaczone ogólnie, na zasadzie obszaru zaangażowania. Taka informacja pozwoli kandydatom zastanowić się, czy jest to projekt dla nich i uniknąć ewentualnych nieodpowiedzi i rozczarowań.
- W ramach każdej dużej imprezy, a zwłaszcza imprez organizowanych cyklicznie, tworzy się społeczność wolontariuszy, którzy tworzą różnego rodzaju fora na stronach internetowych i portalach społecznościowych. Warto rozważyć promocję również w takich miejscach
- Promocja nie powinna opierać się o budowanie wrażenia doraźnych korzyści, płynących z udziału w projekcie – np. otrzymania atrakcyjnych świadczeń. Warto natomiast odwoływać się do wydarzenia (imprezy) jako całości i roli wolontariusza jako osoby współtworzącej je.
- Istnieje grupa osób, regularnie uczestniczących w dużych wydarzeniach wolontariackich. Informacje o wolontariacie najczęściej rozchodzą się między nimi w sposób wirusowy. Dlatego warto szukać różnych dróg dotarcia do uczestników zakończonych projektów i promować wśród nich wydarzenie.
- Warto nawiązywać współpracę i kontaktować się organizatorami wolontariatu działającymi na podobnym terenie lub w podobnym obszarze. Mogą to być zarówno instytucje jak i organizacje pozarządowe czy uczelnie wyższe. Współpraca może polegać między innymi na udostępnieniu informacji nt rekrutacji wśród wolontariuszy i innych osób zrzeszonych wokół naszych potencjalnych partnerów.

Uświadomienie o zadaniach i roli wolontariuszy odbiorców imprezy

Częstą rolą przydzielaną wolontariuszom podczas dużych wydarzeń jest wsparcie odbiorców imprezy w różnym zakresie – informowania, wskazywania drogi, różnego rodzaju pomocy. Dlatego odbiorcy imprezy powinni zostać poinformowani o obecności wolontariuszy i ich roli podczas imprezy – powinni wiedzieć, że są to osoby, do których mogą zwrócić się o pomoc.



Koordynatorzy wolontariatu na wczesnym etapie przygotowań powinni zadbać, by w komunikacji organizatorów imprezy z odbiorcami pojawiły się informacje o wolontariuszach.

Informacje takie można zawrzeć:

- Na stronie internetowej i w innych podobnych mediach
- W przewodnikach, informatorach dla uczestników imprezy
- W oznakowaniu imprezy
- Na zaproszeniach, biletach, programach

Uświadomienie o zadaniach i roli wolontariuszy pozostałych organizatorów

Ryzyko istniejące w każdym projekcie związanym z wydarzeniem o dużej skali, to problemy i konflikty na linii wolontariusze – osoby organizujące dane wydarzenie. Koordynatorzy wolontariatu znają specyfikę pracy z wolontariuszami, stosują się do zasad i zwyczajów, do których przyzwyczajeni są wolontariusze. Jednak nie można być pewnym, że tak samo będzie w przypadku innych osób organizujących wydarzenie (zatrudnionych przy jego organizacji), odpowiedzialnych za różne zadania. Nierzadko istnieje konieczność współpracy takich osób z wolontariuszami, zarządzania ich pracą, przydzielania im zadań itp. Nierzadko również wolontariusze pracują podzieleni na wiele zespołów, wspierających pracę takich osób i koordynator nie jest w stanie być obecny z każdą tego rodzaju grupą. Na tej płaszczyźnie mogą wystąpić różnego rodzaju problemy i konflikty:

- Okazywanie braku szacunku do wolontariuszy i ich pracy.
- Protekcyjne traktowanie, nadużywanie i wykorzystywanie wolontariuszy jako „taniej siły roboczej”
- Łamanie przyjętych zasad – np. zlecanie wolontariuszom zadań należących do pracowników, jak również zmiana zadań na takie, których wolontariusze z różnych względów nie powinni wykonywać (np. zadań wymagających posiadania specjalistycznych uprawnień, zadań wiążących się z różnego rodzaju ryzykiem)
- Nieprzyjemne lub nawet agresywne komunikaty
- Narażanie wolontariuszy na różnego rodzaju zagrożenia, nieprzestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy
- Podejmowanie decyzji bez konsultacji z koordynatorem w kwestiach dotyczących organizacji pracy – przerw, godzin pracy, zmian itp.

Problemom tym możemy zaradzić między innymi poprzez:

- Przeszkolenie liderów w tym zakresie, uświadomienie liderów o ich roli w dbaniu o przestrzeganie zasad
- Przeszkolenie i inne podobne działania, zmierzające do zwiększenia świadomości pracowników zatrudnionych przy wydarzeniu (zwłaszcza zarządzających ludźmi) o roli wolontariuszy, specyfice ich pracy, możliwościach i ograniczeniach
- Uświadomienie wolontariuszy o konieczności szybkiego kontaktu z koordynatorem w takich sytuacjach
- Szybkie reagowanie na zaistniałe sytuacje, przejmowanie kontroli nad problemowymi sytuacjami
- Wyrwykową obserwację pracy na różnych stanowiskach przez koordynatora i liderów.

Komunikacja na linii – projekt (Zespół projektowy) – wolontariusze.

Komunikując się z wolontariuszami, warto pamiętać o następujących kwestiach:

- Powinien funkcjonować stały przepływ informacji wśród wszystkich zainteresowanych – pytania nie mogą pozostawać bez odpowiedzi.
- Koordynatorzy i liderzy muszą być dostępni dla wolontariuszy – musi istnieć możliwość stałego kontaktu w trakcie imprezy.
- Uwaga koordynatorów musi skupiać się na wolontariuszach, nie tylko na zadaniach do wykonania.
- Wolontariusze powinni otrzymywać bieżące informacje o przebiegu projektu (imprezy), tak by mogli się z nim utożsamiać.
- Szybkie i skuteczne informowanie o ewentualnych zmianach w planach imprezy lub harmonogramach powinno być zaplanowane wcześniej.
- Nic tak dobrze nie poprawia komunikacji jak obecność z wolontariuszami w terenie – jeżeli koordynator pracuje z wolontariuszami działającymi na kilku stanowiskach, musi co jakiś czas je odwiedzać.

Podsumowanie projektu

Podsumowanie projektu służy przede wszystkim szeroko pojętej ewaluacji – ocenie działań i próbie wyciągnięcia wniosków – tak, by przyszłe imprezy robić jeszcze lepiej. Kończąc projekty wolontariackie warto pamiętać, że nie jesteśmy jedynymi organizatorami wolontariatu, a rokrocznie odbywa się wiele imprez angażujących siły ochotników. Myśląc nie tylko o swoim wydarzeniu, ale także o innych budujemy dobry klimat dla całego wolontariatu. Wolontariusze powinni kończyć projekt zmotywowani do następnych działań i kontynuacji swojej misji. Dalekosiężnym efektem budowania dobrego klimatu jest tworzenie się dużej społeczności wolontariackiej o ogólnomiejskiej lub nawet ogólnopolskiej skali, z potencjału której skorzystamy i my, tworząc kolejne projekty.

Podsumowanie w gronie zespołu projektowego

Podsumowanie projektu powinno rozpocząć się od spotkania zespołu. Podsumowanie powinno obejmować wszystkie etapy projektu: przygotowanie, rekrutację, szkolenia oraz działania. Efektem podsumowania powinien być materiał roboczy, obejmujący:

- Podsumowanie planów – odniesienie się do wcześniejszych dokumentów (np. planów operacyjnych)
- Podsumowanie zakładanych celów – określenie stopnia realizacji zakładanych celów
- Sukcesy, innowacje, wypracowane dobre praktyki
- Wnioski na przyszłość – związane z realizacją przyszłych projektów wolontariackich

Jeżeli w projekcie prowadzona była praca z liderami, wskazane jest także przeprowadzenie podsumowanie w gronie koordynatorów i liderów, tak by dać liderom szansę na przekazanie pełnej informacji zwrotnej, dotyczącej:



- Realizacji zadań wolontariackich
- Organizacji pracy wolontariuszy, świadczeń itp.
- Współpracy między wolontariuszami a liderami
- Współpracy między liderami a koordynatorami

Formalne podsumowanie

Każdy projekt powinien zostać rzetelnie i całościowo podsumowany – tak aby można było sięgnąć do jego dokumentacji i odtworzyć jego przebieg. Istnieje kilka form podsumowania:

- **Raporty**

Całość podsumowania powinna zostać spisana w formie raportu, zawierającego części dotyczące: promocji, rekrutacji, szkoleń, organizacji, harmonogramu i realizacji imprezy. Raport (lub nawet każda jego część) powinien kończyć się wnioskami dla organizatorów podobnych projektów.

- **Statystyki**

Częścią raportu lub oddzielnym dokumentem powinny być zestawienia podsumowujące realizację projektu – liczbę wolontariuszy w projekcie, zrealizowane zadania, godziny przepracowane przez wolontariuszy i inne dane ilościowe. Statystyki pokazują skalę wolontariatu, można je stosować także do promocji kolejnych wydarzeń lub edycji imprezy cyklicznej.

- **Dobre praktyki lub rekomendacje**

Katalogi dobrych praktyk powinny zawierać sprawdzone, innowacyjne rozwiązania – przykłady organizacji wolontariatu. Rekomendacje mogą wynikać z doświadczeń, zdobytych podczas realizacji projektu.

Podziękowania dla wolontariuszy

Wolontariusze po zakończeniu projektu powinni otrzymać informację zwrotną od organizatora – podziękowanie za udział w projekcie i zaangażowanie. Warto przybliżyć wolontariuszom pełną skalę realizacji projektu, pokazać wymienione wyżej statystyki.

Częścią podziękowań może być zorganizowana dla wszystkich wolontariuszy impreza pożegnalna, z częścią oficjalną (podziękowaniami, statystykami) oraz nieoficjalną – towarzyską.

Formą podziękowań może być także zorganizowanie wycieczki, wyjścia kulturalnego, spotkania lub innego wydarzenia, które będzie atrakcyjne dla wolontariuszy. W szczególny sposób warto podziękować liderom, organizując dla nich oddzielną atrakcję.

Certyfikaty

Potwierdzeniem udziału w projekcie powinien być certyfikat, wydany i podpisany przez organizatora.

W jego treści powinny znaleźć się:

- Imię i nazwisko wolontariusza
- Stanowisko pracy, jeżeli jest możliwe do określenia, opisane w sposób możliwie zrozumiały dla osoby postronnej
- Liczbę przepracowanych godzin – jeżeli liczyliśmy je w trakcie trwania projektu
- Logotypy projektu i wydarzenia
- Pieczętkę organizatora oraz podpisy koordynatorów lub osób uprawnionych

Warto pamiętać, że wolontariusze często wpisują udział w projektach do swoich CV i takim doświadczeniem legitymują się przed potencjalnym pracodawcą w rekrutacji na stanowisko pracy. Niekiedy wolontariusze zwracają się do organizatora z prośbą o powtórne wystawienie certyfikatów, nawet po długim czasie. Stąd konieczność zachowania danych dotyczących wolontariuszy i ich pracy możliwie długo po zakończeniu projektu.

Zdjęcia, filmy

Materiał zdjęciowy i filmowy zebrany w trakcie wolontariatu posłuży przede wszystkim do promocji kolejnych projektów – warto zadbać nie tylko o zgromadzenie tego, którym dysponujemy oficjalnie jako organizator. Warto zachęcić wolontariuszy do nadsyłania zdjęć, lub stworzyć miejsce w którym mogą one być udostępniać – do wiadomości nie tylko koordynatorów, ale wszystkich innych wolontariuszy. Nie tylko zwiększa to zasób materiałów, którymi dysponujemy, ale także utrwali dobrą atmosferę projektu i dobre wspomnienia wolontariuszy.

UWAGA!

Jeżeli planujemy wykorzystanie materiałów przygotowanych przez wolontariuszy w swoich dalszych działaniach komunikacyjnych należy pamiętać o zabraniu od autorów odpowiednich oświadczeń o przekazaniu praw lub licencji na korzystanie z przygotowanych przez siebie materiałów oraz zgód na wykorzystanie wizerunku osób występujących na zdjęciach lub w filmach (jeśli jest taka potrzeba).

Zakończenie

Jeżeli szukasz dodatkowych materiałów i informacji, wsparcia w promocji oferty wolontariatu lub w realizacji swojego projektu wolontariatu, zapraszamy do współpracy oraz do odwiedzenia portalu www.ochotnicy.waw.pl. Łączy on organizacje i instytucje promujące na nim oferty wolontariatu z osobami szukającymi możliwości zaangażowania dla siebie.

Zapraszamy również na Facebook [OCHOTNICY WARSZAWSCY](https://www.facebook.com/ochotnicy.waw).



www.ochotnicy.waw.pl

Publikacja została sfinansowana ze środków

Miasta Stołecznego Warszawy

Egzemplarz udostępniany jest nieodpłatnie