



# Podręcznik "Zestaw narzędzi do oceny kompetencji wolontariuszy"

## IMPROVE

*IMPact Of VoluntEering on personal and professional Growth  
(WZROST – Wpływ wolontariatu na rozwój osobisty i zawodowy)*

**PROJEKT PARTNERSTWA EDUKACYJNEGO GRUNDTVIG  
PROGRAM "UCZENIE SIĘ PRZEZ CAŁE ŻYCIE"**

*Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej.  
Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów  
i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.*



## SPIS TREŚCI

<b>WSTĘP</b>	<b>3</b>
- Kontekst Podręcznika i jego cele	
- Jak używać Podręcznik?	
- Opis partnerstwa IMPROVE	
- Krótkie wprowadzenie teoretyczne	
<b>ETAP INFORMACYJNY</b>	<b>6</b>
- Spotkanie wstępne lub wywiad z wolontariuszem	
- Jak przedstawić cele proponowanej ścieżki rozwoju	
<b>ETAP DIAGNOSTYCZNY</b>	<b>7</b>
- Wprowadzenie do etapu diagnostycznego	
- Kwestionariusz samooceny	
- <i>Assessment Center</i> (wraz z przewodnikiem dla użytkownika i analizą)	
- Struktura wywiadu przeprowadzanego po badaniu za pomocą kwestionariuszy i/lub <i>Assessment Center</i> (poznanie celów rozwojowych wolontariusza)	
- Opis dwóch istniejących narzędzi służących do diagnozy umiejętności i kompetencji (potencjalnych) wolontariuszy	
- Podsumowanie etapu diagnostycznego i bibliografia	
<b>ETAP PLANOWANIA DZIAŁANIA</b>	<b>15</b>
- Plan rozwoju i cele edukacyjne wolontariusza	
<b>ETAP NAWIĄZYWANIA WSPÓŁPRACY</b>	<b>17</b>
- Narzędzia stosowane na etapie nawiązywania współpracy (przykłady dobrych praktyk Partnerstwa IMPROVE)	
<b>ETAP DZIAŁANIA</b>	<b>20</b>
- Narzędzia stosowane po podjęciu aktywności przez wolontariusza (przykłady dobrych praktyk Partnerstwa IMPROVE)	
<b>ETAP DALSZYCH DZIAŁAŃ</b>	<b>23</b>
- Opis możliwości kontynuowania działań i propozycja stosowania oraz uaktualniania dokumentów wypracowanych na etapie planowania działania	

## WSTĘP

### Kontekst

Pomysł napisania **Podręcznika "Zestaw narzędzi do oceny kompetencji wolontariuszy"** narodził się w czasie realizacji projektu partnerskiego **"IMPROVE - IMPact Of VoluntEering on personal and professional Growth"**<sup>1</sup> w ramach programu GRUNDTVIG.

Ocena kompetencji to nie nowość - dobrze znana jest w poradnictwie zawodowym; narzędzie to wykorzystują także pracownicy rozmaitych instytucji i osoby poszukujące pracy. Pozwala na obiektywną analizę umiejętności, zdolności, postaw i motywacji, a zarazem umożliwia planowanie ścieżki rozwoju zawodowego oraz dalszego kształcenia.

Intencją partnerów Projektu IMPROVE było **dostosowanie narzędzi służących do oceny umiejętności i kompetencji** w kontekście poradnictwa zawodowego **do potrzeb działalności wolontariackiej**. Stało się to możliwe dzięki współpracy na poziomie europejskim między organizacjami pracującymi z wolontariuszami w środowisku lokalnym, narodowym i międzynarodowym.

**Efektym współpracy jest ten Podręcznik** - opisuje on narzędzia, które mogą być stosowane przez organizacje pracujące z wolontariuszami i chcące wspierać ich w procesie uczenia się. Niektóre z narzędzi powstały w wyniku pracy partnerstwa (narzędzia opisane w części „Etap diagnostyczny”: kwestionariusz samodiagnozy, *Assesment Center*, wywiad i w „Etapie planowania działania”: plan rozwoju). Inne, umieszczone w niniejszej publikacji, są stosowane przez członków partnerstwa IMPROVE.

### Cel Podręcznika

**Zadaniem facylitatorów**<sup>2</sup> (kierowników wolontariatu, liderów grup) **jest towarzyszenie w rozwoju wolontariuszom przed podjęciem działalności, w trakcie jej trwania i po jej zakończeniu.**

**Publikacja ta ma na celu dostarczenie opiekunom narzędzi, które ułatwią realizację zadania.** Znaleźć w niej można pomoce nazywające oraz opisujące umiejętności i kompetencje: zarówno już posiadane, jak i te, które wolontariusz/wolontariuszka chciał(a)by nabyć w czasie podejmowanej działalności. Ma to zachęcić go/ją do analizy postaw i motywacji, a w efekcie ułatwić określenie osobistych i zawodowych celów edukacyjnych.

### Jak używać Podręcznik?

**W Podręczniku opisano kolejne etapy wolontariatu - tworzą one drogę, w czasie której Facylitator (przez określony czas) towarzyszy Wolontariuszowi/Wolontariuszce.**

---

<sup>1</sup> IMPROVE - IMPact Of VoluntEering on personal and professional Growth (tłum.: WZROST – wpływ wolontariatu na rozwój osobisty i zawodowy)

<sup>2</sup> Słowo **facylitator** w tej publikacji jest stosowane zamiennie z wyrazem **opiekun**. Choć słowniki języka polskiego jeszcze pojęcia **facylitator** nie podają, w wydawnictwach poprawnościowych można znaleźć jego opisowe wyjaśnienie. **Facylitator** wywodzi się od słowa **facylitacja**, czyli wzajemna stymulacja zachowań członków grupy. **Facylitator** to człowiek, który takie zachowania obserwuje, pobudza i wspiera grupę w dochodzeniu do celu (za: Poradnia Językowa PWN on-line, <http://poradnia.pwn.pl/lista.php?id=10384>, dn. 30 lipca 2013). W Podręczniku tym pojęciem „facylitator” będzie określana osoba, która wspiera wolontariusza w jego rozwoju osobistym i zawodowym.

Aby wyruszyć w tę wspólną podróż edukacyjną, potrzebna jest wstępna zgoda i Wolontariusza, i Facylitatora, oraz ustalenie planu rozwoju. W czasie trwania współpracy odbywają się, rozłożone w czasie, spotkania.

Znaleźć tu można wiele opisanych narzędzi – Facylitator ma prawo zdecydować o zastosowaniu ich wszystkich albo o wyborze tylko niektórych z nich.

**Pierwsza część Podręcznika** została pomyślana tak, by pokazać, jak towarzyszyć w czasie różnych faz wolontariatu, a także jak stosować wypracowane i zebrane przez partnerów projektu narzędzia. W **drugiej części (Aneksy)** znaleźć można te instrumenty.

### Opis organizacji partnerskich

**PORTA NUOVA EUROPA** to organizacja non-profit promująca mobilność wśród młodych Europejczyków oraz wśród pracowników trzeciego sektora. Jako lokalny przedstawiciel EuroDesku organizacja ta dostarcza informacji na temat możliwości zmiany miejsca zamieszkania, by móc brać udział w szkoleniach, by znaleźć zatrudnienie lub aby podjąć wolontariat oferowany przez programy Wspólnoty Europejskiej. Świadczy też usługi z zakresu poradnictwa.

**FUNDACJA UMBRELLA** – za swój cel stawia uczenie innych organizacji pozarządowych, jak działać samodzielnie i efektywnie. Wspiera je w dynamicznym rozwoju i osiąganiu stawianych sobie zamierzeń. Organizacja oferuje: szkolenia, konsultacje, aktywizację społeczności lokalnych. Fundacja Umbrella koordynuje działania Wrocławskiego Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych Sektor 3, który jest finansowany z budżetu Gminy Wrocław.

**Cluj-Napoca Volunteer Center** - to organizacja niezależna. Głosi przekonanie, że, jeżeli za życie wspólnoty będą odpowiedzialni jej członkowie, grupa ma szansę samorozwoju. Uważa, że dobrym sposobem zaangażowania członków w życie społeczności, a tym samym - na rozwiązywanie problemów grupy - jest wolontariat, dlatego za cel stawia sobie rozwijanie go. Wierzy też, że każdy człowiek ma potencjał samostanowienia i broni przestrzegania praw człowieka.

**INTERCAMBIA** jest organizacją młodzieżową. Uczy grupy młodzieżowe, młodych ludzi i osoby niezrzeszone postaw obywatelskich takich, jak odpowiedzialność i aktywność; dostarcza im odpowiednich informacji oraz narzędzi, przeprowadza szkolenia. Stosuje metody wykorzystywane w edukacji międzykulturowej i nieformalnej.

**Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych ZEMGALE** jako organizacja parasolowa zrzesza około 300 organizacji, ale liczba beneficjentów osiąga czasem i 600 organizacji pozarządowych. Istnieje od 1998, a jej głównymi obszarami działalności są: wspieranie NGO w regionie Zemgale (konsultacje, informacje, organizowanie wydarzeń edukacyjnych, tworzenie dokumentów strategicznych), promowanie współpracy między organizacjami pozarządowymi, instytucjami państwowymi i przedstawicielami biznesu, promowanie fundraisingu dla NGO, rozwój wolontariatu, informowanie mieszkańców Zemgale o działaniach trzeciego sektora.

### Krótkie wprowadzenie teoretyczne – Czym są kompetencje? (dr Agnieszka Piasecka)

W ciągu ostatnich kilku lat zagadnienie kompetencji w Europie stało się niezwykle popularne, a pojęcie to zaczęło pojawiać się w badaniach i w programach unijnych oraz w projektach grantowych.

**Kompetencja** - zdolność jednostki (osoby) do wykonywania pracy lub aktywności w sposób właściwy. To zestaw zdefiniowanych zachowań, które dostarczają uporządkowanych instrukcji umożliwiających

identyfikację, ewaluację i rozwój zachowań w człowieku. Może być rozumiana jako połączenie wiedzy, umiejętności i zachowań używanych do podnoszenia wydajności albo jako stan lub jakość bycia odpowiednim albo o właściwych kwalifikacjach; także jako zdolność wykonywania określonej roli.

**Kompetencje kluczowe** – to wszystkie te, które potrzebne są do samorealizacji i rozwoju. Pomagają w znalezieniu zatrudnienia, tworzeniu aktywnego obywatelstwa i integracji społecznej, np.: komunikacja (werbalna i niewerbalna, w języku ojczystym i w językach obcych), kompetencje w dziedzinie technologii i nauk ścisłych (matematyka, technologie informacyjne, obsługa urządzeń cyfrowych, marketing), umiejętność uczenia się, przedsiębiorczość, świadomość kulturowa.

**Wyróżnia się dwie podstawowe kategorie kompetencji:**

- **Kompetencje twarde** – dotyczą umiejętności oraz zdolności danej osoby do wykonywania określonych zadań lub działalności; mogą być związane z posiadaniem specjalistycznej wiedzy, konkretnych umiejętności czy postaw. Osoba, która posiada kompetencje tego rodzaju, może wykonywać określony rodzaj pracy.
- **Kompetencje miękkie** – to cechy osobiste. Mają wpływ na interakcje jednostki, wydajność jej pracy i perspektywy kariery. Odnoszą się do umiejętności danej osoby w zakresie współdziałania ze współpracownikami i klientami. Mają szerokie zastosowanie tak w pracy, jak i poza nią.

## ETAP INFORMACYJNY

Etap informacyjny można podzielić na dwie części:

- 1) **Informowanie potencjalnych wolontariuszy** czym jest wolontariat i jak działa.
- 2) **Zapoznanie się organizacji z (potencjalnymi) wolontariuszami.**

**W ramach części pierwszej** można organizować **zbiorowe lub indywidualne spotkania informacyjne dla osób zainteresowanych wolontariatem**. Ich celem jest przekazanie wiedzy o organizacjach pozarządowych (tzw. „trzecim sektorze”) i wolontariacie (w tym również o Wolontariacie Europejskim i innych formach wolontariatu międzynarodowego. **[Aneks 1]<sup>3</sup>**.

Warto pokazać potencjalnym wolontariuszom specyfikę organizacji pozarządowych i wyjaśnić, co jest, a co nie jest wolontariatem (jakie występują różnice między tą formą aktywności a zatrudnieniem) oraz przedstawić prawa wolontariusza. A także udzielić jak największej ilości informacji o dostępnych możliwościach podjęcia takiej działalności, która będzie odpowiadała na oczekiwania i potrzeby zainteresowanych (wolontariat lokalny i międzynarodowy, adresy organizacji pozarządowych itp.).

Cel stawiany w **części drugiej** to poznawanie wolontariusza - na przykład przez indywidualne spotkania z nim, podczas których:

1. **Prosi się osobę zainteresowaną o wypełnienie formularza rejestracyjnego (Aneks 2 i 3, wolontariat lokalny lub europejski<sup>4</sup>).**

To pierwszy “formalny” krok w kontakcie z organizacją, który pomaga wolontariuszowi/wolontariuszce w określeniu obszarów swoich zainteresowań. Jest też przydatny organizacji przez cały okres współpracy, ponieważ zawiera: dane kontaktowe wolontariusza, opis działań, którymi jest zainteresowany, ilość czasu, jaką może przeznaczyć na pracę, informacje, czy kandydat/kandydatka chce wyjechać za granicę i, jeśli tak, w jakim terminie oraz na jak długo, jego/jej motywacje i umiejętności.

2. **Facylitator proponuje ścieżkę rozwoju** - opisuje, na czym polega towarzyszenie wolontariuszowi w rozwoju oraz ocena jego kompetencji, ile trwa oraz z jakich etapów się składa. Ta część spotkania kończy się podpisaniem „Porozumieniem w zakresie wspierania wolontariusza” (Aneks 4).

---

<sup>3</sup> **Aneks 1 (prezentacja w programie Power Point „Co to jest NGO?”)**, narzędzie Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych Zemgale) może być pomocny w informowaniu o tym, czym jest sektor pozarządowy i w prezentacji Wolontariatu Europejskiego.

<sup>4</sup> W niniejszej publikacji zamieszczono wzory formularzy rejestracyjnych (**aneks 2 i 3**), które używane są na poziomie lokalnym i międzynarodowym przez partnerów projektu. Większość organizacji posiada jednak własne kwestionariusze - zachęcamy do korzystania z nich.

### Wstęp

*IMPROVE to próba zebrania wiedzy dotyczącej metod oceny kompetencji wolontariuszy. Idea badania kompetencji jest bliska poradnictwu zawodowemu. Jednakże różnica pomiędzy doradztwem zawodowym a oceną kompetencji potrzebnych do pracy w organizacjach pozarządowych (NGO) tkwi w pytaniu jak diagnozować tego rodzaju kompetencje, a następnie wykorzystać je w praktyce wolontariackiej.*

*Na rynku pracy stosuje się wiele instrumentów do oceny kompetencji: korzystają z nich osoby szukające zatrudnienia oraz osoby poszukujące pracowników czy pracodawcy. Przez lata były one wdrażane w rozmaitych instytucjach i organizacjach, dlatego można mówić o wystandardyzowanych procedurach, zasadach i sposobach ich wykorzystania. Pozwalają one na przeanalizowanie wiedzy, umiejętności i postaw kandydata, a także na oszacowanie poziomu motywacji do pracy i wskazanie obszarów, w których dana osoba radzi sobie doskonale.*

### Krok po kroku: Diagnoza kompetencji

Ocena, czy ktoś posiada określone kompetencje, nie jest łatwym zadaniem. Odbywa się w kilku etapach, co pozwala uniknąć przypadkowości i pomaga określić kompetencje najistotniejsze w zachowaniu i działaniu danej osoby.

1. **Krok pierwszy** – samoocena – wypełnienie „Kwestionariusza samooceny” - arkusza badania, który powstał z myślą o zebraniu wiarygodnych informacji na temat umiejętności i cech wolontariuszy. Zwiększa zaangażowanie wolontariusza w realizację obranej ścieżki rozwoju. Wskazuje również poziom samooceny oraz ukazuje obraz własny wolontariusza na początku ścieżki edukacyjnej.
2. **Krok drugi** - *Assessment Center*. Ćwiczenie to składa się z konkretnych testów sytuacyjnych: wolontariusze odgrywają określone role lub wykonują zadania zgodnie ze ściśle przygotowanymi wytycznymi. Uczestnicy obserwowani są przez 2-3 obserwatorów (w zależności od wielkości grupy), którzy oceniają kompetencje poszczególnych osób. Po zakończeniu uczestnicy testu otrzymują informację zwrotną na temat rezultatów AC. Analizie poddaje się wykonywane zadania, emocje, uczucia, kompetencje miękkie (w tym komunikacyjne).

Ocenie poddaje się te same kompetencje, co w kroku 1. Krok 2. pozwala zweryfikować dwa punkty widzenia: to, co widzi dana osoba (Kwestionariusz samooceny) i to, co widzą obserwatorzy (*Assesment Center*).

3. **Krok trzeci** – wywiad, czyli ustrukturyzowane badanie, złożone z pytań dotyczących konkretnych doświadczeń, zachowań i planu działania wolontariusza. Pomaga ocenić kompetencje miękkie i poziom motywacji.
4. **Krok czwarty** – podsumowanie - czas na kompleksową ocenę kompetencji, których obserwacja zachodziła w pierwszych trzech etapach. W tym kroku powstaje lista kompetencji, które omawia się wraz z zainteresowanym i przedstawia mu do akceptacji.

*Wskazówka 1:* Jeśli wolontariusz wyrazi zgodę, warto umieścić listę kompetencji w bazie danych organizacji.

*Wskazówka 2:* W praktyce wystarczy zastosować minimum dwa z opisanych narzędzi: kwestionariusz, *Assesment Center* lub wywiad, aby opiekun i wolontariusz mogli porównać wyniki.

## KWESTIONARIUSZ SAMOOCENY

Kwestionariusz służy diagnozie następujących kompetencji: umiejętności komunikacyjne (komunikacja werbalna i niewerbalna), praca w zespole (role, przywództwo), kreatywność, umiejętności organizacyjne (efektywność), rozwiązywanie problemów, przedsiębiorczość, interkulturowość, samoświadomość, umiejętność uczenia się, wartości i etyka, kompetencje techniczne. To właśnie te kompetencje uznaje się jako niezbędne do realizacji działań na polu wolontariatu: "Na tym poziomie skupiamy się na diagnozie kompetencji miękkich, ponieważ – według naukowców – to właśnie one w 70% decydują o osiągnięciu ponadprzeciętnych rezultatów w pracy." (Cherniss, 2000, s. 433-458).

### Jak korzystać z Kwestionariusza?

1. KWESTIONARIUSZ SAMOOCENY (**Aneks 5**): Aby badanie było miarodajne, Wolontariusz powinien wypełnić dokument jak najbardziej szczerze. Przy odpowiedziach, które najtrafniej go opisują, powinien postawić „X”.
2. ANALIZA KWESTIONARIUSZA: Po wypełnieniu kwestionariusza, wolontariusz razem z opiekunem analizują dokument i sumują uzyskane punkty. Poziom każdej kompetencji wolontariusza określa się na cztery sposoby: nie można ocenić, czy wolontariusz posiada tę kompetencję / posiada tę kompetencję w niewielkim stopniu / jest w tym dobra/dobry / radzi sobie doskonale.
3. Następnie opiekun porównuje wyniki kwestionariusza z tabelą przeznaczoną dla facylitatorów. Wypełnia ją, wpisując „X” przy tych odpowiedziach, które najlepiej opisują wolontariusza (**Aneks 6**).

### Uwaga:

Należy pamiętać, że jakość zdiagnozowanych kompetencji jest znacznie ważniejsza niż ich ilość. Czasami lepiej, gdy ktoś posiada kompetencje tylko jednego rodzaju, ale wysoko rozwinięte, niż kilka na poziomie podstawowym. Równie istotne jest, by pamiętać o stałym ich doskonaleniu i trenowaniu (idea uczenia się przez całe życie): jeśli ktoś chce nauczyć się asertywności i stanowczości, powinien stale poszerzać wiedzę oraz umiejętności w tym zakresie.

Jeśli Wolontariusz wyrazi chęć oceny swoich kompetencji twardych (technicznych), przydatne będzie unijne narzędzie **YouthPass**. Pomaga ono określić efekty uczenia się w ramach edukacji nieformalnej i pozaformalnej; opisuje 8 kompetencji kluczowych:

- poziom porozumiewania się w języku ojczystym,
- porozumiewanie się w językach obcych,
- kompetencje informatyczne,
- świadomość kulturową i ekspresję kulturalną,
- kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne,
- umiejętność uczenia się,
- inicjatywność i przedsiębiorczość,
- kompetencje społeczne i obywatelskie.

Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej: <http://www.youthpass.eu>.

4. Etap diagnostyczny może być kontynuowany w 2. kroku: w czasie *Assessment Center* i/lub wywiadu. Dla uzyskania prawidłowego obrazu niezbędne będzie porównanie wyników kwestionariusza samooceny (ocena subiektywna) z wynikami *Assesment Center* i/lub wywiadu (ocena obiektywna).



## ASSESSMENT CENTER

### *Wstęp dla obserwatorów*

Główny cel *Assessment Center* (AC) to **ocena poziomu kompetencji posiadanych przez wolontariuszy zgodnie z określonymi kryteriami**. Aby jej dokonać wykorzystuje się różne zadania i ćwiczenia (grupowe lub indywidualne). AC umożliwia ujawnienie kompetencji danej osoby w różnych środowiskach oraz jej potrzeb rozwojowych.

Dzięki zaangażowaniu obserwatorów w AC wnioski z niej płynące mogą być bardziej obiektywne, ponieważ każdy z nich będzie mógł sprawdzić nie to, jak uczestnicy postrzegają samych siebie, lecz jak się zachowują, jakie są ich reakcje emocjonalne i postawy. W czasie ćwiczenia ujawnią się także przyjmowane przez wolontariuszy role grupowe.

W Podręczniku zostały podane **dwie wersje ćwiczenia**. Pierwsza może zostać przeprowadzana bez względu na ilość uczestników (osób poddanych obserwacji), druga przeznaczona jest dla grupy liczącej 10 osób.

Kompetencje **podlegające ocenie** w ramach niniejszego zadania to:

- *umiejętności komunikacyjne,*
- *praca w zespole,*
- *umiejętności organizacyjne,*
- *umiejętność rozwiązywania problemów,*
- *wartości i etyka.*

Zadaniem grupy uczestników jest udział **w dyskusji na zmyślony temat** (*Kto powinien zostać wysłany na Księżyc, by ustanowić tam Nowe Społeczeństwo? Jakie zasady powinny w nim obowiązywać?*). Sytuację problemową **opisano w materiałach** (znaleźć tam można także instrukcję oraz opis bohaterów<sup>5</sup>), które powinna otrzymać każda osoba uczestnicząca w grze.

Obie wersje wymagają obecności minimum dwóch obserwatorów. Jeden z nich pełni także rolę moderatora: rozpoczyna i kończy spotkanie, udziela instrukcji, jeżeli coś dzieje się nie tak – przerywa pracę.

Obserwatorzy (może być ich więcej niż dwóch) muszą notować swoje spostrzeżenia na temat uczestników przez cały czas realizacji zadania. Przed rozpoczęciem należy zdecydować, kto kogo obserwuje (to bardzo ważne: każdy wolontariusz powinien być obserwowany przez jedną osobę).

Należy pamiętać, że osoby obserwujące powinny posiadać wiedzę zarówno teoretyczną, jak i praktyczną z zakresu analizowanych kryteriów, np. muszą wiedzieć, czym są kompetencje komunikacyjne i w jaki sposób mogą ujawnić się w procesie grupowym.

Na zakończenie obserwatorzy tworzą profil każdego wolontariusza biorącego udział w AC, uwzględniający pięć poddawanych badaniu kompetencji (skala oceny: brak kompetencji/ posiada daną kompetencję w stopniu podstawowym/ posiada daną kompetencję w stopniu średnim/ posiada daną kompetencję w stopniu wysokim).

**W czasie trwania *Assessment Center* powinny zostać spełnione następujące warunki:**

- Właściwe rozpoczęcie i zakończenie: na początku każdy się przedstawia - podaje imię oraz informuje, czy jest obserwatorem, czy uczestnikiem ćwiczenia.
- Ćwiczenie przeprowadza się w miejscu zapewniającym komfort (wszyscy siedzą na krzesłach, w kręgu).
- Nie przerywa się gry ani nie wpuszcza do sali osób postronnych.
- Każdy uczestnik dostaje materiały z opisem sytuacji, instrukcję do ćwiczenia i charakterystykę kandydatów.
- Moderator upewnia się, czy każdy uczestnik rozumie instrukcję i wyjaśnia wszelkie wątpliwości.

---

<sup>5</sup> W niektórych krajach, z uwagi na różnice kulturowe, można usunąć z opisu pewne cechy charakteryzujące postaci (np. płeć) lub dodać inne (np. narodowość).

## Przebieg ćwiczenia w poszczególnych wersjach:

### Wersja #1

- 5-10 min: Wprowadzenie: uczestnicy siedzą w kręgu; moderator wita wszystkich i informuje o celu ćwiczenia; wszyscy się przedstawiają.
- 5 min: Zapoznanie się uczestników z otrzymanymi materiałami (opis sytuacji, instrukcja, charakterystyka kandydatów). Jeśli nie ma pytań lub wątpliwości, moderator daje znak do rozpoczęcia dyskusji grupowej.
- 20 min: Dyskusja nt.: Kto powinien zostać wysłany na Księżyc? Obserwatorzy zwracają uwagę na zachowanie uczestników oraz procesy zachodzące w grupie.
- 10 min: Dyskusja nt. podstawowych zasad funkcjonowania społeczeństwa na Księżycu. Obserwatorzy zwracają uwagę na zachowanie uczestników oraz procesy grupowe.
- 5-10 min: Zakończenie (na znak moderatora). Obserwatorzy dzielą się z uczestnikami informacją zwrotną (należy pamiętać, by na forum prezentowane były jedynie komunikaty pozytywne!); moderator dziękuje grupie za udział w ćwiczeniu i żegna uczestników.

### Wersja #2

- 5-10 min: Wprowadzenie: uczestnicy siedzą w kręgu; moderator wita wszystkich i informuje o celu ćwiczenia; wszyscy się przedstawiają.
- 5 min: Zapoznanie się uczestników z otrzymanymi materiałami (opis sytuacji, instrukcja, charakterystyka kandydatów). Jeśli nie ma pytań lub wątpliwości, moderator daje znak do rozpoczęcia dyskusji grupowej.
- 10 min: Grupa podejmuje decyzje, kto kim będzie. Obserwatorzy zwracają uwagę na zachowanie uczestników oraz procesy grupowe.
- 20 min: Dyskusja nt. Kto powinien zostać wysłany na Księżyc? Obserwatorzy zwracają uwagę na zachowanie uczestników oraz procesy grupowe.
- 10 min: Dyskusja nt. sformułowania podstawowych zasad funkcjonowania społeczeństwa na Księżycu; obserwatorzy zwracają uwagę na zachowanie uczestników oraz procesy zachodzące w grupie.
- 5-10 min: Zakończenie (na znak moderatora). Obserwatorzy dzielą się z uczestnikami informacją zwrotną - należy pamiętać, by na forum prezentowane były jedynie komunikaty pozytywne!). Moderator dziękuje grupie za udział w ćwiczeniu i żegna uczestników.

Po zakończeniu AC należy omówić spostrzeżenia na temat poszczególnych osób oraz procesów, które zaszły w grupie. Wyniki obserwacji przedstawia się wolontariuszom podczas spotkań indywidualnych, takich jak wywiad.

### **BARDZO WAŻNE WSKAZÓWKI DLA OBSERWATORÓW – JAK PODSUMOWAĆ AC?**

- Mów tylko o zaobserwowanych sytuacjach i unikaj ocen.
- Podczas rozmowy z wolontariuszem używaj zdań rozpoczynających się od "Widziałam, że...", "Zaobserwowałem, że...".
- Nie wskazuj na to, co "dobre" i „złe” – mów o mocnych stronach oraz rzeczach do ewentualnego udoskonalenia.
- Pamiętaj, że wolontariusz nie musi się zgodzić ze wszystkimi Twoimi obserwacjami!
- Poszerzaj swoją wiedzę i umiejętności – poczytaj o zasadach udzielania informacji zwrotnej.

### ASSESSMENT CENTER:

- **Aneks 7** (materiały dla uczestników),
- **Aneks 8** (materiały dla obserwatorów)

## WYWIAD

### Poznanie celów rozwojowych wolontariuszy

#### **Wprowadzenie**

Przed WYWIADEM wolontariusz odbył już jedno spotkanie z koordynatorem wolontariatu (w ramach ETAPU INFORMACYJNEGO), podczas którego wypełnił formularz rejestracyjny i przedstawił swoje główne motywacje do rozwoju osobistego w organizacji. Wtedy też został określony sposób, w jaki opiekun będzie mu towarzyszył (zależny od potrzeb, aspiracji i możliwości wolontariusza). Ten pierwszy kontakt był okazją do podpisania **Porozumienie w zakresie wspierania wolontariusza w rozwoju**, w którym wolontariusz i opiekun decydują się na współpracę i określają jej zasady (ile odbędzie się spotkań, jakie są ich cele, zakres odpowiedzialności); kontrakt ten może być korygowany przez cały okres współpracy.

Do momentu wywiadu Wolontariusz powinien wziąć udział w minimum w jednym kroku ETAPU DIAGNOSTYCZNEGO (kwestionariusz samooceny, Assessment Center).

Należy pamiętać, aby zapewnić opiekunowi wystarczającą ilość czasu na zapoznanie się z wynikami ETAPU DIAGNOSTYCZNEGO.

#### **Wskazówki dla osób prowadzących wywiad**

**Głównym celem wywiadu jest wypracowanie ścieżki rozwoju wolontariusza w organizacji.**

#### **Wywiad opiera się na:**

- rozmowie przeprowadzonej na ETAPIE INFORMACYJNYM,
- wynikach Kwestionariusza samooceny wypełnionego przez Wolontariusza,
- rezultatach *Assessment Center*.

**Czas:** jedno lub dwa spotkania; każde z nich trwa od 30 minut do 1 godziny

**Miejsce:** oddzielne pomieszczenie, bez osób trzecich

**Skutecznie przeprowadzony wywiad powinien składać się z pięciu etapów:**

#### **1. Zapoznanie z wolontariuszem**

Głównym celem tego kroku jest rozmowa prowadzona w oparciu o wiadomości zebrane podczas pierwszego spotkania (na ETAPIE INFORMACYJNYM). Facylitator powinien przygotować pytania o doświadczenie, wiedzę i kompetencje wolontariusza. Warto zadbać o miłą atmosferę – opartą na zaufaniu i szacunku wobec rozmówcy.

#### **2. Udzielenie wolontariuszowi informacji zwrotnej dotyczącej wyników Kwestionariusza samooceny i *Assessment Center***

W tym etapie następuje podsumowanie wyników wypełnionego wcześniej Kwestionariusza i udziału w *Assessment Center*. Prowadzący wywiad powinien zapytać rozmówcę o jego wrażenia oraz udzielić informacji zwrotnej. Warto pamiętać o konstruowaniu pozytywnych komunikatów.

### 3. Określenie mocnych stron wolontariusza

W tej części rozmowy należy skupić się na omówieniu tych mocnych stron, które wolontariusz chciałby rozwijać poprzez działalność w organizacji. W tym celu wybiera trzy swoje mocne strony - zadaniem facylitatora jest pomóc mu oraz zachęcić go do refleksji na temat innych obszarów wartych udoskonalenia. Prowadzący wywiad notuje uzyskane informacje - będą przydatne w definiowaniu celów rozwojowych (etap 5.)

### 4. Zdefiniowanie słabych stron wolontariusza

Należy wybrać i przedyskutować także słabe strony wolontariusza, nad którymi będzie mógł pracować w ramach wolontariatu. Wolontariusz wybiera swoje trzy słabe strony i wspólnie z opiekunem zastanawia się, w jaki sposób można je zniwelować. Należy pamiętać o notowaniu - informacje będą przydatne w etapie 5.

### 5. Zdefiniowanie celów edukacyjnych

Kolejny krok to określenie **maksymalnie pięciu celów edukacyjnych**, wynikających z poprzednich etapów wywiadu. Rolą facylitatora jest wsparcie Wolontariusza w refleksji na temat kompetencji, które chciałby rozwinąć w organizacji.

W zależności od długości trwania wywiadu, poziomu zmęczenia wolontariusza i czasu, jaki potrzebuje osoba wspierająca na zaproponowanie celów edukacyjnych, ta część może mieć miejsce podczas osobnego spotkania. Obie strony powinny zapisywać swoje odczucia i sugestie, ponieważ mogą być one przydatne podczas PLANOWANIA DZIAŁANIA.

#### *Krok po kroku: Jak przeprowadzić wywiad?*

##### **Krok 1. Zapoznanie z wolontariuszem**

- Prowadzący wywiad robi wprowadzenie na podstawie formularza wypełnionego przez wolontariusza na ETAPIE INFORMACYJNYM.
- Prowadzący dopytuje o doświadczenie, przebieg edukacji oraz inne osobiste informacje.

##### **Krok 2. Przekazanie wolontariuszowi informacji zwrotnej dotyczącej wyników Kwestionariusza i *Assessment Center***

- Facylitator krótko przedstawia wyniki Kwestionariusza i *Assessment Center*.
- Prowadzący uzyskuje informację zwrotną od wolontariusza dotyczącą wypełniania Kwestionariusza i udziału w *Assessment Center*:
  - Jak ci poszło? Czy uważasz, że zadania były łatwe, czy trudne?
  - Co myślisz o wynikach?
  - Czy takich wyników oczekiwałeś/-aś?
- Przedstawiciel organizacji dzieli się swoją opinią. (Należy pamiętać, że informacja zwrotna powinna być pozytywna!)

##### **Krok 3. Zdefiniowanie mocnych stron wolontariusza**

- Wolontariusz wybiera maksymalnie trzy swoje mocne strony, o których rozmawia z opiekunem:

- Czy możesz pomyśleć, kiedy wykorzystujesz lub wykorzystywałeś/-aś te kompetencje?
- Czy możesz opisać te doświadczenia i wyjaśnić, w jaki sposób użyłeś/-aś posiadanych kompetencji?
- Facylitator udziela informacji zwrotnej i zachęca rozmówcę do rozważań na temat swoich innych mocnych stron (cech, postaw, zdolności).

#### **Krok 4. Zdefiniowanie słabych stron wolontariusza**

- Wolontariusz wybiera maksymalnie trzy słabe strony i rozmawia o nich z opiekunem:
  - Czy możesz pomyśleć o sytuacjach ze swojego życia, w których odczułeś brak danej cechy?
  - Czy możesz opisać te doświadczenia i wyjaśnić, dlaczego chciał(a)byś pracować nad wybranymi cechami?
  - W jaki sposób chciał(a)byś pracować nad nimi?
- Osoba prowadząca rozmowę powinna podzielić się swoimi przemyśleniami i zachęcić do zastanowienia się nad celami edukacyjnymi, do których warto dążyć przez działalność w organizacji.

*Należy pamiętać o notowaniu – informacje będą przydatne podczas następnego spotkania.*

## **ETAP DIAGNOSTYCZNY**

### **Dwa narzędzia pozwalające na zwiększenie samoświadomości**

#### **i wiedzy o sobie**

**1) „Jakim wolontariuszem jestem?”** (MOVISIE, Holandia, **Aneks 9**)

**2) „Kwestionariusz sposobów uczenia się”** (Mumford i Honey, **Aneks 10**)

**Źródło:** [www.salto-youth.net/toolbox](http://www.salto-youth.net/toolbox), narzędzia stworzone przez MOVSIE [Holandia]

<http://www.movisie.com/>

Dwa narzędzia przedstawione poniżej powstały, aby ułatwić zachodzenie spójnego procesu zwiększania samoświadomości i samopoznania osoby, która rozważa zaangażowanie się w wolontariat; mają za zadanie pomóc w stworzeniu właściwych do tego warunków.

Etap diagnostyczny jest fazą wstępną w procesie osobistego i zawodowego rozwoju wolontariuszy. W czasie jego trwania zbiera się wszystkie istotne przed rozpoczęciem faktycznej działalności informację. Dane te są związane z wyborem aktywności lub przystosowaniem pola działania (o ile to możliwe) do określonych zainteresowań, pragnień i potrzeb wolontariusza.

W takim ujęciu właśnie te arkusze badań: „Jakim wolontariuszem jestem?” oraz Kwestionariusz preferowanych stylów uczenia się Mumforda i Honey’a mogą być użyteczne. Zaprezentowano je poniżej (wraz z instrukcjami i opisem wykorzystania wyników), należy jednak podkreślić, że powinny zostać dostosowane do lokalnej specyfiki, rodzaju działalności wolontariackiej oraz do samego wolontariusza. Obydwa narzędzia mają swoje ograniczenia i nie są doskonałe, dlatego muszą być

traktowane z dużą swobodą, bardziej jako pomoc we wskazywaniu kierunków, niż jako instrument, który ma się sprawdzić w każdych warunkach.

**Kwestionariusz „Jakim wolontariuszem jestem?”** został opracowany przez MOVISIE z Holandii. Na jego podstawie wyróżnia się 4 typy wolontariuszy: **przedsiębiorca, stymulator, usługodawca i kontroler**. Opisano mocne i słabe strony każdego z nich, aby można było lepiej zrozumieć potrzebę zaangażowania różnych osób w określonego rodzaju działalność wolontariacką.

**Kwestionariusz sposobów uczenia się** opracowany przez Mumford i Honey bazuje na empirycznej teorii uczenia się Kolba i łączy proces edukacyjny z preferencjami osobistymi. Narzędzie to oparte jest na założeniu, że każdy z nas uczy się w odmienny sposób - świadomość własnego stylu przyswajania wiedzy może zmaksymalizować wpływ doświadczenia wolontariatu w zakresie rozwoju osobistego i zawodowego.

Oba kwestionariusze powinny zostać wypełnione przez wolontariusza w pierwszym kroku, po czym, na spotkaniu z przedstawicielem organizacji, należy omówić ich wyniki i na ich podstawie podjąć decyzje pozwalające wprowadzić określone zmiany w życiu. Wyniki pozwolą wolontariuszowi zrównoważyć słabości przy wykorzystaniu mocnych stron albo dzięki określeniu nowych sposobów osiągania celów osobistych, itp.

## **ETAP DIAGNOSTYCZNY**

### **Podsumowanie**

Ocena kompetencji określa typ wolontariusza, dlatego wyniki fazy diagnostycznej będą bardzo pomocne w skutecznym znalezieniu organizacji odpowiedniej dla danej osoby.

Z punktu widzenia wolontariusza ocena kompetencji zwiększa możliwości dalszego rozwoju i dokumentuje posiadane przez niego (a jeszcze niewystarczająco rozwinięte) umiejętności. Daje to szansę samorealizacji w zupełnie nowych obszarach. Diagnoza kompetencji pozwala znaleźć mocne strony i pokazuje, jak je wykorzystać w pracy wolontariackiej.

#### **Bibliografia:**

- Bohlinger S., *Competences as the core element of the European Qualifications Framework* [w:] "European journal of vocational training", nr 42/43 – 2007/3 i 2008/1; on-line: [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/491/42\\_en\\_Bohlinger.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/491/42_en_Bohlinger.pdf) [11.09.2012].
- Cherniss C., *Social and emotional competence in the workplace*, [w:] *Handbook of emotional intelligence*, [red.:] R. Bar-On, J.D.A. Parker, San Francisco 2000, Jossey-Bass, s. 433-458.
- European Commission, *Proposal for a Council Recommendation on the validation of non-formal and informal learning*, Brussels 5<sup>th</sup> Sept. 2012 (Brussels, 5.9.2012 COM(2012) 485 final 2012/0234 (NLE)).
- *Quality Research International*; on-line: <http://www.qualityresearchinternational.com/> [11.09.2012].

## ETAP PLANOWANIA DZIAŁANIA

Organizacja tego ETAPU jest istotna w przygotowaniu wolontariusza do podjęcia określonych obowiązków w organizacji. Faza ta powinna pozwalać na realizację potrzeb wolontariusza oraz na jasne określenie oczekiwań i motywacji związanych z działaniami.

Początek tej fazy rozpoczyna się wraz z zakończeniem wywiadu, kiedy (w kroku 5.) Opiekun pomaga wolontariuszowi określić cele rozwojowe:

- Podsumowuje wnioski z analizy mocnych i słabych stron.
- Ustala wraz z wolontariuszem maksymalnie pięć celów edukacyjnych.
- W celu zachęcenia wolontariusza do głębszej refleksji nad tymi celami, może zadać następujące pytania:
  - Dlaczego chcesz być wolontariuszem?
  - Jakie są twoje oczekiwania?
  - Jakie są twoje obawy?
  - Co możesz dać od siebie?
  - Jaki jest twój cel?

Każde zadanie, którego wolontariusz podejmuje się w organizacji, ma na celu zmiany na dwóch płaszczyznach. Pierwszy wymiar - oddziaływanie na społeczeństwo, drugi - to rozwój osobisty wolontariusza. Nie ma wątpliwości, że wpływowi działalności na społeczność lokalną zawsze będzie towarzyszył proces rozwoju osobistego i zawodowego osoby w nią zaangażowanej. Przyniesie jednak znacząco lepsze efekty, gdy będzie świadomy i zostanie uporządkowany przy użyciu metod zwiększających wiedzę o sobie oraz przy założeniu, że refleksja to istotny krok w procesie uczenia się, niż gdy będzie zachodził samoczynnie.

Etap planowania działania ma wyposażyć wolontariusza w pewne narzędzia wspierające proces rozwoju oraz pozwalające zdobyć wiedzę na temat edukacji nieformalnej. Faza ta może być utożsamiana z coachingiem (czyli procesem szkolenia lub uczenia danej osoby, który ma na celu wspomóc ją w osiągnięciu określonych celów osobistych lub zawodowych).

Pod koniec tej fazy wolontariusz będzie bardziej świadomy tego, w jaki sposób chce się rozwijać i będzie w stanie kontrolować osiągnięcie wyników (razem z opiekunem lub samodzielnie). Będzie także wiedzieć, jak wykorzystać informacje o procesie przyswajania wiedzy przez siebie w innych obszarach swojego życia.

Planowane cele mogą zostać osiągnięte dzięki zastosowaniu metod charakterystycznych dla edukacji nieformalnej oraz form pracy typowych dla coachingu. W tej fazie warto organizować spotkania indywidualne i grupowe.

Narzędzie przydatne na etapie planowania działań to plan rozwoju - jego przykład (z uwagami, które należy wziąć pod uwagę) zaprezentowano poniżej.

Ułatwia on refleksję nad celami rozwojowymi stawianymi sobie przez wolontariusza na początku działalności. Stwarza odpowiednie warunki i pomaga w realizacji założeń w określonej sytuacji wolontariatu lokalnego lub międzynarodowego – pozwala, by rozwój zachodził w sposób uporządkowany i świadomy.

Plan rozwoju powinien powstać na początku działalności wolontariackiej (zarówno tej na szczeblu lokalnym, jak i tej na poziomie międzynarodowym) - przy wsparciu organizacji (Opiekun), która jest w stanie zastosować dodatkowe pomoce (takie, jak karty umiejętności wartych rozwoju; pytania wspierające refleksję, itp). Powinno się go traktować jako narzędzie elastyczne; może zostać dopasowany do określonych potrzeb i celów wolontariusza i organizacji. Niektóre pola w tabeli (jak zaznaczono poniżej) są obowiązkowe, bo stanowią istotę planu. Pozostałe są opcjonalne i to wolontariusz decyduje, czy je uzupełnić w chwili pisania planu.

Plan uwzględnia kilka sposobów kontroli postępów – wynika to z faktu, że pierwszą cechą definiującą proces rozwoju jest jego dynamiczność i zmienność (w czasie). Dlatego tak niezbędne dla ostatecznych efektów jest systematyczne przyglądanie się założeniom planu i sprawdzanie sposobu ich osiągnięcia.

Kontrola może następować podczas spotkań grupowych lub indywidualnych (przedstawiciela organizacji i wolontariusza), prowadzonych w sposób formalny lub nieformalny, w zależności od decyzji.

Monitoring (w czasie ustalonym wspólnie przez obie strony) daje szansę na uzupełnienie początkowych planów rozwojowych uwzględniając już zdobyte w czasie działalności doświadczenie.

#### **Plan rozwoju (Aneks 11) składa się z następujących części:**

- **Opis celów edukacyjnych** – główna odpowiedzialność koordynatora wolontariuszy polega na wsparciu podopiecznych w refleksji na temat celów edukacyjnych oraz sformułowaniu ich w jak najbardziej konkretny sposób; aby pracę tę ułatwić, można podzielić cele na mniejsze części, realne do wykonania, m.in pod względem technicznym, zgodnie z kryteriami SMART (można o nich dodatkowo powiedzieć).
- **„Opisz aktualną wiedzę lub poziom kompetencji”** – wolontariusz musi jasno określić aktualny poziom wiedzy lub kompetencji (z opisem przykładów i umiejętności itp).
- **Cele/motywacje** – ta rubryka tabeli ma związek z motywacjami osobistymi wolontariusza: dlaczego chce rozwijać się w określonym kierunku. Zadaniem koordynatora nie jest osądzanie ani sugerowanie możliwych przyczyn i motywacji, ale pomoc w odkryciu własnych powodów.
- **„Jak chcesz osiągnąć określone cele?”, „Z kim? (kto może ci pomóc?)”, „Kiedy chcesz zacząć?”, „Czas realizacji”** – to bardzo konkretne wskaźniki planu, które wolontariusz ustala sam dla siebie – to on nadaje rytm procesowi, a wymienione elementy to ilustrują; stanowią ważne czynniki podczas kontroli osiągnięć.
- **Monitoring** – będzie zachodzić podczas całego procesu, ale warto, by Koordynator organizował specjalne spotkania w tym celu; o ich terminach od początku decydują dwie strony; ustala się je w zależności od potrzeb wolontariusza oraz czynników takich, jak długość projektu, etc. Proces kontroli stanowi niezbędną część planu edukacyjnego, bo pozwala na stałą adaptację i zmianę celów ustalonych na początku, w zależności od przebiegu działalności wolontariusza (z tego punktu widzenia cele edukacyjne mają charakter dynamiczny, łatwo podlegają adaptacji i mogą ulec zmianie w zależności od potrzeb wolontariusza).



## ETAP NAWIĄZYWANIA WSPÓŁPRACY

Etap nawiązywania współpracy stanowi ważny element logiczny ścieżki wolontariatu, na poziomie lokalnym i międzynarodowym, zarówno dla potencjalnego wolontariusza, jak i dla organizacji.

Dla instytucji faza ta to niezbędny krok do pozyskania wolontariuszy najbardziej odpowiadających jej profilowi. Pozwala na wyważenie własnych potrzeb oraz zasobów oferowanych przez potencjalnego wolontariusza (informacja, umiejętności, doświadczenie).

Z punktu widzenia wolontariusza, to na tym etapie możliwe jest odnaleźć propozycje wolontariatu, które są zgodne z jego potrzebami rozwojowymi i celami osobistymi.

Dlatego też ta faza stanowi proces tworzenia harmonii między tym, czego organizacja potrzebuje (pod względem pracy wolontariusza) i co może mu zaoferować (szkolenia, możliwości uczenia się itp.), a między tym, czego potrzebuje potencjalny wolontariusz i tym, co może wnieść do organizacji.

Etap nawiązywania współpracy może zostać podzielony na mniejsze części, które pozwolą na podjęcie satysfakcjonującej współpracy między stronami zainteresowanymi (w społeczności lokalnej i na poziomie międzynarodowym). Są to następujące kroki:

- Analiza informacji zebranych podczas etapu informacyjnego i etapu diagnostycznego oraz celów rozwojowych określonych z wolontariuszem w czasie planowania działania;
- Etap nawiązywania współpracy (sam w sobie) - wykorzystanie różnych instrumentów i zasobów do znalezienia formy aktywności najbardziej odpowiadającej potrzebom i życzeniom wolontariusza;
- Umowa/porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych - podpisanie umowy/porozumienia kończy etap nawiązywania współpracy i stanowi jednocześnie moment rozpoczęcia kolejnej fazy.

Ponieważ ten podręcznik adresowany jest do koordynatorów wolontariatu, zarówno na lokalnym, jak i międzynarodowym szczeblu, w poniższej tabeli odnaleźć można informacje o narzędziach, które mogą być przydatne na poziomie lokalnym i na poziomie międzynarodowym, opisano także te, które mogą być użyte w obu przypadkach.

Projekty lokalne	Narzędzia wspólne dla projektów lokalnych i międzynarodowych	Projekty międzynarodowe
<p><b>Spotkania animacyjne (dla studentów i organizacji pozarządowych) (Aneks 12)</b> – mają na celu umożliwienie spotkania osobom zainteresowanym wolontariatem oraz organizacjom, które pracują z wolontariuszami. Chociaż prowadzone są przez moderatora, który stara się</p>		<p><b>Spotkania z byłymi wolontariuszami EVS</b> są podobne do spotkań animacyjnych, ale w tym przypadku celem jest umożliwienie kontaktu osób zainteresowanych udziałem w Wolontariacie Europejskim z byłymi wolontariuszami.</p> <p>Istotę spotkań stanowi założenie, że łatwiej jest rozwiązać rozmaite</p>

<p>pomóc osiągnąć założony cel, w głównej mierze ich przebieg zależy od zaangażowania uczestników.</p>		<p>wątpliwości i opowiedzieć o ważnych aspektach EVS (takich, jak: zasady wyjazdu, kwestie praktyczne i logistyczne) podczas bezpośredniej rozmowy. Ta forma pracy pozwala podzielić się własnym doświadczeniem i opowiedzieć o podejmowanych wyzwaniach – sposób przekazania informacji jest dowolny. Zainteresowani wyjazdem mogą zadawać pytania. Całość warto zakończyć w sposób nieformalny, co pozwoli na kontynuowanie swobodnych rozmów między uczestnikami.</p>
	<p><b>Formularz dla wolontariusza (aneks 13)</b> – dzięki zastosowaniu tego narzędzia organizacja działająca w społeczności lokalnej może zwrócić się do wolontariuszy o podjęcie działania podczas określonych wydarzeń i projektów.</p> <p>Sprawdza się głównie w przypadku centrów wolontariatu, które rekrutują wolontariuszy wspierających inne organizacje pozarządowe.</p>	
	<p><b>Przesyłanie wiadomości elektronicznych na temat możliwości podjęcia wolontariatu</b> - aby zwiększyć efektywność komunikacji w tej fazie, przesyła się wiadomości e-mail dotyczące możliwości podjęcia wolontariatu. Do wykorzystania na poziomie lokalnym i międzynarodowym.</p> <p>E-mail powinien zawierać krótki opis działania (wolontariat lokalny lub międzynarodowy, określenie czasu, głównych zadań wolontariusza, metod szkoleniowych, szans rozwoju osobistego itd.). Przesyła się go (przy użyciu listy mailingowej) do osób, które mogą być zainteresowane ofertą. Należy przysyłać takie wiadomości regularnie, pamiętając każdorazowo o opisanych elementach.</p>	
<p><b>Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych</b></p>		<p><b>Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych w</b></p>

<p><b>(aneks 14)</b> – zawiera opis praw i obowiązków wolontariusza oraz organizacji pozarządowej jak również określa zasady ich współpracy. Wyznacza koniec etapu nawiązywania współpracy i tym samym rozpoczęcie etapu następnego – etapu działania.</p>		<p><b>ramach Wolontariatu Europejskiego (aneks 15)</b> – podobne do Porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych stosowanego na poziomie lokalnym. Wyróżnia się tym, że podpisują ją trzy strony (wolontariusz, organizacja goszcząca i wysyłająca), opisane są w nim kwestie finansowe pobytu wolontariusza jak również szczegółowo opisuje się zadania wszystkich stron Porozumienia.</p>
--	--	--

**Aneks 12** – *Spotkania animacyjne (dla studentów i organizacji pozarządowych)*

**Aneks 13** – *Formularz dla wolontariusza*

**Aneks 14** – *Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych*

**Aneks 15** – *Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych w ramach Wolontariatu Europejskiego*

## ETAP DZIAŁANIA

Organizacja tej **fazy** jest najważniejsza. Musi być tak przygotowana, aby działanie wolontariusza było użyteczne dla społeczeństwa oraz aby miał on szansę na zdobycie doświadczenia/osiągnięcie celów edukacyjnych ustalonych w poprzednich krokach tj. na etapie informacyjnym, diagnostycznym, w czasie planowania działania i na etapie nawiązywania współpracy.

Ten etap składa się z trzech głównych kroków: **wprowadzenie** (zapoznanie z organizacją, rodzajem wykonywanej pracy oraz współpracującymi ludźmi), **praca wolontariusza** (biuro lub przestrzeń, gdzie wolontariusz będzie wykonywał swoją pracę) oraz **zakończenie** (ewaluacja, informacja zwrotna, oferta kolejnych możliwości bycia wolontariuszem).

Jest kilka narzędzi stosowanych pomocnych w przyjęciu wolontariuszy (na szczeblu lokalnym lub międzynarodowym):

- **Formularz Przedwyjazdowy dla Wolontariuszy EVS** (do wypełnienia przed wyjazdem) – formularz używany w celu zapoznania z oczekiwaniami wolontariusza, pozwala organizacji wysyłającej, jak i przyjmującej dowiedzieć się, czego wolontariusz oczekuje od projektu (formularz może być również dostosowany do projektów lokalnych) (**Aneks 16**).
- **Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych** - stosowane przez organizację do jasnego określenia praw i obowiązków osób zaangażowanych w EVS. Podpisuje się je przed przybyciem wolontariusza do organizacji goszczącej. Sygnowany przez organizację goszczącą i wysyłającą, a także przez wolontariusza i organizację koordynującą (jeśli dotyczy) (**Aneks 17**) (ten sam, który został opisany w rozdziale o etapie nawiązywania współpracy - **Aneks 15**).
- **Program budowania zespołu** - wykorzystywany podczas pierwszych spotkań poświęconych budowaniu zespołu, z reguły w drugim tygodniu po przybyciu wolontariuszy stosowana do pierwszych aktywności związanych z budowaniem zespołu, które mają miejsce zazwyczaj w drugim tygodniu po przybyciu wolontariusza. Agenda ta jest używana jako pomoc dla osób przygotowujących spotkanie integracyjne (**Aneks 18**).
- **Formularze aktywności:** „Mój EVS w tym miesiącu” lub „Karta miesięcznej aktywności” - stosowany do kontroli postępów w realizacji projektu (**Aneksy 19 i 20**).
- **Karta oceny Wolontariatu Europejskiego** – ma pomóc wskazać postępy i zidentyfikować ewentualne problemy (**Aneks 21**).
- **Cykl szkoleń dla wolontariusza** - celem kursów jest pomoc nowym wolontariuszom w szybkim i skutecznym poznaniu ludzi, programu i pracy. Poza tym szkolenia mają kilka innych pozytywnych stron. Po pierwsze organizacja, która prowadzi kursy, przekazuje wolontariuszom określone kompetencje lub umiejętności - to daje gwarancję, że osoby te posiadają pewien zakres wiedzy, więc organizacja wie, czego może od nich oczekiwać. Po drugie udział w kursie lub treningu stanowi dla wolontariusza korzyść wynikającą z przynależności do organizacji; w czasie jego trwania może zdobyć umiejętności przydatne nie tylko w działalności wolontaryjnej, ale też np. w przyszłej pracy (**Aneks 22**).
- **“Job shadowing”**<sup>6</sup>- narzędzie to pomaga nowym wolontariuszom poznać obowiązki wszystkich pracowników Fundacji UMBRELLA i, tym samym, pokazuje możliwości zatrudnienia w trzecim sektorze (**Aneks 23**).

<sup>6</sup> Job shadowing - polega na dzieleniu się dobrymi praktykami przez bezpośrednią wymianę. Wolontariusz poznaje codzienną pracę swojego zawodowego kolegi z innej organizacji przez obserwowanie wykonywanej przez niego pracy (za: <http://www.grundtvig.org.pl/faq/wizyty-i-wymiana-kadry#t31n417>).

- **Publikacje prasowe** służą promowaniu pracy wolontariackiej (**Aneks 24**).
- **Formularz oceny wolontariatu** - narzędzie używane podczas ewaluacji końcowej na ostatnim spotkaniu (indywidualnym lub grupowym) z wolontariuszami, którzy byli zaangażowani w programy EVS lub lokalne działania wolontaryjne. Potrzebny jest do ewaluacji programu wolontaryjnego z perspektywy wolontariusza (**Aneks 25**).
- **Karta oceny wolontariusza** - stosowana po zakończeniu wszystkich działań, w które był zaangażowany (zarówno na szczeblu lokalnym jak i międzynarodowym). Formularz ten jest udostępniany osobom, które koordynowały pracę wolontariuszy; z tej perspektywy pozwala ocenić uczestnictwo wolontariusza w programie (**Aneks 26**).

Projekty lokalne	Narzędzia wspólne dla lokalnych i międzynarodowych projektów	Projekty międzynarodowe
<b>Formularz dla wolontariusza</b> – poznanie wolontariusza i określenie jego oczekiwań.		<b>Formularz przedwyjazdowy Wolontariatu Europejskiego</b> poznanie wolontariusza i określenie jego oczekiwań ( <b>Aneks 16</b> ).
	<b>Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych</b> – Określa prawa i obowiązki stron, zarówno w przypadku wolontariatu lokalnego, jak i na poziomie międzynarodowym ( <b>Aneksy 15 i 17</b> ).	
	<b>Program budowania zespołu</b> – wykorzystywany podczas pierwszych spotkań poświęconych budowaniu zespołu, z reguły w drugim tygodniu po przybyciu wolontariuszy ( <b>Aneks 18</b> ).	
<b>Karta działalności miesięcznej</b> – raport dotyczący postępów pracy wolontariackiej wykonanej w okresie jednego miesiąca ( <b>Aneks 20</b> ).		<b>Formularz „Mój EVS w tym miesiącu”</b> – raport na temat postępów pracy wolontariackiej wykonanej w okresie jednego miesiąca ( <b>Aneks 19</b> ).
		<b>Karta oceny Wolontariatu Europejskiego</b> – ma pomóc wskazać postępy i zidentyfikować ewentualne problemy ( <b>Aneks 21</b> ).
	<b>Cykl szkoleń dla wolontariuszy</b> – warto wykorzystywać do wyznaczania celów edukacyjnych oraz ułatwienia integracji z organizacją przez przekazanie wiedzy na temat procedur wewnętrznych ( <b>Aneks 22</b> ).	
	<b>Job shadowing</b> pomaga w zapoznawaniu nowych wolontariuszy z obowiązkami	

	pracowników ( <b>aneks 23</b> ).	
	<b>Publikacje prasowe</b> służą promowaniu pracy wolontariackiej i jej wpływu na społeczeństwo ( <b>aneks 24</b> ).	
	<b>Formularz oceny wolontariatu</b> - narzędzie używane podczas ewaluacji końcowej na ostatnim spotkaniu albo po zakończeniu działalności ( <b>aneks 25</b> ).	
	<b>Karta oceny wolontariusza</b> – formularz pozwala ocenić zaangażowanie danej osoby w działanie ( <b>aneks 26</b> ).	

## ETAP DALSZYCH DZIAŁAŃ

Po zakończeniu wolontariatu warto podjąć refleksję na temat doświadczenia i podzielić się dobrymi praktykami. Pomysłem wartym realizacji jest organizacja spotkania z byłymi (już) wolontariuszami – pomoże to przeanalizować przebieg projektu i podsumować go (czy było to dobre, czy złe doświadczenie). Zaleca się przeprowadzić wywiad.

Przykładowe pytania do rozmowy z wolontariuszem:

- Jak oceniasz projekt?
- Czy możesz opowiedzieć o najlepszych momentach projektu?
- Czy możesz opowiedzieć o trudnych chwilach?
- Czy nauczyłeś/nauczyłaś się czegoś nowego, co jest dla Ciebie ważne? Czego?
- Czy polecił(a)byś tego typu doświadczenie innym? (TAK/NIE)? Dlaczego?
- Jakie są Twoje plany na przyszłość, po doświadczeniu wolontariatu?

Warto także umieścić opis doświadczeń w mediach społecznościowych (artykuły, filmy, strony internetowe organizacji, prezentacje wykonane przy pomocy specjalnych programów: Prezi, Power Point), aby jak najwięcej ludzi mogło dowiedzieć się o działaniach wolontariackich oraz aby jednocześnie zachęcić wolontariuszy do kreatywności i do wykorzystania dopiero co zdobytych umiejętności

W przygotowaniu tego typu opracowań przydatne będą poniższe pytania:

- Jak można dowiedzieć się o tego typu projektach?
- Jak długo trzeba się starać, by wziąć udział projekcie?
- Jakiego rodzaju przygotowania są potrzebne przed rozpoczęciem projektu?
- Śmiało: podziel się tym, na co masz ochotę!