

NARZĘDZIOWNIK WOLONTARIUSZA

Miesięczne spotkania mają prowadzić od Słowa do Spotkania i Służby. Narzędziownik zbiera natomiast zasady organizacyjne, komunikacyjne i etyczne, które pomagają działać odpowiedzialnie. Nie trzeba omawiać go od początku do końca. Warto sięgać do odpowiedniego modułu wtedy, gdy dana sytuacja pojawia się w życiu SKC lub PZC.

1. JAK DOBRZE DZIAŁAĆ W GRUPIE?

„Jeden drugiego brzemiona noście” (Ga 6, 2)

Wolontariat jest wspólnym działaniem, a nie sumą indywidualnych pomysłów. Grupa potrzebuje relacji, jasnych zasad i odpowiedzialności. Im większa akcja, tym bardziej potrzebne są proste role: osoba koordynująca, odpowiedzialna za komunikację, logistykę, kontakt z instytucją, bezpieczeństwo, dokumentację i podsumowanie. Role mogą się zmieniać - to także forma uczenia się.

W SKC szczególna odpowiedzialność spoczywa na opiekunie i osobach dorosłych. Młodzież powinna jednak mieć realny udział w planowaniu i podejmowaniu decyzji adekwatnie do wieku. W PZC warto unikać sytuacji, w której wszystko od lat wykonują te same osoby. Nowy wolontariusz potrzebuje zadania możliwego do wykonania oraz kogoś, kogo może zapytać.

Na początku roku ustalcie kilka zasad. Powinny być krótkie, zrozumiałe i wspólnie przyjęte. Nie twórzcie regulaminu na kilka stron, jeśli nikt nie będzie do niego wracał. Ważniejsze są praktyki: punktualność, informowanie o nieobecności, dotrzymanie zobowiązań, szacunek, nieprzekazywanie poufnych informacji i gotowość do przyjęcia informacji zwrotnej.

Zasady w skrócie

- Zadanie ma zawsze konkretnego odpowiedzialnego, nie „wszystkich”.
- Jeśli nie możesz wykonać zadania, informujesz o tym odpowiednio wcześniej.
- Nie podejmujemy w imieniu Caritas zobowiązań bez zgody osoby odpowiedzialnej.
- Konflikty omawiamy bez publicznego zawstydzania i bez wynoszenia ich do mediów społecznościowych.
- Po większej akcji robimy krótkie podsumowanie: co działało, co poprawić.

Sprawdź przed działaniem

- Czy każdy wie, kto koordynuje działanie?
- Czy zadania są rozdzielone?
- Czy młodzi i dorośli mają realne role?
- Czy wiadomo, do kogo zgłosić problem?
- Czy ustaliliśmy sposób podsumowania?

2. JAK DOBRZE SIĘ KOMUNIKOWAĆ?

„Niech wasza mowa będzie: Tak, tak; nie, nie” (Mt 5, 37)

Dobra komunikacja oszczędza czas i chroni relacje. Grupa, która nie wie, gdzie szukać oficjalnych informacji, łatwo gubi terminy, dubluje zadania i rodzi niepotrzebne napięcia. Najważniejsza zasada brzmi: jeden podstawowy kanał do spraw bieżących. Może nim być WhatsApp, Signal, Messenger, e-mail lub inne narzędzie dopuszczone przez szkołę/parafię. Nie należy zakładać, że każdy wolontariusz korzysta z tych samych aplikacji.

W przypadku SKC sposób komunikacji z osobami niepełnoletnimi powinien być zgodny z zasadami szkoły, diecezji i standardami ochrony małoletnich. Tam, gdzie wymaga tego regulamin, komunikacja przebiega przez oficjalny dziennik elektroniczny, opiekuna lub rodziców. Prywatna wygoda nie może omijać zasad safeguardingowych.

Dobry komunikat organizacyjny zawiera minimum: co, kiedy, gdzie, kto odpowiada, ile czasu potrwa i co trzeba zabrać. Jeśli potrzebne jest potwierdzenie obecności, wpisujemy termin odpowiedzi. Nie wysyłamy ważnej informacji wyłącznie jako plakat graficzny - część osób może go nie odczytać, a wyszukiwarka komunikatora nie znajdzie szczegółów.

Zasady w skrócie

- Jedna oficjalna grupa komunikacyjna dla danej wspólnoty.
- Ważne komunikaty są krótkie i kompletne.
- Nie wysyłamy w grupie danych o sytuacji rodzinnej lub materialnej podopiecznych.
- Nie przekazujemy dalej cudzych numerów telefonów bez zgody.
- W godzinach nocnych unikamy niepilnych wiadomości.
- Administrator reaguje na obraźliwe, stygmatyzujące lub poufne treści.

Sprawdź przed działaniem

- Jaki jest nasz oficjalny kanał?
- Kto jest administratorem?
- Czy osoby niekorzystające z aplikacji mają alternatywną drogę informacji?
- Czy komunikacja z małoletnimi jest zgodna z zasadami ochrony dzieci?
- Czy wiemy, jakie informacje są poufne?

3. JAK OPOWIADAĆ O TYM, CO ROBIMY?

„Niech wasze światło świeci przed ludźmi” (Mt 5, 16)

Caritas powinna być widoczna, ale widoczność ma służyć dobru: informować o pomocy, zapraszać wolontariuszy, budować zaufanie darczyńców, pokazywać możliwości uzyskania wsparcia i inspirować innych. Promocja staje się problemem wtedy, gdy potrzebujący człowiek jest traktowany jak dekoracja potwierdzająca naszą skuteczność.

Najbardziej stabilnym miejscem informacji powinna być strona instytucji: szkoły lub parafii. Warto utworzyć stałą zakładkę „Caritas” lub „Wolontariat Caritas”. Powinna zawierać nazwę SKC/PZC, osobę kontaktową, sposób dołączenia, terminy spotkań, aktualne akcje, informacje o możliwości uzyskania pomocy i krótkie relacje. Profil w mediach społecznościowych może uzupełniać tę przestrzeń, ale nie powinien być jedynym źródłem informacji.

W relacjach pokazujemy przede wszystkim wolontariuszy, proces i efekt działania: przygotowanie paczek, pełny magazyn, zespół podczas sprzątania, stół przed wydawaniem posiłku, materiały z warsztatu. Jeśli pojawia się osoba korzystająca z pomocy, potrzebna jest świadoma zgoda i ocena, czy publikacja nie naruszy jej godności również po latach.

Zasady w skrócie

- Piszemy jasno: co się wydarzyło, dlaczego, kto współpracował i jaki był rezultat.
- Nie używamy stygmatyzujących określeń ani sensacyjnych historii.
- Zgoda na zdjęcie nie oznacza automatycznie zgody na opis osobistej sytuacji.
- Dane zbiórki podajemy rzetelnie - liczby bez przesady.
- Przy zaproszeniu zawsze podajemy kontakt i sposób dołączenia.
- Po zakończeniu akcji aktualizujemy informacje, żeby nie pozostawały niewłaściwe ogłoszenia.

Sprawdź przed działaniem

- Czy wiemy, do kogo jest komunikat?
- Czy zdjęcie pokazuje dobro bez ekspozowania czyjejś biedy?
- Czy mamy wymagane zgody?
- Czy na stronie szkoły/parafii jest aktualny kontakt?
- Czy post zawiera konkretną informację, a nie tylko „było wspaniale”?

4. SKC I PZC - JAK DZIAŁAĆ RAZEM?

„Różne są dary łaski, lecz ten sam Duch” (1 Kor 12, 4)

Wspólny materiał dla SKC i PZC ma sens wtedy, gdy prowadzi do wspólnoty, a nie tylko do oszczędności w przygotowaniu dwóch wersji. Młodzi i dorośli mają inne doświadczenie, rytm pracy i kompetencje. Ta różnica może być zasobem. Młodzież często łatwo pracuje z grafiką, technologią, promocją i wydarzeniami; dorośli znają środowisko, procedury, lokalne rodziny i sieć instytucji. Nie wolno jednak utrzymywać stereotypu, że młodzi są „od internetu”, a dorośli „od poważnych decyzji”.

Najlepsze projekty mają mieszane zespoły i wspólny cel. Wigilijne Dzieło Pomocy Dzieciom, zbiórki żywności, Dzień Dobra, odwiedziny seniorów, akcja sprzątania zaniedbanych grobów na cmentarzu czy przygotowanie wizyty w placówce mogą stać się przestrzenią przekazywania doświadczenia i uczenia się nowych umiejętności.

Raz lub dwa razy w roku warto zorganizować spotkanie bez zadania do wykonania: wspólna modlitwa, kawa, rozmowa o potrzebach parafii i krótkie świadectwa. Relacja zbudowana wyłącznie na presji kolejnej akcji szybko się wypala.

Zasady w skrócie

- Plan roczny omawiamy wspólnie przynajmniej raz.
- Wybieramy co najmniej jedno wspólne działanie w semestrze.
- Mieszmamy zespoły zadaniowe, zamiast tworzyć dwa równoległe piony.
- Młody wolontariusz ma prawo zaproponować rozwiązanie i otrzymać odpowiedzialność adekwatną do wieku.
- Doświadczony wolontariusz PZC może być mentorem, nie tylko osobą wydającą polecenia.

Sprawdź przed działaniem

- Czy SKC i PZC znają swoich koordynatorów i mają do siebie kontakt?
- Czy mamy wspólny kalendarz?
- Czy role są podzielone według kompetencji?
- Czy ktoś odpowiada za przekazywanie doświadczenia nowym osobom?
- Czy umiemy wspólnie świętować i dziękować?

5. JAK PRZYGOTOWAĆ DOBRĄ AKCJĘ CARITAS?

**„Któż z was, chcąc zbudować wieżę, nie usiądzie najpierw i nie obliczy kosztów?”
(Łk 14, 28)**

Dobra intencja nie zastępuje dobrego przygotowania. Akcja Caritas powinna odpowiadać na rozpoznaną potrzebę, mieć jasno określony cel, odpowiedzialnych ludzi, zasoby, zasady bezpieczeństwa i sposób zakończenia. Najczęstszy błąd to rozpoczęcie od pomysłu: „zrobmy zbiórkę”. Dopiero potem szuka się adresata i tego, co właściwie zebrać. Odwróćmy kolejność.

Najpierw rozpoznaj potrzebę. Porozmawiaj z placówką, PZC, pedagogiem, pracownikiem socjalnym, koordynatorem Caritas lub inną osobą posiadającą wiedzę. Potem określ cel tak, aby można było sprawdzić, czy został osiągnięty. „Pomóc ubogim” jest zbyt ogólne. „Zebrać wskazane przez schronisko środki higieniczne na trzy tygodnie i dostarczyć je do placówki” jest konkretem.

Każda akcja potrzebuje początku, realizacji i zakończenia. Po zakończeniu trzeba rozliczyć zasoby, podziękować, przekazać pomoc, uporządkować miejsce, zarchiwizować potrzebne dokumenty i zrobić krótką ewaluację. Nieodmknięte działania osłabiają zaufanie.

Zasady w skrócie

- Potrzeba jest potwierdzona przez osobę lub instytucję, która zna sytuację.
- Cel jest konkretny i możliwy do wykonania.
- Jest jedna osoba odpowiedzialna za całość.
- Zadania, terminy i zasoby są zapisane.
- Uwzględniono bezpieczeństwo, ochronę małoletnich i ochronę danych.
- Wiadomo, jak trafi pomoc i jak zostanie podsumowana akcja.

Sprawdź przed działaniem

- Kto naprawdę potrzebuje tej akcji?
- Kto jest partnerem?
- Kto odpowiada?
- Jakie są ryzyka?
- Co zrobimy po zakończeniu?
- Jak sprawdzimy, czego się nauczyliśmy?

6. ZBIÓRKA W SKLEPIE - REPREZENTUJEMY CARITAS

**„Kto w bardzo małej sprawie jest wierny, ten i w wielkiej będzie wierny”
(Łk 16, 10)**

Zbiórka żywności wydaje się prostym działaniem: wolontariusze stoją przy wejściu, rozdają ulotki, odbierają produkty i wkładają je do kosza. W rzeczywistości jest to jedna z najbardziej widocznych form obecności Caritas. Dla wielu klientów wolontariusz stojący w sklepie jest tego dnia „twarzą Caritas”. Jego sposób mówienia, zachowanie i reakcja na odmowę budują lub osłabiają zaufanie.

Przed dyżurem każdy powinien wiedzieć, jaki jest cel akcji, jakie produkty są zbierane, gdzie znajduje się kosz, kto odpowiada za zmianę, gdzie trafi żywność i co zrobić w sytuacji trudnej. Wolontariusze powinni być oznaczeni zgodnie z wytycznymi danej edycji i nie powinni samowolnie zmieniać komunikatów Caritas.

Kultura kontaktu jest prosta: zapraszamy, nie naciskamy. Informujemy, nie nagabujemy. Dziękujemy każdemu, również osobie, która niczego nie przekazała. Nie oceniamy daru. Nie komentujemy zakupów klienta. Nie wdajemy się w dyskusje polityczne ani światopoglądowe pod szyldem akcji.

Zbiórka kończy się dopiero wtedy, gdy produkty zostaną bezpiecznie przewiezione, sprawdzone, posegregowane i skierowane do właściwych osób lub placówek. Wolontariusze, szczególnie młodzi, powinni choć raz zobaczyć cały proces. To pomaga zrozumieć, że pomoc nie jest „pełnym koszem”, ale odpowiedzialną drogą daru.

Zasady w skrócie

- Przychodzimy punktualnie i zgłaszamy się do koordynatora.
- Jesteśmy czytelnie oznaczeni jako wolontariusze Caritas.
- Znamy listę produktów i aktualne zasady akcji.
- Nie blokujemy wejścia, kas ani ciągów komunikacyjnych.
- Nie naciskamy i nie komentujemy odmowy.
- Nie zostawiamy pełnego kosza bez nadzoru.
- Produkty uszkodzone lub niezgodne z zasadami zgłaszamy koordynatorowi.
- Po zmianie przekazujemy informacje następnej osobie i porządkujemy miejsce.

Sprawdź przed działaniem

- Czy kierownictwo sklepu wie o akcji i miejscu zbiórki?
- Czy każdy wolontariusz ma identyfikator/oznaczenie?
- Czy znana jest lista produktów?
- Czy wyznaczono dorosłego odpowiedzialnego za małoletnich?
- Czy jest transport i miejsce magazynowania?
- Czy wiadomo, kto zamyka i rozlicza zbiórkę?

10 zasad wolontariusza Caritas w sklepie

1. Reprezentuję Caritas.
2. Jestem uprzejmy.
3. Zapraszam, nie naciskam.
4. Dziękuję każdemu.
5. Nie oceniam daru.
6. Znam cel i zasady akcji.
7. Dbam o porządek i bezpieczeństwo.
8. Współpracuję z pracownikami sklepu.
9. Nie publikuję zdjęć klientów bez zgody.
10. Pamiętam, że kosz jest początkiem, a nie końcem pomocy.

7. JAK PRZYGOTOWAĆ WIZYTĘ W PLACÓWCE CARITAS?

„Podszedł do niego” (Łk 10, 34)

Wizyta w schronisku, domu samotnej matki, DPS, WTZ, hospicjum czy placówce dla dzieci może być mocnym doświadczeniem formacyjnym. Nie powinna jednak być spontaniczną „wycieczką do potrzebujących”. Placówka jest czymś miejscem życia lub leczenia, a nie salą wystawową. Każda wizyta musi być uzgodniona z osobą odpowiedzialną.

Przed wizytą grupa powinna wiedzieć, czym zajmuje się placówka, kto z niej korzysta, jakie zasady obowiązują i czy będzie bezpośredni kontakt z podopiecznymi. Prowadzący powinien przygotować uczestników na to, że mogą spotkać cierpienie, niepełnosprawność, ubóstwo, zachowania trudne lub historie, które poruszają emocjonalnie. Nie wszystko trzeba komentować na miejscu.

Podczas wizyty słuchamy. Nie wypytujemy, nie fotografujemy bez zgody, nie udostępniamy prywatnych kontaktów. Jeśli jest zadanie praktyczne, wykonujemy je zgodnie z instrukcją. Po wizycie potrzebne jest krótkie podsumowanie: co zobaczyliśmy, co nas zaskoczyło, co warto zrobić i czego nie należy robić.

Nie każda placówka może przyjąć grupę. Odmowa nie oznacza niechęci do wolontariatu. Może wynikać z ochrony prywatności, bezpieczeństwa, stanu zdrowia mieszkańców lub rytmu pracy. W takim przypadku można zaprosić pracownika do szkoły/parafii albo odbyć spotkanie online.

Zasady w skrócie

- Wizytę uzgadnia koordynator, nie pojedynczy wolontariusz.
- Grupa zna cel i zasady przed wyjazdem/wyjściem.
- Wolontariusze wiedzą, czy mogą robić zdjęcia - domyślnie zakładamy, że nie.
- Prezenty i dary przekazujemy tylko po uzgodnieniu.
- Rozmowy z podopiecznymi odbywają się w warunkach określonych przez placówkę.
- Po wizycie odbywa się krótkie podsumowanie.

Sprawdź przed działaniem

- Czy mamy zgodę i osobę kontaktową?
- Czy znamy zasady safeguardingowe?
- Czy rodzice/opiekunowie małoletnich zostali poinformowani zgodnie z zasadami?
- Czy grupa wie, czego może się spodziewać?
- Czy zaplanowaliśmy refleksję po wizycie?

8. POMAGAMY Z SZACUNKIEM - SAFEGUARDING

„Cokolwiek uczyniliście jednemu z tych najmniejszych...” (Mt 25, 40)

Safeguarding oznacza tworzenie bezpiecznych warunków dla dzieci, osób z niepełnosprawnościami, chorych, seniorów, osób w kryzysie i samych wolontariuszy. Nie jest biurokratycznym dodatkiem do miłości. Jest sposobem ochrony godności i granic. Dobra intencja nie usprawiedliwia działań ryzykownych, nieprzemyślanych ani naruszających prywatność.

Każda Caritas, parafia, szkoła i placówka może mieć własne szczegółowe procedury. Wolontariusz powinien je znać i stosować. W pracy z małoletnimi nie nawiązujemy prywatnych relacji poza uzgodnionym systemem, nie spotykamy się sam na sam w sytuacjach niedozwolonych, nie przewozimy dzieci prywatnie bez formalnej zgody i nie przenosimy rozmów do prywatnych kanałów komunikacji wbrew zasadom.

Jeśli osoba ujawnia doświadczenie przemocy, krzywdy lub zagrożenia, nie obiecujemy absolutnej tajemnicy. Słuchamy spokojnie, nie przesłuchujemy, nie sugerujemy odpowiedzi, zapisujemy potrzebne fakty zgodnie z procedurą i przekazujemy sprawę wyznaczonej osobie odpowiedzialnej. Wolontariusz nie prowadzi własnego dochodzenia.

Bezpieczeństwo dotyczy również wolontariuszy. Nie wysyłamy młodej osoby samej do obcego mieszkania. Działania terenowe wymagają jasnych zasad, kontaktu, czasu powrotu, transportu i osoby odpowiedzialnej.

Zasady w skrócie

- Godność osoby jest ważniejsza niż atrakcyjność relacji z akcją.
- Zgoda musi być świadoma i zgodna z obowiązującymi procedurami.
- Nie pytamy o traumę z ciekawości.
- Nie obiecujemy relacji, których nie będziemy w stanie utrzymać.
- Nie omijamy zasad placówki „bo mamy dobre intencje”.
- Każdy wolontariusz wie, komu zgłosić niepokojącą sytuację.

Sprawdź przed działaniem

- Czy znamy standardy ochrony obowiązujące w szkole/parafii/Caritas?
- Czy wyznaczono osobę do zgłoszeń?
- Czy role dorosłych są jasne?
- Czy plan działania minimalizuje sytuacje ryzykowne?
- Czy wolontariusze wiedzą, co zrobić po ujawnieniu krzywdy?

9. ZDJĘCIA, HISTORIE I DANE OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z POMOCY

„Miłość nie szuka swego” (1 Kor 13, 5)

Komunikacja Caritas często potrzebuje zdjęć i historii. Pomagają pokazać dobro, zachęcić do wolontariatu i rozliczyć zaufanie darczyńców. Jednocześnie właśnie w tej sferze najłatwiej przekroczyć granicę między informowaniem a wykorzystywaniem czyjejś trudnej sytuacji.

Najbezpieczniejsza zasada brzmi: pokaż działanie, nie cudzą biedę. Fotografuj zespół podczas przygotowań, dłonie pakujące paczki, oznaczenia akcji, magazyn, miejsce spotkania, materiały, rezultat. Jeśli potrzebna jest obecność osoby korzystającej z pomocy, sprawdź podstawę i zakres zgody oraz zastanów się, czy publikacja nie zaszkodzi jej dziś lub w przyszłości.

Historia człowieka wymaga większej ostrożności niż samo zdjęcie. Zmiana imienia nie zawsze wystarcza, gdy szczegóły pozwalają rozpoznać osobę w małej miejscowości. Nie publikujemy informacji o zdrowiu, przemocy, zadłużeniu, pieczy zastępczej czy sytuacji rodzinnej bez wyraźnej podstawy i zgody. W przypadku dzieci decyzje podejmuje się zgodnie z prawem i procedurami placówki, nie na podstawie spontanicznej zgody dziecka.

Wolontariusze nie powinni przechowywać poufnych list podopiecznych na prywatnych telefonach i przekazywać ich w grupach komunikatorów. Do organizacji pomocy stosujemy minimum danych niezbędnych do zadania.

Zasady w skrócie

- Pytamy, czy publikacja jest naprawdę potrzebna.
- Zgoda na jedno wykorzystanie nie oznacza zgody na wszystkie przyszłe publikacje.
- Nie łączymy publicznie wizerunku z informacją o wrażliwej sytuacji bez odpowiedniej podstawy.
- Nie publikujemy list osób korzystających z pomocy.
- Nie przesyłamy zdjęć i dokumentów w prywatnych grupach „dla wygody”, jeśli zawierają dane wrażliwe.
- Usuwanie materiałów, których nie trzeba dalej przechowywać, zgodnie z zasadami instytucji.

Sprawdź przed działaniem

- Czy osoba wie, gdzie trafi materiał?
- Czy zgoda obejmuje zdjęcie i opis?
- Czy można pokazać tę samą historię bez ujawniania osoby?
- Czy materiał nie wzbudza litości kosztem godności?
- Czy sposób przechowywania danych jest bezpieczny?

10. CARITAS BEZ GRANIC - MISJE I SOLIDARNOŚĆ MIĘDZYNARODOWA

„Idźcie na cały świat” (Mk 16, 15)

Miłość bliźniego przekracza granice języka, państwa i kultury. Caritas działa w sieci międzynarodowej i odpowiada na wojny, katastrofy, głód, brak dostępu do edukacji i opieki zdrowotnej. Formacja misyjna nie powinna jednak sprowadzać się do emocjonalnego obrazu „biednego świata”, któremu bogatsza Europa ma coś dać.

Zaczynamy od poznania. Wybieramy konkretny kraj, region, wspólnotę lub projekt. Sprawdzamy, kto jest lokalnym partnerem, czego dotyczy pomoc i jakie zasoby ma sama społeczność. Jeśli to możliwe, zapraszamy misjonarza, pracownika humanitarnego lub osobę z danego kraju. Pomoc powinna szanować kulturę i sprawczość ludzi.

Dobrym modelem jest „jeden rok - jedna historia - jeden projekt”. Zamiast kilku przypadkowych zbiorów grupa wraca do tego samego projektu: modli się, poznaje kontekst, przygotowuje akcję i podsumowuje rezultat. Dzięki temu solidarność staje się relacją, a nie jednorazowym odruchem.

Misje są także szkołą wdzięczności. Wspólnoty, którym pomagamy, nie są jedynie odbiorcami. Mogą nas uczyć wiary, wspólnotowości, odporności, dzielenia się i sposobów radzenia sobie z trudnościami.

Zasady w skrócie

- Wybieramy projekt z wiarygodnego źródła i oficjalnego partnera.
- Nie używamy stereotypowych haseł i obrazów bez kontekstu.
- Wyjaśniamy cel zbiórki i sposób wykorzystania środków.
- Wracamy z informacją o rezultacie.
- Łączymy pomoc materialną z poznaniem i modlitwą.
- Jeśli to możliwe, nawiązujemy kontakt ze świadkiem lub wspólnotą.

Sprawdź przed działaniem

- Czy znamy konkretny cel?
- Czy potrafimy wyjaśnić, gdzie i przez kogo realizowany jest projekt?
- Czy nasze materiały szanują godność ludzi?
- Czy wiemy, jak przekażemy rezultat?
- Czy projekt może być wspólnym działaniem SKC i PZC?

11. JAK ZAPRASZAĆ I DZIĘKOWAĆ WOŁONTARIUSZOM?

„Żniwo wprowadzie wielkie, ale robotników mało” (Mt 9, 37)

Grupa wolontariuszy nie odnawia się sama. Nowe osoby potrzebują jasnego zaproszenia: czym zajmuje się SKC/PZC, ile czasu wymaga udział, jakie są zasady i jakie działania można podjąć. Najlepszym sposobem rekrutacji jest konkretne świadectwo, nie ogólne hasło „szukamy ludzi dobrej woli”.

Nowemu wolontariuszowi dajmy pierwsze zadanie, które ma początek i koniec. Nie wrzucajmy go od razu w odpowiedzialność, której nie zna. Powinien wiedzieć, do kogo może zadzwonić, gdzie przyjść i co zrobić. Do-

brą praktyką jest „towarzysz pierwszej akcji” - doświadczona osoba, która przechodzi z nowym wolontariuszem przez pierwszy dyżur.

Wdzięczność jest częścią kultury Caritas. Nie przeczy bezinteresowności. Człowiek potrzebuje wiedzieć, że jego praca ma sens i została zauważona. Dziękujemy konkretnie: za dyżury, za cierpliwość, za transport, za przygotowanie materiałów, za umiejętność rozmowy, za stałość. Unikajmy budowania rankingu „najlepszych”, który może osłabiać tych, którzy pomagają inaczej albo mają mniej czasu.

Kiedy ktoś odchodzi z wolontariatu, warto podziękować i zapytać o doświadczenie. Rezygnacja nie musi być porażką. Może wynikać ze zmiany szkoły, pracy, zdrowia, obowiązków rodzinnych. Dobrze zakończona współpraca pozostawia otwarte drzwi.

Zasady w skrócie

- Zaproszenie mówi konkretnie, co robi grupa i jak dołączyć.
- Nowa osoba otrzymuje opiekuna/mentora na pierwsze działanie.
- Nie obiecujemy, że wolontariat „zawsze będzie łatwy i przyjemny”.
- Dziękujemy za konkretne zachowania i kompetencje.
- Szanujemy granice czasowe wolontariuszy.
- Po odejściu prosimy - jeśli osoba chce - o krótką informację zwrotną.

Sprawdź przed działaniem

- Czy nowa osoba wie, czego się spodziewać?
- Czy ma konkretne pierwsze zadanie?
- Czy zna zasady bezpieczeństwa i komunikacji?
- Czy potrafimy powiedzieć każdemu wolontariuszowi, za co konkretnie dziękujemy?
- Czy umiemy przyjąć czyjąś decyzję o przerwie lub zakończeniu pracy?

12. CO ZOBACZYLIŚMY? - EWALUACJA I UCZENIE SIĘ Z DOŚWIADCZENIA

„Wszystko badajcie, a co szlachetne - zachowujcie” (1 Tes 5, 21)

Ewaluacja nie jest szkolną oceną wolontariusza. To wspólne sprawdzenie, czy działanie odpowiadało na potrzebę, co poszło dobrze, co było trudne i czego nauczyliśmy się o człowieku, grupie i organizacji. Bez takiej refleksji łatwo przez lata powtarzać te same błędy.

Najlepsza ewaluacja jest krótka i regularna. Po małej akcji wystarczy pięć minut. Po dużej - osobne spotkanie. Każdy powinien mieć prawo mówić także o trudnościach bez obawy, że zostanie uznany za „negatywnie nastawionego”. Informacja zwrotna dotyczy zachowań i procesów, nie wartości człowieka.

Ważne są liczby: kilogramy, paczki, wolontariusze, czas, środki. Ale równie ważne są doświadczenia jakościowe: czy osoba otrzymała pomoc w godny sposób? czy partnerzy chcą współpracować ponownie? czy wolontariusze czuli się bezpiecznie? czy ktoś został przeciążony? czy komunikacja była jasna?

Raz w roku warto zebrać wnioski w jednej stronie i przekazać je kolejnemu koordynatorowi. W ten sposób doświadczenie grupy nie znika wraz ze zmianą opiekuna lub składu wolontariuszy.

Zasady w skrócie

- Pytamy o efekt dla osoby potrzebującej, nie tylko o wynik organizacyjny.
- Dajemy miejsce na głos młodych i dorosłych.
- Nie szukamy winnego; szukamy przyczyny i rozwiązania.
- Wybieramy maksymalnie 1-3 zmiany do wdrożenia.
- Zapisujemy najważniejsze wnioski.
- Wracamy do nich przy planowaniu następnej podobnej akcji.

Sprawdź przed działaniem

Co było celem?

Co rzeczywiście się wydarzyło?

Kogo spotkaliśmy?

Co było dobre?

Co było trudne?

Co zmienimy następnym razem?

Sześć pytań, które wystarczą po większości akcji

1. Co zrobiliśmy?
2. Kogo spotkaliśmy?
3. Co nas zaskoczyło?
4. Co się udało?
5. Co było trudne?
6. Co zrobimy inaczej następnym razem?