
Metodyka pracy z wolontariuszami w projekcie Volunteers Everywhere

Tytuł projektu

Volunteers Everywhere (VolEver)

Numer projektu

ESF-SI-2024-UA-01-0049

Tytuł rezultatu

D003.002 – Metodyka pracy z wolontariuszami

Pakiet roboczy

WP3 – Ramy technologiczne i zarządzania wolontariatem

Organizacja wiodąca

Organisation for Aid to Refugees (OPU)

Partnerzy współtworzący

Partnerzy projektu: Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć (Polska), Refugee Council of Lithuania (Litwa)

Wersja

Wersja 1.2 – zaktualizowana

Data finalizacji

06. 03. 2026

Data aktualizacji

30.09.2026

Poziom upowszechniania

Publiczny

Niniejsza metodyka stanowi praktyczny przewodnik dla koordynatorów wolontariatu realizujących działania mentoringowe i wspierające za pośrednictwem aplikacji mobilnej Volunteers Everywhere (VolEver). Została opracowana, aby wspierać koordynatorów w skutecznym zarządzaniu zaangażowaniem wolontariuszy i kierowaniu nim, w oparciu o przejrzystą strukturę i praktyki poparte wiedzą i doświadczeniem.

Jak korzystać z niniejszej metodyki

Podręcznik ten ma służyć jako praktyczne narzędzie ukierunkowane na realizację konkretnych zadań. Koordynatorzy mogą korzystać z niego podczas wdrażania nowych wolontariuszy, dopasowywania mentorów do podopiecznych, przygotowywania szkoleń, rozwiązywania dylematów etycznych lub dokumentowania działań wolontariuszy na potrzeby monitoringu i ewaluacji. Dokument zawiera wskazówki krok po kroku, które można bezpośrednio stosować w codziennej pracy koordynacyjnej we wszystkich organizacjach partnerskich.

Co zawiera ten podręcznik

Metodyka została podzielona na rozdziały tematyczne obejmujące kluczowe obszary zarządzania wolontariatem: rolę koordynatora, rodzaje zaangażowania wolontariuszy i związane z nimi ramy umowne, wdrażanie i szkolenie, motywację, style mentoringu oraz zasady etyczne.

Każdy rozdział określa minimalne standardy i zalecane procedury uzgodnione w ramach partnerstwa VolEver.

Załączniki i narzędzia praktyczne

Aby ułatwić praktyczne wdrożenie metodyki, podręcznik zawiera kilka załączników z gotowymi narzędziami dla koordynatorów. Załączniki te zwiększają spójność, jakość i przejrzystość działań we wszystkich organizacjach partnerskich. Obejmują one:

- Załącznik 1: Lista kontrolna koordynatora wolontariatu – narzędzie podsumowujące, które pozwala sprawdzić, czy wszystkie kluczowe etapy ścieżki wolontariusza zostały zrealizowane.
- Załącznik 2: Podręcznik koordynatora dotyczący szkolenia wolontariuszy długoterminowych – szczegółowy przewodnik szkoleniowy obejmujący wszystkie elementy dłuższego, kompleksowego modułu szkoleniowego.
- Załącznik 3: Wzór porozumienia o wolontariacie długoterminowym – przykład umowy z wolontariuszem

Załączniki te zapewniają łatwe stosowanie metodyki w praktyce oraz przestrzeganie przez wszystkich partnerów tych samych standardów przy wdrażaniu i szkoleniu wolontariuszy w ramach programu VolEver.

Opracowanie metodyki

Niniejsza metodyka została opracowana wspólnie przez partnerów projektu VolEver podczas serii internetowych spotkań grupy roboczej. Każdy partner wniósł wiedzę i doświadczenie w zakresie zarządzania wolontariatem, wsparcia uchodźców oraz wolontariatu w środowisku cyfrowym.

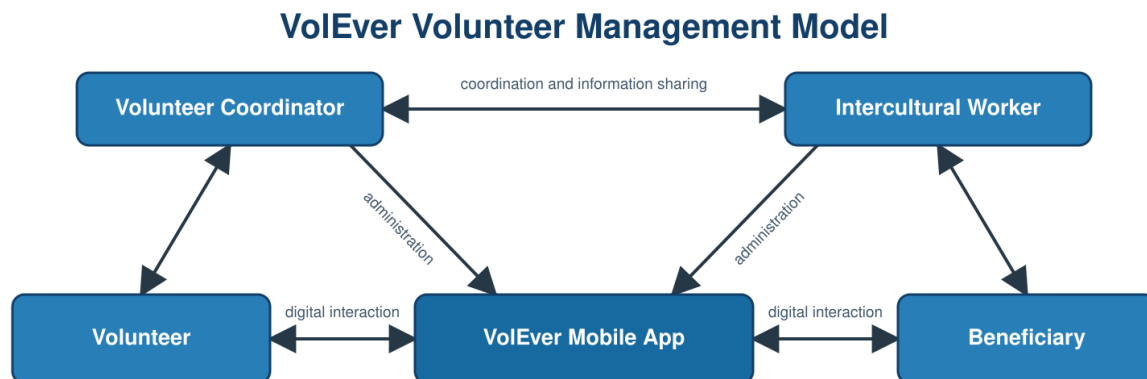
Metodykę przetestowano w ramach pilotażowych działań wolontariackich prowadzonych podczas projektu, a następnie udoskonalono na podstawie informacji zwrotnych od koordynatorów i wolontariuszy.

Metodyka pozostanie dokumentem otwartym i może być aktualizowana na podstawie informacji zwrotnych od wolontariuszy, koordynatorów i beneficjentów.

SPIS TREŚCI

- **Rozdział 1: Ramy zarządzania wolontariatem**
 - **Rozdział 2: Rola koordynatora wolontariatu**
 - **Rozdział 3: Typologia zaangażowania wolontariuszy i ramy umowne**
 - **Rozdział 4: Porozumienie o wolontariacie**
 - **Rozdział 5: Wdrażanie i szkolenie wolontariuszy**
 - **5.1. Działania wstępne przed pierwszym spotkaniem**
 - **5.2. Podstawowe moduły szkoleniowe**
 - **5.2.1 Dłuższa wersja modułu szkoleniowego**
 - **5.2.2 Krótka wersja modułu szkoleniowego:**
 - **Rozdział 6: Motywacja wolontariuszy**
 - **6.1 Zrozumienie motywacji wolontariuszy**
 - **6.2 Strategie utrzymania motywacji w pracy zdalnej**
 - **6.3 Uwaga na czynniki demotywujące**
 - **Rozdział 7: Możliwe style mentoringu**
 - **7.1 Dopasowanie**
 - **Rozdział 8: Kontekst etyczny**
 - **8.1 Kluczowe zasady etyczne**
 - **8.2 Podejmowanie decyzji etycznych**
 - **Rozdział 9: Wsparcie i superwizja**
 - **Rozdział 10: Wolontariat cyfrowy i aplikacja VolEver**
 - **Rozdział 11: Strategia zakończenia współpracy**
 - **Załączniki**
 - **Załącznik 1: Lista kontrolna koordynatora wolontariatu**
 - **Załącznik 2: Podręcznik koordynatora dotyczący szkolenia wolontariuszy długoterminowych**
 - **Załącznik 3: Wzór porozumienia o wolontariacie długoterminowym**
-

Rozdział 1. Ramy zarządzania wolontariatem



Rysunek 1. Model zarządzania wolontariatem VolEver.

Schemat przedstawia relacje między wolontariuszami, beneficjentami, koordynatorami, pracownikami międzykulturowymi i aplikacją mobilną VolEver. Model łączy cyfrowe dopasowywanie wolontariuszy z nadzorem organizacyjnym i wsparciem zapewnianym przez organizacje partnerskie.

Model zarządzania wolontariatem VolEver opiera się na zasadzie, że zaangażowanie wolontariuszy powinno być uporządkowane, bezpieczne i przynosić wzajemne korzyści zarówno wolontariuszom, jak i beneficjentom.

Zaangażowanie wolontariuszy w projekt obejmuje kilka etapów:

- Rekrutacja i wdrożenie
- Szkolenie i orientacja
- Zaangażowanie i wsparcie wolontariuszy
- Monitoring i supervizja
- Docenianie i motywowanie
- Zakończenie lub kontynuacja wolontariatu

Organizacje partnerskie odgrywają kluczową rolę w koordynowaniu wolontariuszy i zapewnianiu, aby działania wolontariackie mieściły się w bezpiecznych i etycznych ramach.

Model VolEver łączy:

- cyfrowe dopasowywanie wolontariuszy za pośrednictwem aplikacji mobilnej VolEver
- koordynację prowadzoną przez organizacje lokalne

- szkolenie i superwizję wolontariuszy

Ten model hybrydowy zapewnia zarówno dostępność, jak i profesjonalny nadzór.

Rozdział 2: Rola koordynatora wolontariatu

Koordynator wolontariatu (w przypadku projektu VolEver – Lokalny Koordynator Projektu) jest kluczową osobą dla skutecznej realizacji programu mentoringu i wsparcia Volunteers Everywhere (VolEver). Koordynatorzy pełnią funkcję łącznika między wolontariuszami, beneficjentami oraz szerszymi ramami operacyjnymi i etycznymi organizacji. Ich rolą jest zapewnienie, aby zaangażowanie wolontariuszy było wartościowe, bezpieczne i trwałe zarówno dla samych wolontariuszy, jak i osób, które wspierają.

Kluczowe obowiązki koordynatora wolontariatu:

1. Rekrutacja i selekcja

- Promowanie możliwości zaangażowania wolontariackiego za pośrednictwem odpowiednich kanałów.
- Weryfikowanie zgłoszeń/rejestracji w aplikacji mobilnej VolEver i przeprowadzanie podstawowych rozmów weryfikacyjnych z wolontariuszami w ciągu 3 dni roboczych od rejestracji użytkownika.
- Zapewnienie, że wolontariusze rozumieją oczekiwania, granice i misję programu VolEver.

2. Wdrożenie i szkolenie

- Zapewnienie nowym wolontariuszom wstępnej orientacji i szkolenia, obejmujących:
 - Omówienie aplikacji mobilnej i jej funkcji.
 - Podstawowe zasady safeguarding oraz Kodeks Postępowania Wolontariusza.
 - Specyfikę ról mentoringowych (zob. rozdział 6).
 - Procedury zgłaszania obaw lub incydentów.
- Przekazanie pisemnych/internetowych materiałów wdrożeniowych i przydatnych danych kontaktowych.

3. Dopasowywanie wolontariuszy do podopiecznych

- Ocena potrzeb, celów i preferencji podopiecznych we współpracy z pracownikiem międzykulturowym.
- Uwzględnianie zainteresowań, możliwości i stylu mentoringowego wolontariuszy.
- Ułatwianie pierwszych spotkań i wyjaśnianie wzajemnych oczekiwań (online i stacjonarnie).
- Zapewnienie zgodności dopasowania z zasadami bezpieczeństwa, etyki i wytycznymi programu.

4. Superwizja i wsparcie

- Utrzymywanie regularnego kontaktu z wolontariuszami (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej, rozmów kontrolnych lub wiadomości w aplikacji).

- Organizowanie grup wsparcia rówieśniczego, sesji superwizyjnych lub nieformalnych spotkań refleksyjnych.
- Udzielanie wskazówek w trudnych sytuacjach i pomoc w rozwiązywaniu konfliktów.
- Zapewnienie, aby wolontariusze nie czuli się osamotnieni ani przeciążeni, poprzez utrzymywanie z nimi regularnego kontaktu.

5. Monitoring i dokumentacja

- Monitorowanie zaangażowania wolontariuszy za pośrednictwem aplikacji lub narzędzi wewnętrznych (np. dzienników spotkań, formularzy informacji zwrotnej).
- Monitorowanie efektów mentoringu i sygnalizowanie wszelkich niepokojących kwestii.
- Zbieranie informacji zwrotnych zarówno od wolontariuszy, jak i podopiecznych w celu ciągłego doskonalenia programu.
- Wkład w ewaluację i sprawozdawczość dla darczyńców.

6. Dbanie o dobrostan wolontariuszy

- Zachęcanie do zachowania równowagi między życiem zawodowym/prywatnym a wolontariatem i jasne określanie zobowiązań czasowych.
 - Dostrzeganie emocjonalnego obciążenia związanego z tą pracą.
 - Docenianie wkładu wolontariuszy poprzez wydarzenia z podziękowaniami, certyfikaty lub indywidualną informację zwrotną.
-

Rozdział 3: Typologia zaangażowania wolontariuszy i ramy umowne

Aby zachować zgodność ze standardami prawnymi oraz zapewnić właściwe wdrożenie i zarządzanie ryzykiem, VolEver rozróżnia różne rodzaje zaangażowania wolontariuszy w zależności od charakteru działań i intensywności kontaktu z klientami.

- W przypadku mentoringu, korepetycji i innych form długoterminowej współpracy indywidualnej zalecane jest zawarcie pisemnego porozumienia w formie papierowej. Wolontariusz musi podpisać porozumienie przed rozpoczęciem takiej działalności (forma podpisu zależy od przepisów danego kraju).
- W przypadku działań krótkoterminowych lub obarczonych niskim ryzykiem (takich jak pomoc rzeczowa czy pomoc przy przeprowadzce) wystarczające jest każdorazowo udzielenie przez wolontariusza zgody elektronicznej w aplikacji mobilnej, pod warunkiem że jego tożsamość jest w sposób wystarczający powiązana z kontem wolontariusza (np. poprzez login, adres e-mail lub rejestrację w aplikacji).

Koordynatorzy muszą przed rozpoczęciem wolontariatu sprawdzić, czy zastosowano właściwy rodzaj porozumienia.

Tabela 1. Typologia działań wolontariuszy i model umowny

Rodzaj działania wolontariackiego	Poziom zaangażowania	Kontakt z klientami	Forma porozumienia	Forma wdrożenia
Mentoring ukierunkowany na cel	Wysoki	Indywidualny, regularny	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne
Mentoring oparty na wspólnych aktywnościach	Średni-wysoki	Wspólne aktywności, półregularne	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne

Mentoring wspierający/emocjonalny	Średni-wysoki	Indywidualne, regularne wsparcie emocjonalne	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne
Mentoring praktyczny (towarzyszenie i pomoc językowa)	Średni	Osobisty, zależnie od sytuacji	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne
Mentoring sieciujący / oparty na budowaniu kontaktów	Średni	Zależnie od sytuacji i pojawiających się możliwości	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne
Mentoring oparty na wymianie językowej – stacjonarnie	Średni	Ćwiczenia indywidualne lub w parach	Dłuższa wersja porozumienia o wolontariacie	Wdrożenie stacjonarne lub zdalne
Mentoring oparty na wymianie językowej – online	Średni	Ćwiczenia indywidualne lub w parach	Zgoda elektroniczna w aplikacji	Wdrożenie zdalne
Wsparcie informacyjne/doradcze (np. znalezienie lekarza)	Średni	Okazjonalny lub półregularny	Zgoda elektroniczna w aplikacji	Wdrożenie zdalne
Wsparcie zdalne (np. pomoc przy CV, wskazówki online)	Średni	Wyłącznie zdalnie/online	Zgoda elektroniczna w aplikacji	Wdrożenie zdalne
Pomoc rzeczowa	Niski	Osobisty, zależnie od sytuacji	Zgoda elektroniczna w aplikacji	Wdrożenie zdalne

Pomoc przy przeprowadzce	Niski	Osobisty, zależnie od sytuacji	Zgoda elektroniczna w aplikacji	Wdrożenie zdalne
--------------------------	-------	--------------------------------	---------------------------------	------------------

Rozdział 4: Porozumienie o wolontariacie

Nieodłączne elementy, które powinno zawierać każde porozumienie dotyczące wolontariatu długoterminowego, niezależnie od organizacji, na rzecz której wolontariusz będzie poświęcał swój czas:

1. Postanowienia wstępne

- Określenie stron porozumienia.
- Przedmiot i cel porozumienia.
- Okres obowiązywania porozumienia.

2. Role i obowiązki wolontariusza

- Szczegółowy opis oczekiwanych zadań i działań.
- Obowiązki wolontariusza (np. lista obecności, komunikacja z organizacją).
- Prawa i obowiązki koordynatora.

3. Warunki współpracy

- Okres i częstotliwość wykonywania wolontariatu.
- Miejsce wykonywania działań wolontariackich.
- Możliwości elastycznego ustalania harmonogramu.

4. Warunki finansowe i zwrot kosztów

- Zasady zwrotu kosztów (np. transportu, posiłków).
- Informacje o ewentualnych świadczeniach finansowych lub innych korzyściach.

5. Określenie zasad etycznych i oczekiwań wobec wolontariusza.

- Kodeks postępowania w pracy z grupą docelową
- Ochrona prywatności i poufność.

6. Superwizja i wsparcie

- Sposoby i częstotliwość superwizji prowadzonej przez koordynatora.
- Mechanizmy informacji zwrotnej i oceny wykonywania zadań.
- Możliwości konsultacji i wsparcia dla wolontariuszy.

7. Zdrowie i bezpieczeństwo

- a. Zapewnienie opieki zdrowotnej lub danych kontaktowych na wypadek sytuacji nagłych.
- b. Zapobieganie ryzyku, szkolenia z zakresu bezpieczeństwa.
- c. Procedury na wypadek wypadków lub nieprzewidzianych zdarzeń.

8. Zobowiązania i zakończenie współpracy

- a. Warunki rozwiązania porozumienia (zwłaszcza w przypadku współpracy długoterminowej).
- b. Możliwość wcześniejszego rozwiązania porozumienia i warunki rezygnacji.
- c. Procedury związane z zakończeniem pełnienia roli wolontariusza.

9. Postanowienia końcowe

- a. Warunki zmiany porozumienia.
- b. Podstawa prawna i właściwość prawa/sądu.
- c. Podpisy i data zawarcia porozumienia.

W przypadku wolontariatu długoterminowego porozumienie o wolontariacie podpisywane jest bezpośrednio z koordynatorem (w wersji papierowej lub elektronicznej, zgodnie z prawem krajowym). Aplikacja mobilna VolEver zawiera jedynie ogólne Warunki Uczestnictwa oraz Kodeks Postępowania obowiązujące wszystkich użytkowników (wolontariuszy i uchodźców); nie zastępuje pełnego porozumienia o wolontariacie ani go nie zawiera.

Wzór porozumienia o wolontariacie stanowi Załącznik 3, aby zapewnić spójność we wszystkich organizacjach partnerskich.

Rozdział 5: Wdrażanie i szkolenie wolontariuszy

Skuteczne wdrożenie jest jednym z kluczowych czynników decydujących o powodzeniu i satysfakcji wolontariusza w programie VolEver. Właściwa orientacja i szkolenie są niezbędne, aby wolontariusze rozumieli swoją rolę, obowiązki i ograniczenia. Dobrze ustrukturyzowany proces szkoleniowy zapewnia wolontariuszom narzędzia, pewność siebie i wiedzę potrzebne do wartościowego kontaktu z klientami przy jednoczesnym bezpiecznym działaniu w ramach programu.

5.1. Działania wstępne przed pierwszym dopasowaniem

Przed dopasowaniem do podopiecznego wolontariusze powinni:

- Przesłać rejestrację za pośrednictwem aplikacji i wybrać kategorię pomocy, którą chcą oferować.
- Zaakceptować w aplikacji wymagane zgody lub dokumenty dotyczące ochrony danych (Warunki Uczestnictwa, Politykę Prywatności i Kodeks Postępowania).
- Wolontariusze mogą także od razu utworzyć ofertę w Marketplace.
- Ukończyć szkolenie dla wolontariuszy prowadzone przez koordynatora wolontariatu.
-
-
-
- Otrzymać pakiet powitalny dla wolontariusza (w formie cyfrowej), obejmujący:
 - Dane kontaktowe do osób udzielających wsparcia.
 - Podstawowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ).
 - Instrukcję korzystania z aplikacji VolEver.
- Podpisać porozumienie o wolontariacie.

5.2. Podstawowe moduły szkoleniowe

Cel podstawowych modułów szkoleniowych

Celem podstawowych modułów szkoleniowych jest nie tylko przekazanie informacji, ale również pomoc wolontariuszom w jasnym zrozumieniu uzasadnienia każdego z omawianych tematów. Koordynatorzy powinni więc krótko wyjaśnić, dlaczego każdy moduł jest ważny, w jaki sposób wiąże się z bezpiecznym i skutecznym mentoringiem oraz jak wolontariusze mogą zastosować tę wiedzę w praktyce. Poniższe sekcje zawierają krótkie wskazówki wspierające trenerów w pewnym i kompetentnym przekazywaniu treści.

Szkolenie może być prowadzone stacjonarnie, online lub w formule mieszanej.

Dodatkowy wymóg:

Koordynatorzy powinni prowadzić dokumentację (lista obecności, zrzut ekranu) potwierdzającą ukończenie szkolenia, w tym jego datę, formę oraz główne poruszone tematy.

5.2.1 Dłuższa wersja modułu szkoleniowego dla osób o wysokim lub średnim poziomie zaangażowania (zob. Tabela 1. Typologia działań wolontariuszy i model umowny):

A. Zrozumienie programu i swojej roli

Dlaczego to ważne: Jasne zrozumienie roli zapobiega nieporozumieniom, pomaga zachować bezpieczne granice i zapewnia, że wolontariusze działają w ramach programu.

- a. Wprowadzenie do misji VolEver.
- b. Omówienie stylów mentoringu i rodzajów wsparcia.

Dlaczego to ważne – Wolontariusze często nie zdają sobie sprawy, że istnieją różne style mentoringu i że ich osobiste skłonności wpływają na jakość relacji mentoringowej. Należy wyjaśnić, że wybór odpowiedniego stylu może zapobiegać niedopasowaniu i zwiększać satysfakcję obu stron.

- c. Granice pracy wolontariusza (co robić / czego nie robić).

Dlaczego to ważne – Granice chronią zarówno wolontariusza, jak i podopiecznego przed krzywdą, uzależnieniem lub nadmiernym zaangażowaniem emocjonalnym.

- d. Pokora kulturowa i praca z osobami z różnych środowisk.

Dlaczego to ważne: Pokora kulturowa wzmacnia zaufanie, ogranicza nieporozumienia i sprzyja komunikacji opartej na szacunku z podopiecznymi pochodzącymi z różnych środowisk.

- e. Jak postępować w trudnych sytuacjach („praca na przykładach”)

Dlaczego to ważne: Wolontariusze mogą napotkać trudności lub nieoczekiwane sytuacje; zrozumienie ich znaczenia pomaga zachować spokój, ocenić sytuację i odpowiedzialnie postępować zgodnie z procedurami programu.

B. Safeguarding i Kodeks Postępowania

Dlaczego to ważne: Rozpoznawanie ryzyk związanych z safeguardingiem i odpowiedzialności etycznej jest niezbędne w każdej pracy z osobami szczególnie narażonymi, ponieważ służy ich ochronie i zapewnieniu odpowiedzialności.

- a. Zasady ochrony, w szczególności osób szczególnie narażonych.
- b. Poszanowanie poufności i prywatności.
- c. Jak postępować w przypadku obaw, ryzyka lub ujawnienia niepokojących informacji.
- d. Zachowywanie granic emocjonalnych i unikanie nadmiernego zaangażowania.

C. Korzystanie z aplikacji VolEver

Dlaczego to ważne: Prawidłowe korzystanie z aplikacji zapewnia spójną dokumentację, monitoring i komunikację, co wspiera jakość i bezpieczeństwo programu.

- a. Jak rejestrować i raportować działania wolontariackie.
- b. Funkcje wiadomości i planowania.
- c. Jak uzyskać dostęp do dokumentów, formularzy i danych kontaktowych koordynatora.
- d. Rozwiązywanie najczęstszych problemów technicznych.

D. Umiejętności komunikacji i budowania relacji

Dlaczego to ważne: Skuteczna komunikacja buduje zaufanie, ogranicza konflikty i wzmacnia relację mentoringową, bezpośrednio przyczyniając się do pozytywnych rezultatów dla podopiecznych.

- a. Aktywne słuchanie i pytania otwarte.
- b. Radzenie sobie z nieporozumieniami i oczekiwaniami.
- c. Komunikacja uwzględniająca doświadczenie traumy.
- d. Jak wspierać podopiecznych, nie „wyřeczając” ich ani nie przyjmując roli „ratownika”.

5.2.2 Krótka wersja modułu szkoleniowego:

Ta krótka wersja modułu szkoleniowego jest przeznaczona dla wolontariuszy o niższym poziomie zaangażowania lub pełniących wyłącznie role zdalne. Nawet w krótszej formule koordynatorzy powinni krótko wyjaśnić cel każdego tematu, aby wolontariusze rozumieli, dlaczego jest on ważny i jak wykorzystać go w praktyce.

A. Zrozumienie programu i swojej roli

- a. Wprowadzenie do misji VolEver.
- b. Omówienie stylów mentoringu i rodzajów wsparcia.
- c. Granice pracy wolontariusza (co robić / czego nie robić).
- d. Pokora kulturowa i praca z osobami z różnych środowisk.
- e. Jak postępować w trudnych sytuacjach („praca na przykładach”)

B. Safeguarding i zasady etycznego postępowania

- a. Zasady ochrony, w szczególności osób szczególnie narażonych.
- b. Poszanowanie poufności i prywatności.
- c. Jak postępować w przypadku obaw, ryzyka lub ujawnienia niepokojących informacji.
- d. Zachowywanie granic emocjonalnych i unikanie nadmiernego zaangażowania.

C. Korzystanie z aplikacji VolEver

- a. Jak rejestrować i raportować działania wolontariackie.
- b. Funkcje wiadomości i planowania.

- c. Jak uzyskać dostęp do dokumentów, formularzy i danych kontaktowych koordynatora.
 - d. Rozwiązywanie najczęstszych problemów technicznych.
-

Rozdział 6: Motywacja wolontariuszy

W programie VolEver zarządzanie wolontariuszami odbywa się przede wszystkim zdalnie, natomiast kontakty z klientami mają miejsce głównie osobiście. Stwarza to wyjątkowe możliwości, ale również wyzwania związane z utrzymaniem zaangażowania i motywacji wolontariuszy. Ponieważ wolontariusze często działają samodzielnie i mogą nigdy nie spotkać zespołu osobiście, ich motywację należy świadomie wzmacniać poprzez regularną komunikację, docenianie oraz budowanie silnego poczucia celu.

Utrzymanie zaangażowania wolontariuszy w dłuższej perspektywie wymaga stałej troski o ich motywację i dobrostan.

6.1 Zrozumienie motywacji wolontariuszy

Wolontariuszami może kierować połączenie motywacji wewnętrznych i zewnętrznych, takich jak:

Motywacje wewnętrzne:

- Chęć zaangażowania się w ważną społecznie sprawę (np. wsparcie uchodźców).
- Rozwój osobisty lub zdobywanie nowych umiejętności (np. komunikacji międzykulturowej, mentoringu).
- Poczucie przynależności do społeczności osób o podobnych wartościach.

Motywacje zewnętrzne:

- Otrzymywanie pozytywnej informacji zwrotnej i uznania.
- Zdobywanie doświadczenia przydatnego w karierze zawodowej lub na studiach.
- Certyfikaty lub listy rekomendacyjne.

Koordynatorzy wolontariatu powinni już na wczesnym etapie (podczas wdrożenia lub rozmów kontrolnych) starać się zrozumieć motywację każdego wolontariusza i odpowiednio dostosowywać komunikację oraz wsparcie.

6.2 Strategie utrzymania motywacji w pracy zdalnej

Aby utrzymać zaangażowanie wolontariuszy i dawać im poczucie, że ich praca jest doceniana, koordynatorzy powinni:

a) Przykłady doceniania i okazywania uznania wolontariuszom

- Wysyłać spersonalizowane wiadomości z podziękowaniami.
- Podkreślać osiągnięcia wolontariuszy w newsletterach lub grupach czatowych.
- Oferować certyfikaty uczestnictwa lub podziękowania.
- Oznaczać lub wymieniać wolontariuszy (za ich zgodą) w postach lub aktualnościach w mediach społecznościowych.

b) Budować poczucie przynależności i wspólnoty

- Organizować nieformalne spotkania online, np. wirtualne przerwy kawowe lub rozmowy typu „poznaj innych wolontariuszy”.
- Tworzyć kanały lub grupy komunikacyjne, w których wolontariusze mogą dzielić się historiami, pytaniami lub materiałami.
- Zachęcać do mentoringu rówieśniczego lub wolontariatu w parach.

c) Przekazywać informację zwrotną i pokazywać efekty

- Informować wolontariuszy, jaki wpływ miało ich zaangażowanie (np. o postępach podopiecznego, informacji zwrotnej od klienta).
- Udostępniać historie lub opinie beneficjentów.
- Przekazywać krótkie comiesięczne aktualizacje dotyczące szerszych efektów programu.

d) Oferować możliwości rozwoju

- Udostępniać materiały edukacyjne (np. webinary, artykuły o migracji lub komunikacji).
- Zapraszać wolontariuszy do współprowadzenia działań lub dzielenia się uwagami na temat rozwoju programu.
- Dostrzegać i wspierać indywidualne mocne strony oraz zainteresowania (np. prosząc o pomoc w tworzeniu treści, tłumaczeniach itp.).

6.3 Uwaga na czynniki demotywujące

Wolontariusze działający zdalnie mogą tracić motywację z powodu:

- 😞 Braku informacji zwrotnej lub uznania.
- 😞 Poczucia izolacji lub braku znaczenia własnego zaangażowania.
- 😞 Słabej komunikacji lub niejasnych oczekiwań.
- 😞 Problemy techniczne z aplikacją lub zadaniami.
- 😞 Opóźnione odpowiedzi na ich oferty pomocy.

Aby temu zapobiegać, koordynatorzy muszą utrzymywać regularną, otwartą i życzliwą komunikację.

Należy zadawać ukierunkowane pytania dotyczące tych czynników demotywujących, aby z wyprzedzeniem rozpoznawać potencjalne problemy i reagować na nie, zanim wpłyną na zaangażowanie wolontariusza.

Rozdział 7: Możliwe style mentoringu

W projekcie VolEver dużą wagę przywiązuje się do różnych stylów mentoringu, dostosowanych do potrzeb poszczególnych uczestników oraz celów relacji mentoringowej. Dobre zrozumienie tych podejść ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia skutecznego wsparcia naszym klientom, ponieważ każdy styl oferuje odmienne korzyści i koncentruje się na innych obszarach.

Obowiązkiem każdego koordynatora jest pomoc w rozpoznaniu rzeczywistych potrzeb zarówno uchodźców, jak i wolontariuszy – zrozumieniu, czego naprawdę poszukują. Z czasem tę „misję” należy weryfikować i w razie potrzeby dostosowywać do zmieniających się okoliczności i potrzeb.

Każde z tych podejść ma być dopasowane do indywidualnych potrzeb podopiecznych, a także do doświadczenia i preferencji mentorów. W kolejnych częściach metodyki przedstawiono bardziej szczegółowo techniki, z których mentorzy mogą korzystać, aby jak najlepiej wspierać swoich podopiecznych.

- **Mentoring ukierunkowany na cel:**

Główny cel: Osiąganie konkretnych, mierzalnych, osiągalnych, istotnych i określonych w czasie (SMART) celów wskazanych przez podopiecznego (czasem wspólnie z mentorem).

Działania: Regularne sprawdzanie postępów, planowanie działań, identyfikowanie zasobów, rozwiązywanie problemów związanych z celem (np. ćwiczenia językowe, konsultacje dotyczące kariery, informacja zwrotna do biznesplanu).

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych z jasno określonymi celami, takimi jak nauka języka, rozwój zawodowy lub rozpoczęcie działalności gospodarczej. Mentorów zorganizowanych, nastawionych na rezultaty i posiadających wiedzę w obszarze celu podopiecznego.

- **Mentoring oparty na wspólnych aktywnościach:**

Główny cel: Budowanie relacji poprzez wspólne działania związane ze wspólnymi zainteresowaniami (np. sport, wydarzenia kulturalne, wolontariat).

Działania: Wspólne hobby, udział w wydarzeniach, wyjścia oraz wspólne działania wolontariackie. Rozmowa i wsparcie często pojawiają się naturalnie w trakcie tych aktywności.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych i mentorów, których łączą wspólne zainteresowania; osób chcących budować sieci społeczne lub poznawać tradycje kulturowe; sytuacji, w których preferowana jest mniej formalna struktura.

- **Mentoring wspierający/emocjonalny:**

Główny cel: Zapewnienie uważnego wysłuchania, wsparcia emocjonalnego i zachęty, aby pomóc podopiecznemu radzić sobie z trudnościami, budować pewność siebie i poczucie przynależności.

Działania: Regularne rozmowy koncentrujące się na dobrostanie podopiecznego, aktywne słuchanie, okazywanie empatii i zrozumienia, dzielenie się własnymi doświadczeniami (gdy jest to odpowiednie) oraz kierowanie podopiecznego do profesjonalnego wsparcia, jeśli jest potrzebne.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych doświadczających izolacji, adaptujących się do nowego środowiska lub mierzących się z osobistymi trudnościami. **Mentorów** empatycznych, cierpliwych i posiadających dobre umiejętności interpersonalne.

- **Mentoring informacyjny/doradczy:**

Główny cel: Dzielenie się przez mentora wiedzą, spostrzeżeniami i praktycznymi wskazówkami dotyczącymi lokalnego kontekstu, systemów lub konkretnych obszarów zainteresowania podopiecznego (np. rozpoczęcia działalności, korzystania z transportu publicznego, zrozumienia lokalnych zwyczajów).

Działania: Przekazywanie informacji, odpowiadanie na pytania, wyjaśnianie procedur, udostępnianie materiałów oraz wskazówek i strategii wynikających z doświadczenia mentora.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Nowo przybyłych podopiecznych, którzy potrzebują pomocy w zrozumieniu nowego otoczenia, osób poszukujących dostępu do usług lub informacji oraz mentorów posiadających dobrą znajomość lokalnych realiów i gotowych dzielić się wiedzą.

- **Mentoring sieciujący / oparty na budowaniu kontaktów:**

Główny cel: Wykorzystywanie przez mentora jego sieci kontaktów społecznych i zawodowych, aby pomóc podopiecznemu budować relacje, zwiększać możliwości oraz integrować się ze społecznością lub środowiskiem zawodowym.

Działania: Przedstawianie podopiecznego odpowiednim osobom, wskazywanie wydarzeń networkingowych, udzielanie wskazówek dotyczących budowania relacji zawodowych.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych chcących budować kapitał społeczny, znaleźć pracę lub rozpocząć działalność gospodarczą. **Mentorów** posiadających rozwinięte sieci kontaktów i gotowych dokonywać przedstawień.

- **Mentoring oparty na wymianie językowej:**

Główny cel: Wzajemna nauka języków – mentor pomaga podopiecznemu w nauce języka lokalnego, a podopieczny może pomagać mentorowi w nauce swojego języka ojczystego.

Działania: Ustrukturyzowane lekcje językowe, ćwiczenie konwersacji w obu językach, udostępnianie materiałów do nauki języka oraz omawianie niuansów językowych i kulturowych.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych i mentorów, którzy wspólnie interesują się nauką języków i są gotowi poświęcić czas na praktykę językową.

- **Mentoring praktyczny (towarzyszenie i pomoc językowa)**

Główny cel: Zapewnienie praktycznej pomocy w poruszaniu się po lokalnych systemach i usługach poprzez osobiste towarzyszenie podopiecznym i/lub wsparcie w formie nieformalnego tłumaczenia.

Działania: Towarzyszenie podopiecznym podczas wizyt lekarskich, w urzędach, szkołach lub innych instytucjach; pomoc w komunikacji; wyjaśnianie formularzy lub procedur; zapewnianie wsparcia i poczucia bezpieczeństwa w nieznanym otoczeniu.

Najlepiej sprawdza się w przypadku: Podopiecznych napotykających bariery językowe lub niepewnie poruszających się samodzielnie w środowisku urzędowym lub medycznym.

Mentorów rzetelnych, szanujących prywatność i dobrze funkcjonujących w praktycznych lub instytucjonalnych sytuacjach.

Rozdział 8: Kontekst etyczny

W wolontariacie, szczególnie w programach wspierających osoby szczególnie narażone, takie jak uchodźcy, etyka odgrywa kluczową rolę w wyznaczaniu sposobu działania i podejmowania decyzji przez wolontariuszy, koordynatorów i organizacje. Wolontariat nie polega wyłącznie na poświęcaniu czasu lub umiejętności, lecz także na tworzeniu wartościowych, opartych na szacunku i wzmacniających doświadczeń zarówno dla wolontariuszy, jak i beneficjentów. Wszystkie zaangażowane strony powinny rozumieć i przestrzegać zasad etycznych promujących godność, zaufanie i sprawiedliwość. Zarówno wolontariusze krótkoterminowi, jak i długoterminowi muszą zaakceptować Kodeks Postępowania poprzez elektroniczne zaznaczenie pola zgody.

8.1 Kluczowe zasady etyczne:

1. Poszanowanie godności i autonomii:

Wolontariusze powinni zawsze traktować beneficjentów, w tym uchodźców, z najwyższym szacunkiem i wrażliwością na ich osobiste doświadczenia. Każda osoba ma prawo do autonomii i powinna być wspierana w samodzielnym dokonywaniu wyborów. Wolontariusze nie powinni narzucać osobom, którym pomagają, własnych poglądów ani decyzji, lecz wspierać je w podejmowaniu świadomych decyzji zgodnych z ich potrzebami i wartościami.

2. Poufność i prywatność:

Poszanowanie prywatności zarówno wolontariuszy, jak i beneficjentów ma zasadnicze znaczenie. W kontaktach z klientami wolontariusze mogą uzyskać dostęp do informacji osobistych i wrażliwych. Są etycznie zobowiązani do zachowania poufności oraz zapewnienia, że wszelkie udostępnione dane osobowe są chronione i wykorzystywane wyłącznie zgodnie z przeznaczeniem. Jest to szczególnie ważne w pracy z osobami szczególnie narażonymi, takimi jak uchodźcy, których sytuacja życiowa może być złożona i wrażliwa.

3. Niedyskryminacja:

Wolontariusze muszą odnosić się do wszystkich osób bez uprzedzeń i dyskryminacji, niezależnie od ich rasy, narodowości, religii, płci, orientacji seksualnej czy statusu społeczno-ekonomicznego. Etyczny wolontariat oznacza tworzenie włączającego środowiska, w którym każda osoba czuje się szanowana i wartościowa, niezależnie od swojego pochodzenia.

4. Wrażliwość kulturowa:

Wolontariusze pracujący z uchodźcami lub osobami z innych środowisk kulturowych muszą szanować różnice kulturowe i unikać narzucania własnych norm kulturowych. Etyczna praktyka oznacza otwartość na różnorodność kulturową i działanie z empatią, tak aby wolontariusze byli kompetentni kulturowo i

wrażliwi na indywidualne potrzeby osób, którym pomagają.

5. Przejrzystość i odpowiedzialność:

Zarówno wolontariusze, jak i organizacje mają obowiązek działać i podejmować decyzje w sposób przejrzysty. Obejmuje to uczciwą komunikację na temat celów, oczekiwań i ograniczeń pracy wolontariackiej. Wolontariusze powinni brać odpowiedzialność za swoje zobowiązania i działania, a organizacje jasno określać swoją rolę oraz wsparcie, które zapewnią.

6. Zakaz wykorzystywania:

Wolontariusze nigdy nie powinni wykorzystywać szczególnie trudnej sytuacji osób, którym pomagają. Niezależnie od tego, czy wolontariusz bezpośrednio wspiera uchodźców, czy pomaga w zadaniach logistycznych, celem zawsze powinno być wspieranie samodzielności i dobrostanu tych osób, a nie tworzenie zależności ani czerpanie korzyści z ich sytuacji.

7. Granice profesjonalne:

Choć relacja między wolontariuszem a beneficjentem może być ciepła i wspierająca, niezbędne jest zachowanie profesjonalnych granic. Wolontariusze powinni pamiętać o swojej roli i nie przekraczać jej poprzez nadmierne angażowanie się w osobiste sprawy wykraczające poza zakres ich zadań. Pozwala to budować zdrową, zrównoważoną i skuteczną relację zarówno dla wolontariusza, jak i beneficjenta.

8. Sprawiedliwość i równość:

Etyczny wolontariat oznacza promowanie sprawiedliwości we wszystkich aspektach relacji. Obejmuje to zapewnienie równych możliwości uczestnictwa wszystkim osobom, równego dostępu do zasobów oraz podejmowanie decyzji w sposób sprawiedliwy i uwzględniający interesy wszystkich zaangażowanych stron.

8.2 Podejmowanie decyzji etycznych:

W praktyce w wolontariacie mogą pojawiać się dylematy etyczne, zwłaszcza gdy występują konkurujące interesy lub gdy wolontariusze napotykają trudne sytuacje. Różne strony (lub cele) mogą mieć sprzeczne potrzeby bądź priorytety, co utrudnia podjęcie sprawiedliwej lub etycznej decyzji. Przykładowo wolontariusz może znaleźć się w sytuacji, w której jego osobiste przekonania pozostają w sprzeczności z oczekiwaniami organizacji lub potrzebami osób, którym pomaga. Może też dojść do konfliktu między najlepiej pojętym interesem wolontariusza a potrzebami wspieranego uchodźcy.

W programach wolontariackich takie „konkurujące interesy” mogą obejmować również:

- Równowagę między poszanowaniem autonomii wolontariusza a zapewnieniem przestrzegania przez niego procedur organizacji.
- Różne priorytety interesariuszy (np. wolontariuszy, uchodźców, organizacji lokalnych), które mogą wymagać uważnych negocjacji i rozważenia kwestii etycznych.

W takich sytuacjach wolontariusze i koordynatorzy muszą rozważyć możliwe konsekwencje i podejmować decyzje w oparciu o zasady etyczne, takie jak sprawiedliwość, szacunek i przejrzystość.

Bardzo ważne jest, aby zarówno wolontariusz, jak i koordynator byli przygotowani do radzenia sobie z takimi dylematami poprzez odwoływanie się do ustalonych wytycznych etycznych i zasięganie porady w razie potrzeby. Regularne rozmowy i szkolenia dotyczące etyki pomagają zapewnić, że wolontariusze potrafią odpowiedzialnie reagować w złożonych sytuacjach. Sesje superwizyjne stanowią szczególnie wartościową przestrzeń do omawiania dylematów etycznych, ponieważ uczestniczą w nich wolontariusze i koordynator, a zewnętrzny profesjonalny superwizor może przedstawić niezależną perspektywę i pomóc w wyjaśnieniu sytuacji.

Rozdział 9: Wsparcie i superwizja

Praca z osobami szczególnie narażonymi może być emocjonalnie obciążająca. Wolontariusze mogą spotykać się z trudnymi sytuacjami lub słyszeć traumatyczne historie.

Z tego powodu program VolEver przewiduje kilka mechanizmów wsparcia:

1. **Wsparcie koordynatora wolontariatu – wolontariusze mogą skontaktować się z koordynatorem zawsze, gdy pojawi się niepewność, dylemat etyczny lub praktyczna trudność.**
2. **Wsparcie rówieśnicze – zachęca się wolontariuszy do dzielenia się doświadczeniami i uczenia się od siebie podczas spotkań grupowych lub poprzez komunikację online (można utworzyć grupę na WhatsAppie, Telegramie lub Discordzie).**
3. **Profesjonalna superwizja – w miarę możliwości organizacje partnerskie mogą organizować sesje superwizyjne prowadzone przez doświadczonych specjalistów.**

Superwizja zapewnia wolontariuszom przestrzeń do:

- refleksji nad trudnymi sytuacjami
- omawiania wyzwań emocjonalnych
- otrzymywania profesjonalnych wskazówek
- zapobiegania wypaleniu

Superwizje mogą odbywać się online lub stacjonarnie.

Superwizja wspiera zarówno dobrostan wolontariuszy, jak i jakość pomocy udzielanej beneficjentom.

Rozdział 10: Wolontariat cyfrowy i aplikacja VolEver

Jedną z kluczowych innowacji projektu VolEver jest wykorzystanie aplikacji mobilnej łączącej wolontariuszy z osobami poszukującymi pomocy.

Aplikacja umożliwia użytkownikom:

- rejestrowanie się jako wolontariusze lub osoby poszukujące pomocy
- tworzenie ofert pomocy lub prośb o wsparcie
- bezpieczną komunikację poprzez zintegrowany system wiadomości
- dokumentowanie działań wolontariackich
- dostęp do wytycznych projektu i danych kontaktowych

Wolontariat cyfrowy zwiększa dostępność wsparcia, szczególnie na obszarach, gdzie lokalne usługi mogą być ograniczone.

Narzędzia cyfrowe są jednak zawsze uzupełniane nadzorem organizacyjnym i koordynacją wolontariatu, tak aby kontakty wolontariuszy pozostawały bezpieczne i zgodne z zasadami etycznymi.

Organizacja udzielająca swoim klientom wsparcia z udziałem wolontariuszy powinna jasno rozróżniać zasady i granice pomiędzy nieformalną pomocą wolontariuszy a usługami profesjonalnymi.

Rozdział 11: Strategia zakończenia współpracy

Zaangażowanie wolontariusza może zakończyć się z kilku powodów:

- zakończenie okresu wolontariatu
- zakończenie danego działania pomocowego
- przyczyny osobiste po stronie wolontariusza
- zmiana potrzeb beneficjenta
- przejście do innej formy wsparcia

Pozytywnie przeprowadzony proces zakończenia współpracy pomaga utrzymać zaufanie i zapewnia ciągłość wsparcia dla beneficjentów.

Gdy wolontariusz kończy swoje zaangażowanie, koordynator może:

- przeprowadzić krótką ewaluację (formularz informacji zwrotnej online) lub spotkanie podsumowujące

- zebrać informacje zwrotne dotyczące doświadczenia wolontariackiego
- docenić wkład wolontariusza
- zaoferować możliwości przyszłego zaangażowania

Każde działanie pomocowe zarejestrowane w aplikacji umożliwia zarówno wolontariuszowi, jak i beneficjentowi wystawienie oceny.

Jeżeli wolontariat musi zostać zakończony z powodu niewłaściwego zachowania lub naruszenia granic, organizacja może zakończyć zaangażowanie wolontariusza zgodnie ze swoimi zasadami safeguarding.

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1: Lista kontrolna koordynatora wolontariatu

1. Rejestracja i wstępna weryfikacja

- Wolontariusz zarejestrowany za pośrednictwem aplikacji mobilnej VolEver
- Rozmowa lub kontakt e-mailowy w ramach wstępnej weryfikacji przeprowadzony w ciągu 3 dni
-
-

2. Wdrożenie

-
-
-

4. Szkolenie

- Ukończony długi lub krótki moduł szkoleniowy
- Udokumentowane szkolenie (data, forma, zrzuty ekranu/lista obecności, tematy)
- Wyjaśniono granice roli i style mentoringu
- Wolontariusz rozumie misję programu i związane z nim oczekiwania
- Przypisano właściwy rodzaj porozumienia (papierowe / elektroniczne)

5. Dopasowanie i pierwszy kontakt

- Przeprowadzona ocena potrzeb
- Dopasowanie zatwierdzone; pierwsze spotkanie zostało zorganizowane
- Oczekiwania zostały wyjaśnione

6. Superwizja i wsparcie

- Zaplanowane regularne kontakty kontrolne (e-mail, rozmowa telefoniczna, sprawdzanie komunikacji na wbudowanym czacie w aplikacji itp.)
- Zapewnione wsparcie w trudnych sytuacjach

7. Monitoring i dokumentacja

- Działania zarejestrowane w aplikacji lub narzędziach wewnętrznych
- Zebrane informacje zwrotne od wolontariusza i podopiecznego
- Dane przekazane na potrzeby monitoringu i ewaluacji (M&E)

8. Motywacja wolontariuszy

- Zapewnione formy uznania i docenienia
- Rozpoznane czynniki motywujące wolontariusza

9. Praktyka etyczna

- Przypomniane zasady poufności
- Omówiona wrażliwość kulturowa
- Potwierdzone granice roli

10. Zakończenie i zamknięcie

- Zebrana końcowa informacja zwrotna
 - Sprawa formalnie zamknięta
-

Załącznik 2: Podręcznik koordynatora dotyczący szkolenia wolontariuszy długoterminowych

Podręcznik szkolenia online dla wolontariuszy długoterminowych VolEver

Czas trwania: 2,5 godziny. Można podzielić na: 85 minut; 15-minutową przerwę; 55 min.

Forma: Online (Zoom / MS Teams / Google Meet)

Metody: Prezentacje, pytania interaktywne, miniquizy, scenki i dylematy etyczne, dzielenie się doświadczeniami.

Liczba uczestników: Realistyczne oszacowanie czasu dla grupy 2–6 osób

Sugerowany personel: Trener; osoba pilnująca czasu + organizator pokoi do pracy w grupach

Cel długiego modułu szkoleniowego

Ta długa wersja modułu szkoleniowego jest przeznaczona dla wolontariuszy podejmujących wysoki lub średni poziom zaangażowania, szczególnie osób prowadzących regularny mentoring, korepetycje lub stałe działania wspierające. Zapewnia pogłębione zrozumienie roli wolontariusza, odpowiedzialności etycznej, umiejętności komunikacyjnych, zasad safeguarding oraz korzystania z aplikacji mobilnej VolEver.

Celem tego modułu jest zapewnienie, aby wolontariusze byli w pełni przygotowani do bezpiecznego, pełnego szacunku i skutecznego wspierania beneficjentów.

Obejmuje on nie tylko to, czego oczekuje się od wolontariuszy, ale także wyjaśnia, dlaczego poszczególne zagadnienia są ważne – pomagając budować pewność siebie, utrzymywać zdrowe granice oraz świadomie poruszać się w złożonych lub wrażliwych sytuacjach.

Treść

Przed szkoleniem

- Wprowadzenie (15 min)
 - Powitanie oraz przedstawienie prowadzącego i uczestników
 - Zasady szkolenia (techniczne + komunikacyjne)
[Minićwiczenie: ćwiczenie integracyjne „Obawy i oczekiwania”](#)
 - Program szkolenia
- Zrozumienie projektu Volunteers Everywhere i roli wolontariusza (30 min)
 - Misja VolEver i cele projektu
 - Kim jest mentor/wolontariusz?
 - Kim powinien być, a kim nie powinien być?
 - Granice pracy wolontariusza
[Minićwiczenie: Ankieta](#)
 - Kim jest klient?
[Minićwiczenie: Schemat](#)
- Umiejętności komunikacji i budowania relacji (30 min)
 - Komunikacja uwzględniająca doświadczenie traumy
[Minićwiczenie: Sformułowania ryzykowne a bezpieczne](#)
- Etyka i bezpieczeństwo (40 min)
 - Kodeks etyczny (5 min)
 - PSEA (zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom seksualnym) (7 min)
[Minićwiczenie: Dylematy etyczne \(głosowanie i dyskusja\)](#)
 - Poufność i praca z informacjami wrażliwymi (8 min)
[Minićwiczenie: Krótkie scenariusze](#)
 - Granice emocjonalne i zapobieganie wypaleniu (20 min)
[Minićwiczenia: „Linie graniczne” i osobisty plan dbania o siebie](#)
- Aplikacja VolEver (15 min)
[Formularz Google: „Quiz szkoleniowy dla wolontariuszy VolEver”](#)
- Podsumowanie i ewaluacja (10 min)

Przed szkoleniem

Przygotowanie techniczne

- B. Utwórz wydarzenie w Google Meet, Zoom itp. Dodaj adresy e-mail uczestników, aby otrzymali zaproszenie.
- C. Rekomendacja:
 - a. Płatne konto Zoom – umożliwia utworzenie listy uczestników; można korzystać bezpośrednio z tablicy i ankiet w Zoomie albo przygotować je wcześniej.
 - b. Korzystając z Google Meet, można użyć wspólnego dokumentu Word w Google Workspace z przygotowanymi ćwiczeniami.
- D. Przypomnienie o terminie szkolenia (e-mailem, a najlepiej telefonicznie) rano w dniu szkolenia.

E. Sprawdź wcześniej dźwięk i obraz; używaj słuchawek z mikrofonem. W miarę możliwości zapewnij stabilne połączenie (najlepiej kabel / Wi-Fi 5 GHz).

F. **Dołącz co najmniej 5 minut wcześniej.**

- Prowadzący włączył: Poczekalnię / kod dostępu / dostęp wyłącznie dla zweryfikowanych użytkowników.

Dostępność i materiały

- Prezentacje i materiały muszą być czytelne i dostępne: odpowiedni kontrast, czytelne czcionki, proste animacje; elementy wizualne należy opisywać słownie; po szkoleniu należy udostępnić pliki PDF. Jeżeli w szkoleniu uczestniczy osoba, dla której język szkolenia nie jest językiem ojczystym, należy włączyć napisy na żywo w narzędziu online albo poinstruować uczestników, jak je włączyć (np. w Google Meet).

Praca z konkretnymi przykładami

- **Korzystamy z przykładów modelowych lub zanonimizowanych; o wrażliwych tematach uprzedzamy z wyprzedzeniem.**
- Podczas interaktywnych ćwiczeń w trakcie szkolenia („praca na przykładach”) uczestnikom przypomina się, że mogą w dowolnym momencie użyć bezpiecznego hasła zatrzymującego, np. „pauza”, albo po prostu odmówić udziału bez konieczności wyjaśniania powodów.
- Więcej informacji: WHO PFA – zapobieganie retraumatyzacji, iris.who.int.

Podejście uwzględniające doświadczenie traumy

- Mówimy z wyczuciem, unikając szczegółowych opisów traumatycznych doświadczeń; umożliwiamy rezygnację z udziału (uczestnik może wyłączyć kamerę/wyjść na chwilę/powiedzieć „STOP/nie chcę odpowiadać”).
- **Nie prowadzimy terapii; w przypadku niepokoju proponujemy przerwę oraz kontakt z koordynatorem/superwizją. (Więcej informacji: WHO Psychological First Aid – zasady „Look–Listen–Link”. who.int, iris.who.int)**

Mechanizmy eskalacji i bezpieczeństwa; trolling/naruszanie zasad: ostrzeżenie → wyciszenie → usunięcie ze spotkania → zgłoszenie koordynatorowi/organizacji.

(Zoom – administratorzy mają narzędzia do zarządzania uczestnikami.) Tekst zaproszenia na szkolenie: Podczas szkolenia dbamy o bezpieczeństwo i wzajemny szacunek. Dołącz pod swoim prawdziwym imieniem i nazwiskiem i nie udostępniaj linku. Prosimy o pozostawienie włączonej kamery. Wszystkie materiały będą dostępne po sesji; korzystamy z napisów na żywo i czytelnych materiałów wizualnych. W dyskusjach pilnujemy czasu, używamy ikony „podnieś rękę”, aby zabrać głos, a pytania zapisujemy na czacie. Prosimy o dzielenie się wyłącznie zanonimizowanymi przykładami i unikanie szczegółowego opisywania traumatycznych doświadczeń. W każdej chwili możesz zrobić przerwę — poinformuj nas o tym na czacie. Dziękujemy za pomoc w utrzymaniu tej przestrzeni jako bezpiecznej dla wszystkich. Zoom

Prowadzący / trener

- Powitaj uczestników, przedstaw się i zaprezentuj program szkolenia.
- Wyjaśnij zasady szkolenia (techniczne + komunikacyjne).
- Przedstaw prezentacje i omów każdy temat.
- Przydziel minićwiczenia i poprowadź ich przebieg.
- Prowadź dyskusje i zachęcaj wszystkich do udziału.
- Udostępniaj ekran i prezentuj materiały (slajdy, demonstrację aplikacji, dokumenty).
- Przekazuj informację zwrotną do odpowiedzi i pytań uczestników.
- Podsumuj kluczowe kwestie na zakończenie każdego bloku i całego szkolenia.
- Zakończ sesję, podziękuj uczestnikom i wskaż materiały do dalszej pracy (np. quiz w Formularzu Google).

Osoba pilnująca czasu + organizator pokoi do pracy w grupach (wsparcie techniczne)

- Otwórz spotkanie i sprawdź ustawienia techniczne (mikrofon, kamera, czat).
- Pilnuj czasu i informuj prowadzącego (np. 5 minut przed końcem bloku).
- Organizuj pokoje do pracy w grupach (podziel uczestników na grupy i przywracaj ich do głównego pokoju).
- Sygnalizuj zakończenie pracy w pokojach grupowych.
- Pomagaj uczestnikom rozwiązywać drobne problemy techniczne (brak dźwięku, problemy z udostępnianiem ekranu itp.).
- Monitoruj czat (pytania, linki, notatki).
- W razie potrzeby uruchamiaj ankiety lub szybkie głosowania.
- Sporządzaj krótkie notatki (odchylenia czasowe, informacje zwrotne).

1. Wprowadzenie

1.1 Powitanie oraz przedstawienie prowadzącego i uczestników

-  Cel: zapewnić, aby zarówno trener, jak i uczestnicy byli technicznie i psychicznie przygotowani do bezpiecznego i sprawnego przebiegu szkolenia.

e. **Trener: imię i nazwisko, rola, lokalizacja**

f. **Wolontariusze: imię i nazwisko, lokalizacja, motywacja do wolontariatu (runda ustna)**

g. **Cel tego szkolenia:**

Wolontariat na rzecz uchodźców i osób objętych ochroną czasową jest pięknym, ale wymagającym doświadczeniem. Nie chodzi wyłącznie o dobre intencje – bezpieczeństwo i jakość wsparcia zależą od tego, czy wolontariusze mają jasno określone granice, podstawowe umiejętności i wiedzę oraz wiedzą, gdzie szukać pomocy. Właśnie dlatego organizujemy szkolenia: chronią one zarówno wolontariuszy, jak i klientów.

„Naszym celem dzisiaj nie jest uczynienie z Was ekspertów, lecz wyposażenie Was w narzędzia potrzebne do bezpiecznego pomagania – zarówno klientom, jak i sobie. Chcemy też pokazać, że nigdy nie jesteście sami – zawsze możecie liczyć na koordynatora i zespół.”

1.2 Zasady szkolenia (techniczne + komunikacyjne)

1) **Zasady techniczne (sprawdzane i przekazywane przez trenera – bez slajdów, jedynie wyraźnie podkreślone)**

Dostęp i bezpieczeństwo

- Sprawdź, czy uczestnicy są połączeni pod prawdziwymi imionami i nazwiskami według wzoru: „Trener: Imię Nazwisko – organizacja/rola; wolontariusze: Imię Nazwisko”.

Funkcjonowanie podczas spotkania

- E. **Mikrofon wyciszony przy wejściu; pierwszeństwo mają osoby mówiące, pozostali nie powinni zakłócać wypowiedzi mikrofonem.**
- F. **Kamera włączona. Odpowiednie neutralne tło i dbałość o prywatność (nie udostępniaj ekranu zawierającego dane wrażliwe).**
- G. **Czat i reakcje: pytania na czacie; podczas dyskusji korzystaj z funkcji „podnieś rękę”.**

Pokoje do pracy w grupach

- Przed podziałem na grupy zamieść krótką instrukcję na czacie.

- Nie nagrywaj pracy w pokojach bez wyraźnej zgody wszystkich uczestników. (RODO – zasady minimalizacji i zgody.)

2) Zasady komunikacji

Bezpieczna i pełna szacunku przestrzeń

- **Poufność:** to, czym dzielimy się podczas szkolenia, nie jest przekazywane poza grupę, chyba że wspólnie ustalimy inaczej.

Przebieg interakcji i dyskusji

- **Zarządzanie czasem:** pilnujemy czasu, pytania zapisujemy na czacie, a na Q&A przeznaczamy osobne bloki.
 - **Mówi jedna osoba,** pozostali nie wchodzą jej w słowo; podsumowujemy i parafrazujemy.
 - **Możliwość rezygnacji** (uczestnik może wyłączyć kamerę/wyjść na chwilę/powiedzieć „STOP/nie chcę odpowiadać”)
-

Slajd 1: Volunteers Everywhere

Volunteers Everywhere (VolEver) to międzynarodowy projekt wspierany przez UE, fundusz SI+. Jego celem jest łączenie uchodźców i innych osób potrzebujących wsparcia z wolontariuszami mieszkającymi w ich okolicy za pośrednictwem aplikacji mobilnej i sieci partnerskich organizacji w kilku krajach europejskich (Czechach, Polsce i Litwie).

Slajd 2: Krótkie informacje o organizacji

Celem tego slajdu jest przedstawienie podstawowych informacji o Twojej organizacji. Dostosuj slajd odpowiednio.

1.3 Program szkolenia

Slajd 3: Na czym skupimy się dzisiaj

Krótkie przedstawienie treści szkolenia.

Minićwiczenie 1: „Obawy i oczekiwania”

Nie jest to ćwiczenie polegające na rozwiązywaniu problemów. Celem jest zebranie różnych perspektyw – nie natychmiastowe rozwiązanie wszystkich kwestii. Niektóre obawy zostaną naturalnie omówione w dalszej części szkolenia. Poinformuj uczestników, że wrócicie do nich pod koniec szkolenia.

Zachęć uczestników do dodawania swoich uwag. Następnie skomentuj zapisane odpowiedzi.

Wskazówki:

- Możesz użyć tablicy w Zoomie lub wspólnego dokumentu Word w Google Workspace, w którym utworzysz dwie kolumny: 1. Obawy oraz 2. Oczekiwania.
 - Możesz również zachęcić uczestników do zapisywania odpowiedzi na czacie (jeżeli łączą się przez telefon, może być im łatwiej).
 - Podkreśl znaczenie realistycznych oczekiwań i od razu odnieś się do nich w tym kontekście.
-

2. Zrozumienie roli wolontariusza

 Cel: wolontariusz rozumie misję programu i swoją rolę; wie, co należy, a co nie należy do jego zadań.

Slajd 4: Oczekiwania

Jasne określenie oczekiwań od początku pomaga zapobiegać nieporozumieniom i frustracji. W zarządzaniu oczekiwaniami pomaga dobra znajomość własnej roli oraz granic relacji mentoringowej.

Poniższe ćwiczenie pomoże ustalić jasne i realistyczne oczekiwania wobec pracy wolontariackiej.

2.2 Kim jest mentor/wolontariusz?

2.2.1 Jaki powinien być mentor, a jaki nie?

Przygotuj tablicę podzieloną na dwie kolumny: „Mentor – TAK” i „Mentor – NIE”.

Poproś uczestników o wskazanie cech lub właściwości mentora dla każdej kolumny (TAK / NIE). Najlepiej zapisywać propozycje pojedynczymi określeniami.

Wskazówki: To Ty zapisujesz i podsumowujesz „cechy” mentora. Uczestnicy mogą wypowiadać je na głos albo wpisywać swoje propozycje na czacie.

- Po zakończeniu przez uczestników skomentuj ich odpowiedzi i dodaj istotne cechy, których może brakować. Zwykle wolontariusze wskazują około dziesięciu punktów (zob. Tabela 1: Mentor – TAK i NIE).

Tabela nr 1: Mentor – TAK i NIE

Jaki powinien być mentor	Jaki mentor nie powinien być
Cierpliwy – szanuje indywidualne tempo, rozumie wpływ traumy na adaptację	Niecierpliwy – naciska na klienta, oczekując szybkich rezultatów
Rzetelny – dotrzymuje ustaleń, jest punktualny	Nierzetelny – odwołuje spotkania, nie dotrzymuje obietnic
Empatyczny – słucha i dostrzega potrzeby	Protekcjonalny/oceniający – krytykuje, okazuje wyższość
Przyjazny, ale z granicami – życzliwy, otwarty, bezpieczny	Zbyt natarciwy/przekraczający granice – narusza prywatność, dzwoni w nieodpowiednich porach
Kreatywny – szuka nowych sposobów, korzysta z gier, obrazów i aktywności	Sztywny – trzyma się jednego sposobu działania
Przejrzysty – działa jasno i uczciwie, nie buduje fałszywych oczekiwań	Niejasny/nieszczery – szuka wymówek, obiecuje rzeczy niemożliwe
Szanuje poufność – chroni prywatność klienta	Narusza poufność – opowiada historie osobom z zewnątrz
Gotowy do uczenia się i współpracy – korzysta z superwizji, komunikuje się z koordynatorem	Działa w izolacji / uważa się za wszechwiedzącego – sądzi, że wie wszystko i samodzielnie rozwiązuje problemy
Motywujący – docenia nawet niewielkie postępy klienta	Demotywujący – umniejsza wysiłek, zniechęca

Co możemy dodać z naszego doświadczenia:

Cechy osobiste i charakter:

- Cierpliwy – zmiana i adaptacja do nowego środowiska wymagają czasu. Wolontariusz powinien mieć świadomość, że każda osoba radzi sobie ze zmianą w innym tempie, a trauma może spowalniać naukę i adaptację. Klient może także nie odpowiadać zgodnie z oczekiwaniami lub „na czas”.
- Empatyczny – potrafi wczuć się w sytuację innej osoby, nie przejmując przy tym jej emocji.
- Odpowiedzialny – punktualny, rzetelny, dotrzymujący słowa.
- Pokorny – ma świadomość, że mentor nie jest wybawcą ani ekspertem od wszystkiego.
- Stabilny – zachowuje równowagę emocjonalną, potrafi radzić sobie ze stresem i nie przenosi go na klienta.
- Elastyczny – potrafi dostosować się do różnych potrzeb i zmian.
- Kreatywny – potrafi szukać niestandardowych rozwiązań, korzystać z gier, historii, pomocy wizualnych lub aktywności, aby ułatwić zrozumienie i wartościowy kontakt.

- Przyjazny – mentor działa otwarcie, po ludzku i pozytywnie, dzięki czemu klient czuje się mile widziany i bezpieczny. Potrafi stworzyć atmosferę zaufania i swobody, nie tracąc przy tym granic swojej roli.

Komunikacja

- Słuchanie – autentyczne zainteresowanie tym, co mówi druga osoba. Wolontariusz nie powinien przytłaczać historii klienta „własną historią”.
- Jasna i zrozumiała komunikacja – bez żargonu i dialektu, z użyciem języka dostosowanego do poziomu rozmówcy.
- Otwartość na nowe doświadczenia i różne style życia.

Etyka i wartości

- Pełen szacunku – wie, na czym polega rola mentora i które kwestie należą już do kompetencji specjalistów; szanuje różnice kulturowe, religijne i osobiste.
- Zachowuje poufność i chroni prywatność klienta.
- Przejrzysty – działa uczciwie i jasno (nie wymyśla usprawiedliwień, gdy nie przyjdzie na spotkanie), nie buduje fałszywych oczekiwań. Wolontariusz mówi klientowi o swoim życiu tylko tyle, ile sam uważa za komfortowe.

Praktyczny i funkcjonalny

- Gotowy do uczenia się – chce rozwijać swoje umiejętności i korzystać z superwizji.
- Wspierający – mentor nie robi rzeczy „za klienta”, lecz „razem z nim”.
- Nastawiony na współpracę – wie, kiedy i w jaki sposób poprosić koordynatora o wsparcie.
- Potrafi motywować – umie zachęcać i doceniać nawet niewielkie postępy.

2.2.2 Jaka jest moja rola?

- W tej części możesz zapytać każdego z wolontariuszy, czy jego rola i wyznaczające ją granice są dla niego jasne.
-

Minićwiczenie 2: Ankieta dotycząca roli

- 🎯 Cel: ankieta pomaga wolontariuszom zastanowić się nad tym, czego nauczyli się w poprzednich ćwiczeniach, i utrwalić tę wiedzę.

Przygotuj ankietę, korzystając np. z funkcji Survey lub Poll w Zoomie, Mentimeterze albo ze wspólnego dokumentu. Instrukcja dla uczestników:

Dla każdej sytuacji zdecyduj:

- W ramach roli – możesz to zrobić.
- Poza rolą – nie powinieneś/powinnaś tego robić.
- To zależy od okoliczności – tylko jeśli spełniony jest jasno określony warunek (który powinien podać prowadzący).

Sytuacja 1 – Udostępnienie kontaktu

Klient prosi Cię o prywatny numer telefonu, aby móc dzwonić lub pisać do Ciebie poza aplikacją VolEver.

(Prawidłowa odpowiedź: 🟡 To zależy – jest to możliwe tylko wtedy, gdy czujesz się z tym komfortowo i jest to zgodne z zasadami organizacji; w przeciwnym razie, a także ze względów bezpieczeństwa, zaproponuj komunikację wyłącznie oficjalnymi kanałami.)

Sytuacja 2 – Zakup dla klienta

Klient pyta, czy możesz po drodze na spotkanie kupić mu określone produkty spożywcze i przynieść je, a on następnie odda Ci pieniądze.

(Prawidłowa odpowiedź: 🔴 Odmów. Wykracza to poza zakres uzgodnionej pomocy.)

Sytuacja 3 – Towarzyszenie podczas wizyty u lekarza

Klient prosi, abyś poszedł/poszła z nim do lekarza, ponieważ obawia się bariery językowej.

(Prawidłowa odpowiedź: 🟢 W ramach roli – jeśli zostało to uzgodnione z koordynatorem, a celem jest pomoc w orientacji. ⚠️ Pamiętaj jednak: nie odpowiadasz za tłumaczenie informacji medycznych ani decyzji – może to robić wyłącznie profesjonalny tłumacz.)

Sytuacja 4 – Dzielenie się doświadczeniem

Znajomi pytają Cię o konkretnego klienta, z którym pracujesz, ponieważ słyszeli, że ma „ciekawą historię”.

(Prawidłowa odpowiedź: 🔴 Poza rolą – o klientach można mówić wyłącznie anonimowo i bez ujawniania szczegółów pozwalających na ich identyfikację.)

Sytuacja 5 – Przyjęcie prezentu

Po kilku spotkaniach klient przynosi Ci w podziękowaniu butelkę wina.

(Prawidłowa odpowiedź: 🟡 To zależy – drobne prezenty mogą być dopuszczalne zgodnie z zasadami wewnętrznymi, ale zawsze należy poinformować koordynatora; alkohol lub przedmioty wartościowe wiążą się z ryzykiem.)

Sytuacja 6 – Tłumaczenie w urzędzie

Klient prosi, abyś tłumaczył/tłumaczyła dla niego w urzędzie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych podczas sporządzania oficjalnego protokołu, ponieważ znasz oba języki.

(Prawidłowa odpowiedź: 🔴 Poza rolą – tłumaczenie do celów urzędowych wymaga kwalifikacji i odpowiedzialności, których wolontariusz nie posiada. ⚠️ Skontaktuj się z koordynatorem. W takim przypadku klient może potrzebować porady prawnej.)

2.3 Kim jest klient?

Slajd 7: Grupa docelowa i jej specyfika

Kim są nasi klienci objęci ochroną czasową?

(Ten slajd należy dostosować do warunków i sytuacji w każdym kraju.)

- **Status:** Ochrona czasowa (szczególny status prawny UE, który przyznaje uchodźcom z Ukrainy prawo do legalnego pobytu i dostępu do podstawowych praw socjalnych bez konieczności przechodzenia indywidualnej procedury azylowej),
Ważna do
Świadczenia:.....
- **Profil:** głównie kobiety z dziećmi; mężczyźni są częściej osobami starszymi lub z ograniczeniami zdrowotnymi.
- **Bariery:**
 - o język,
 - o praca i uznawanie kwalifikacji,
 - o mieszkanie (często niestabilne, krótkoterminowe),
 - o opieka nad dziećmi,
 - o stres psychiczny (wojna, rozłąka, niepewna przyszłość)
 - o dostęp do opieki zdrowotnej i systemu edukacji

Slajd 7: Bezpieczna i pełna szacunku komunikacja

- **Podstawowe zasady**
 - o Bądź ciekawy/ciekawa, a nie oceniający/oceniająca
 - o Używaj jasnego i prostego języka, unikaj idiomów
 - o Sprawdzaj, czy rozmówca rozumie
 - o Unikaj założeń i stereotypów (uznawaj różnice w stylach komunikacji, strukturach rodzinnych i oczekiwaniach bez określania ich jako „niewłaściwe”)
 - o Szanuj prawo do odmowy odpowiedzi na pytania
 - o Korzystaj z materiałów wizualnych i dwujęzycznych,
 - o W razie potrzeby korzystaj z narzędzi tłumaczeniowych.
- **Pamiętaj:**
 - o Nie jesteś po to, by naprawiać przeszłość.
 - o Jesteś po to, by tworzyć bezpieczną i wspierającą przestrzeń.

3. Umiejętności komunikacji i budowania relacji (30 min)

-  Cel: Wolontariusz opanowuje podstawowe umiejętności bezpiecznej i wspierającej komunikacji z klientami.

3.1 Podejście uwzględniające doświadczenie traumy w praktyce

Slajd 8: Wprowadzenie – czym jest i dlaczego ma znaczenie

- e. **Definicja: Komunikacja uwzględniająca możliwość doświadczenia przez klienta traumy i minimalizująca ryzyko retraumatyzacji.**
- f. **Dlaczego jest to ważne w VolEver:**
 - i. Klienci mogą mieć za sobą niedawne lub wcześniejsze doświadczenia traumatyczne (wojna, ucieczka, utrata domu, przemoc).
 - ii. Celem nie jest „uleczenie” traumy, lecz stworzenie bezpiecznej przestrzeni i pozostawienie klientowi kontroli nad tym, czym chce się podzielić.

5 zasad podejścia uwzględniającego doświadczenie traumy

- e. **Bezpieczeństwo** – fizyczne (miejsce spotkania), psychiczne (brak inwazyjnych pytań).
- f. **Zaufanie** – dotrzymywanie obietnic, jasna komunikacja, przejrzyste ustalenia.
- g. **Współpraca** – klient jest partnerem; to on decyduje o przebiegu spotkania.
- h. **Wybór** – prawo do odmowy odpowiedzi lub zmiany tematu.
- i. **Wzmacnianie sprawczości** – wspieranie możliwości i decyzji klienta.

(Zob. WHO Psychological First Aid – „Look, Listen, Link” jako przykład praktycznego zastosowania.)

Slajd 10: Aktywne słuchanie w praktyce (3 min)

Co to oznacza

- Słuchaj, aby zrozumieć, a nie rozwiązać problem
- Pozwól na ciszę
- Odzwierciedlaj i podsumowuj

Przydatne sformułowania

- „Nie spiesz się.”
- „Jeśli dobrze rozumiem...”
- „Co byłoby teraz pomocne?”

Reakcja na opowiadanie o traumie

- Stosuj techniki aktywnego słuchania,
- Doceniaj okazane zaufanie: „Dziękuję za zaufanie i podzielenie się tym ze mną.”
- W razie potrzeby zaproponuj kontakt z profesjonalnym wsparciem.

- Po trudnej rozmowie skontaktuj się z koordynatorem i rozważ skorzystanie z superwizji lub wsparcia także dla siebie. Słuchanie traumatycznych historii wpływa

również na osoby pomagające – jest to normalne i nie ma powodu, by się tego wstydzić.

Minićwiczenie 3: Sformułowania ryzykowne a bezpieczne

10. Wskazówki:

- a. Umieść na slajdzie parę zdań (A – niewłaściwe, B – uwzględniające traumę). Uczestnicy wybierają, które jest lepsze, i wyjaśniają dlaczego. Możesz zapytać, jakie skojarzenia wywołuje w nich dane pytanie i jakie emocje wzbudza.
- b. Możesz utworzyć pokoje do pracy w grupach i pozwolić uczestnikom omówić dostępne opcje.
- c. Możesz przygotować ankietę w Zoomie lub Google Meet i następnie omówić wyniki.

11. Przykłady:

- a. A: „Dlaczego po prostu nie wyjechałeś/wyjechałaś?”
B: „Co w tamtym momencie wydawało Ci się najlepszym rozwiązaniem?”
 - b. A: „Musisz mi powiedzieć, inaczej nie będę mógł/mogła Ci pomóc.”
B: „Podziel się tylko tym, o czym czujesz się teraz komfortowo mówić.”
 - c. A: „To musiało być straszne. Ja bym tego nie wytrzymał/wytrzymała.”
B: „Dziękuję, że się tym ze mną podzieliłeś/podzieliłaś.”
 - d. A: „Musisz być silniejszy/silniejsza.”
B: „Co do tej pory pomagało Ci sobie z tym radzić?”
 - e. A: „Powiem Ci, co powinienesz/powinnaś zrobić.”
B: „Czy chcesz wspólnie zastanowić się nad możliwymi rozwiązaniami?”
 - f. A: „Za dużo o tym myślisz.”
B: „Brzmi, jakby ta sytuacja była dla Ciebie przytłaczająca.”
-

3. Etyka i bezpieczeństwo (25 min)

 Cel: Wolontariusz wie, jak działać bezpiecznie, etycznie i zgodnie z zasadami ochrony klienta.

3.1 Kodeks postępowania

 Slajd 11: Kodeks postępowania VolEver

Cel:

Kodeks Postępowania określa wspólne wartości, standardy zachowania i granice obowiązujące wszystkich zarejestrowanych użytkowników projektu VolEver (wolontariuszy i odbiorców pomocy). Ma chronić wszystkie zaangażowane osoby, wzmacniać zaufanie i zapewniać bezpieczne środowisko.

„Dlaczego rozmawiamy o etyce? Ponieważ wolontariusze często spotykają się z sytuacjami, w których dobre intencje nie wystarczają – jasne zasady chronią zarówno Ciebie, jak i osoby, którym pomagasz.”

Główne zasady:

- **Szacunek i godność**
 - Traktuj wszystkie osoby z szacunkiem, niezależnie od pochodzenia, języka, religii, płci, orientacji seksualnej, poglądów politycznych lub innych różnic.
 - Używaj uprzejmego, nieobraźliwego i włączającego języka.
- **Niedyskryminacja**
 - Zapewnij wszystkim osobom uprawnionym równy dostęp do wszystkich form pomocy.
 - Nie faworyzuj ani nie dyskryminuj nikogo ze względu na osobiste sympatie.
- **Poufność i ochrona prywatności**
 - Zachowuj poufność danych osobowych klientów.
 - Nie udostępniaj zdjęć, filmów ani historii bez wyraźnej (pisemnej) zgody.
- **Przejrzystość i uczciwość**
 - Nie wykorzystuj pozycji wolontariusza dla osobistych lub finansowych korzyści ani do prowadzenia nieformalnej działalności biznesowej.
 - Otwarcie komunikuj granice swojej roli oraz posiadane kompetencje.
- **Bezpieczne i profesjonalne relacje**
 - Utrzymuj z klientem profesjonalną, „przyjazną” relację – nie relację intymną.
 - Unikaj sytuacji, które mogłyby prowadzić do niewłaściwego zachowania lub podejrzenia takiego zachowania.

3.2 PSEA (zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom seksualnym)

Slajd 12: PSEA – zasady

PSEA = zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom seksualnym

- Stając się wolontariuszem, reprezentujesz naszą organizację i jesteś zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania tych samych standardów i zasad.

Definicje:

- **Wykorzystywanie seksualne** = nadużycie władzy w celu uzyskania korzyści o charakterze seksualnym (towarów, usług, pieniędzy, obietnic itp.)
- **Nadużycie seksualne** = każdy akt seksualny lub groźba takiego aktu bez pełnej i świadomej zgody

Sześć podstawowych zasad (IASC)

1. Zero tolerancji dla wykorzystywania i nadużyć

2. Zakaz relacji seksualnych z osobami poniżej 18. roku życia
 3. Zakaz „seksu za pomoc” lub wymiany usług na korzyści seksualne
 4. Zakaz molestowania, nadużyć i zachowań wykorzystujących
 5. Obowiązek zgłaszania obaw koordynatorowi / osobie odpowiedzialnej za safeguarding
 6. Ochrona sygnalistów (brak działań odwetowych wobec zgłoszeń dokonanych w dobrej wierze)
-

3.3 Poufność i praca z informacjami wrażliwymi

Slajd 13: Poufność i ochrona danych w aplikacji VolEver

Koordynator musi pamiętać, że wolontariusze często nie dostrzegają ryzyk związanych z udostępnianiem informacji (np. w mediach społecznościowych lub w zwykłych rozmowach ze znajomymi). Dlatego temat ten należy uwzględnić zarówno w szkoleniu wstępnym, jak i w bieżącej superwizji. Naruszenie poufności może zagrozić nie tylko klientowi, ale również reputacji całej organizacji i bezpieczeństwu projektu.

- Klienci = grupy szczególnie narażone → bezpieczeństwo i zaufanie są priorytetem
 - Chroni tożsamość: nie udostępniaj imion i nazwisk, adresów ani zdjęć bez zgody
 - Zapisuj tylko to, co niezbędne (data, rodzaj wsparcia, ogólne podsumowanie)
 - Korzystaj z bezpiecznych kanałów (aplikacja VolEver, służbowy e-mail)
 - **Poufność ≠ zasada absolutna → można ją przełamać wyłącznie w przypadku zagrożenia życia / zagrożenia dziecka / przestępstwa**
-

3.4 Granice emocjonalne i zapobieganie wypaleniu

 **Cel:** aby wolontariusz potrafił chronić siebie i był w stanie pomagać w dłuższej perspektywie.

Slajd 14: Czym są granice emocjonalne?

 **Poproś wolontariuszy, aby podzielili się swoimi sposobami dbania o dobrostan emocjonalny.**

- **Definicja:** Granice emocjonalne to świadome ograniczenia, które wolontariusz ustala, aby chronić swój dobrostan psychiczny i nie pozwolić, by problemy klienta go pochłonięły.
- **W praktyce:** oznacza to umiejętność mówienia „tak” i „nie” oraz określania czasu, energii i sposobu zaangażowania.
- Granice emocjonalne chronią zarówno wolontariusza, jak i klienta.
- Ryzyko wypalenia = gdy pomoc staje się zbyt osobista lub jest udzielana bez odpoczynku.

Sygnały ostrzegawcze przekroczenia granic

- Poczucie pilnej potrzeby „naprawienia” wszystkiego
 - Poczucie winy, gdy nie odpowiada się od razu
 - Drażliwość
 - Wyczerpanie
-

4. Aplikacja VolEver (15 min)

 Cel: wolontariusz potrafi korzystać z aplikacji do dokumentowania działań, komunikacji i poszukiwania wsparcia.

Slajd 15: Instrukcja użytkownika VolEver

Udostępnij dokument PDF lub film instruktażowy.

Slajd 16: Tworzenie jasnej i skutecznej oferty pomocy

- Celem jest zapobieganie nieporozumieniom i nierealistycznym oczekiwaniom.

Oferta pomocy powinna być w możliwie największym stopniu:

- Jasna
- Konkretna
- Realistyczna
- Pełna szacunku
- Bezpieczna

◆ Przykład 1

✗ Słaba oferta

Mogę pomóc we wszystkim. Skontaktuj się ze mną o każdej porze, możemy spotkać się u mnie albo u Ciebie.

✓ Dobra oferta

Oferuję konwersacje i ćwiczenia z języka czeskiego (A1–A2).

Wtorki 16:00–18:00. Praga 9.

◆ Przykład 2

✗ Słaba oferta

Mogę pójść z Tobą do urzędu.

✓ Dobra oferta

Mogę pomóc w tłumaczeniu i towarzyszyć Ci w urzędzie pracy, u lekarza itp. Jestem dostępny/dostępna w każdy piątek w godz. 9:00–15:00.

Slajd 17: Przygotowanie do pierwszego spotkania

Wyjaśnij oczekiwania

- Jakie są jego/jej oczekiwania?
- Jakiego rodzaju pomocy oczekuje i w czym konkretnie możesz pomóc?

- Jak często chcecie się spotykać? Gdzie? O której godzinie?
- Czy spotkania będą regularne, czy ustalone z tygodnia na tydzień w zależności od dostępności?

Zaczniij prosto

- Przedstaw się
- Zapytaj, jaki język klient preferuje
- Wyjaśnij swoją rolę jako wolontariusza

Uzgodnijcie kolejne kroki

- Możliwe wspólne działania
 - Ustalcie termin kolejnego spotkania
-

Slajd 18: Najważniejsze wnioski

- Nie jesteś sam/sama. Społeczność i wsparcie rówieśnicze są zawsze dostępne.
 - Jasne granice. Ustalenie granic zapewnia bezpieczeństwo i wzajemny szacunek wszystkich stron.
 - Szukaj wskazówek. Jeśli nie masz pewności, jak zachować się w danej sytuacji, skontaktuj się z koordynatorem wolontariatu.
 - Korzystaj z aplikacji. Używaj aplikacji mobilnej VolEver do bezpiecznej komunikacji i dostępu do materiałów.
 - Profesjonalna superwizja. Regularna superwizja zapewnia stałe wsparcie i rozwój zawodowy.
-

Minićwiczenie 4: Quiz szkoleniowy dla wolontariuszy VolEver

Przygotuj quiz w Formularzu Google (przykład znajduje się w załączniku). Quiz daje Ci informację zwrotną o tym, jak wolontariusze rozumieją swoją rolę i granice wolontariatu.

Poczekaj, aż ukończą quiz, a następnie przejdź do ostatniej części prezentacji.

6. Podsumowanie i ewaluacja (10 min)

- Powrót do obaw i oczekiwań z części wprowadzającej.
 - *Czy udało nam się rozwiązać wszystkie obawy? Jeśli jakieś pozostały, czy chcecie się nimi podzielić, abyśmy mogli się im wspólnie przyjrzeć?*
- Runda informacji zwrotnej (wpisz pytania na czacie, aby uczestnicy widzieli je podczas odpowiadania):
 - *Jak się czujecie? Czy usłyszeliście dziś coś nowego i interesującego? Czy czujecie się gotowi do wolontariatu?*

- Przekazanie danych kontaktowych i materiałów wspierających
-

Załącznik 2.1

Formularz Google: „Quiz szkoleniowy dla wolontariuszy VolEver”

Tekst wprowadzający do formularza:

Ten krótki test sprawdzi, czego nauczyłeś/nauczyłaś się podczas dzisiejszego szkolenia online.

Test nie jest oceniany – jego celem jest sprawdzenie zrozumienia materiału i utrwalenie najważniejszych kwestii. Wypełnienie zajmie maksymalnie 10 minut.

Sekcja 1 – Zrozumienie programu

- **Jaki jest główny cel projektu VolEver? (krótka odpowiedź)**
- **Które z poniższych działań należą do zadań mentora/wolontariusza? (możliwych jest kilka poprawnych odpowiedzi)**
 - Wsparcie klienta w odnalezieniu się w nowym kraju
 - Udzielanie porad prawnych
 - Pomoc w ćwiczeniu języka
 - Reprezentowanie klienta w urzędach bez zgody koordynatora
 - Budowanie relacji opartej na zaufaniu i szacunku
 - Doradzanie klientowi, co jest dla niego/niej najlepsze.

Sekcja 2 – Etyka i bezpieczeństwo

- **Kiedy wolno Ci udostępnić informacje wrażliwe powierzone przez klienta? (wybierz spośród odpowiedzi)**
 - Nigdy
 - Tylko koordynatorowi i w sytuacjach zagrożenia
 - Zawsze, jeśli leży to w najlepszym interesie klienta
 - Każdej osobie z zespołu, która jest zainteresowana
- **Dylemat etyczny: Klient wysyła Ci wiadomość o 23:00 z prośbą o pomoc. Jak odpowiadasz? (krótka odpowiedź)**

Sekcja 3 – Aplikacja VolEver

- **Do czego służy funkcja „Marketplace” w aplikacji VolEver? (wybierz spośród odpowiedzi)**
 - Do przeglądania i odpowiadania na oferty oraz prośby o pomoc między wolontariuszami i klientami.
 - Do publikowania osobistych historii i zdjęć z działań wolontariackich.
 - Do prywatnego czatowania z osobą, która mi się podoba.
 - Do kupowania lub sprzedawania potrzebnych przedmiotów.
- **Gdzie w aplikacji można znaleźć dokumenty prawne i dane kontaktowe organizacji? (krótka odpowiedź)**

Sekcja 4 – Umiejętności komunikacyjne

- **Jaki przykład pytania otwartego byłby odpowiedni na pierwszym spotkaniu z klientem? (krótka odpowiedź)**
- **Co oznacza „komunikacja uwzględniająca doświadczenie traumy”? (wybierz spośród odpowiedzi)**
 - Unikanie wszelkich pytań osobistych
 - Uważne, wrażliwe słuchanie i szanowanie granic klienta
 - Dzielenie się własnymi traumami, aby klient czuł się bardziej otwarty
 - Używanie profesjonalnego języka psychologicznego

Sekcja 5 – Trudne sytuacje

- **Jaki jest pierwszy krok, gdy obawiasz się o bezpieczeństwo klienta? (wybierz spośród odpowiedzi)**
 - Natychmiast zadzwonić na policję
 - Opublikować informację w mediach społecznościowych
 - Skontaktować się z koordynatorem i opisać sytuację
 - Rozwiązać sprawę samodzielnie z klientem
- **Mini-scenariusz: Klient zaprasza Cię do swojego domu, ale nie czujesz się komfortowo z tym zaproszeniem. Jak postępujesz? (krótka odpowiedź)**

Dziękujemy za ukończenie szkolenia VolEver dla wolontariuszy długoterminowych.
Nie musisz znać wszystkich odpowiedzi – liczą się Twoja postawa, granice i gotowość do proszenia o wsparcie.

Pamiętaj: Nie jesteś sam/sama. Jesteś częścią zespołu.

Załącznik 3: Wzór porozumienia o wolontariacie długoterminowym

WZÓR POROZUMIENIA O WOLONTARIACIE (WOLONTARIAT DŁUGOTERMINOWY)

(do stosowania w ramach partnerstwa Volunteers Everywhere / VolEver)

poędzy:

[Nazwa organizacji partnerskiej]

Adres siedziby: _____

Reprezentowana przez: _____

Dane kontaktowe: _____

(dalej „Organizacja”)

a

Wolontariuszem/Wolontariuszką:

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

Data urodzenia: _____

E-mail / telefon: _____
(dalej „Wolontariusz”)

Artykuł 1 – Przedmiot porozumienia

Niniejsze Porozumienie określa warunki, na jakich Organizacja umożliwia Wolontariuszowi wykonywanie długoterminowych działań wolontariackich na rzecz beneficjentów w ramach programu VolEver.

Wolontariusz zobowiązuje się wykonywać uzgodnione działania odpowiedzialnie, bezpiecznie i bez wynagrodzenia finansowego.

Artykuł 2 – Zakres i czas trwania wolontariatu

1. Okres

Wolontariat będzie wykonywany od _____ do _____.

2. Miejsce wykonywania wolontariatu: _____

3. Rodzaj działań

Wolontariusz będzie uczestniczyć w jednym lub kilku z poniższych rodzajów działań:

- indywidualne wsparcie (mentoring, korepetycje),
- grupowe lub społecznościowe działania wolontariackie.

4. Czas pracy

Przewidywane zaangażowanie wynosi ok. ____ godzin tygodniowo, w tym przygotowanie i komunikacja. Dokładny harmonogram zostanie uzgodniony między Wolontariuszem a koordynatorem.

5. Szkolenie i wdrożenie

Wolontariusz zobowiązuje się ukończyć proces wdrożeniowy i wymagane moduły szkoleniowe, zgodnie z Metodką VolEver.

6. Bezpieczeństwo i zasady postępowania

Wolontariusz zobowiązuje się przestrzegać wytycznych Organizacji dotyczących bezpieczeństwa, safeguarding i zasad etycznego postępowania, a także Warunków Uczestnictwa i Kodeksu Postępowania dostępnych w aplikacji mobilnej VolEver.

7. Zwrot kosztów

Wolontariusze nie otrzymują wynagrodzenia. Każdy zwrot kosztów musi być wcześniej zatwierdzony przez koordynatora i udokumentowany rachunkami/paragonami.

Artykuł 3 – Obowiązki Organizacji

Organizacja zobowiązuje się do:

1. Zapewnienia jasnych instrukcji, wdrożenia i dostępu do szkoleń;
2. Zapewnienia odpowiedniej superwizji i wsparcia za pośrednictwem wyznaczonego koordynatora;
3. Zapewnienia bezpiecznych warunków wolontariatu zgodnie z prawem krajowym;
4. Zapewnienia przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO i wewnętrznymi zasadami ochrony danych;
5. Wydania na wniosek zaświadczenia o wykonywaniu wolontariatu.

Artykuł 4 – Obowiązki Wolontariusza

Wolontariusz zobowiązuje się do:

1. Wykonywania działań sumiennie, rzetelnie i z szacunkiem;
2. Zachowywania odpowiednich granic i poufności;
3. Zgłaszania koordynatorowi wolontariatu wszelkich ryzyk, obaw związanych z safeguardingiem lub problemów;
4. Współpracy w ramach regularnych kontaktów kontrolnych i superwizji;
5. Niezwłocznego informowania koordynatora o każdej zmianie wpływającej na wykonywanie wolontariatu.

Artykuł 5 – Rozwiązanie porozumienia

1. Każda ze stron może rozwiązać niniejsze Porozumienie w dowolnym czasie, informując o tym drugą stronę.
2. Poważne naruszenie Warunków Uczestnictwa, Kodeksu Postępowania lub zasad bezpieczeństwa może skutkować natychmiastowym rozwiązaniem Porozumienia.
3. Porozumienie wygasa automatycznie po upływie uzgodnionego okresu lub zakończeniu uzgodnionych działań.

Artykuł 6 – Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Porozumienie nie jest umową o pracę i nie tworzy stosunku pracy.
2. Do Porozumienia stosuje się prawo kraju, w którym działa Organizacja.
3. Wszelkie zmiany wymagają formy pisemnej i zatwierdzenia przez obie strony.
4. Porozumienie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Miejsce i data: _____

Wolontariusz

Podpis: _____

Organizacja

Podpis: _____

Imię i nazwisko oraz stanowisko: _____