

Podręcznik procedur

Profesjonalny senior – wolontariusz w
organizacji pozarządowej



Projekt dofinansowany ze środków Programu
Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich

Wstęp

Zamierzeniem niniejszego podręcznika jest przedstawienie w przystępny sposób ścieżki angażowania osób starszych jako wolontariuszy w działania organizacji pozarządowych za pośrednictwem organizacji, która przejmuje na siebie rolę „organizatora” wolontariatu lokalnego dzięki zastosowaniu innowacyjnego narzędzia oceny kompetencji seniorów. Opracowanie tej ścieżki wynika z doświadczeń zrealizowanego projektu „Profesjonalny senior – wolontariusz w organizacji pozarządowej” finansowanego przez Fundusz Inicjatyw Obywatelskich w 2011 roku.

Pierwsza część podręcznika porusza temat wolontariuszy seniorów i potencjału, jaki mogą wnieść w rozwój organizacji pozarządowych. Poświęcono też kilka słów na temat stereotypów względem osób starszych, a także zalet jakie posiadają i jakie mogą być wykorzystane w kontekście zawodowym.

Druga część podręcznika skupia się na procesie oceny kompetencji oraz narzędziu, jakie zostało opracowane i dostosowane do potrzeb realizacji projektu. Różni się ono od innych wypracowanych do tej pory rozwiązań, ponieważ nie dotyczy monitorowania rozwoju kompetencji w trakcie odbywanego wolontariatu, jak w przypadku osób młodych, lecz koncentruje się na ocenie posiadanych kompetencji przed rozpoczęciem wolontariatu. Aspekt ten jest bardzo ważny w przypadku, kiedy wolontariat służy wykorzystaniu kompetencji, a nie ich nabyciu, a sami wolontariusze chcą wzmocnić własny potencjał w pracy na rzecz środowiska lokalnego.

Trzecia część podręcznika przytacza aspekty prawne wolontariatu, zakres praw i obowiązków organizacji pozarządowych oraz kilka praktycznych porad związanych z wprowadzaniem wolontariusza w działania organizacji.

Publikacja ta zawiera również załączniki, które mogą okazać się przydatne zarówno organizacjom, jak i samym wolontariuszom.

Mamy nadzieję, iż zawarte tu informacje zachęcą organizacje pozarządowe do włączania osób starszych we własne działania oraz zainspirują do przemyśleń dotyczących ogromu możliwości i potencjału seniorów.

Spis treści:

I. WOLONTARIUSZE SENIORZY - WYZWANIA I KORZYŚCI

Dlaczego wolontariusze są potrzebni ?

Wolontariat senioralny

Obalając stereotypy...

Zalety seniorów w kontekście zawodowym

Kilka słów o uczeniu się...

Kilka propozycji obszarów zaangażowania...

II. KOMPETENTNY SENIOR

Definiowanie kompetencji

Diagnoza kompetencji krok po kroku

Rozumienie wyników diagnozy

Podsumowanie, czyli po co komu badanie

III. WSPÓŁPRACA Z WOLONTARIUSZAMI

Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami

Aspekty prawne

Kto może korzystać z pomocy wolontariuszy?

Czy wolontariusz jest pracownikiem?

Poinformowanie o warunkach BHP

Zapewnienie środków ochrony osobistej

Zaświadczenie

Wprowadzenie i szkolenie wolontariusza

Zadania wolontariusza

Nagradzanie

Trudne sytuacje

Podsumowanie pracy wolontariusza

I. WOLONTARIUSZE SENIORZY - WYZWANIA I KORZYŚCI

Dlaczego wolontariusze są potrzebni ?

Zajęcia powierzane wolontariuszom są z reguły wzorowane na rodzajach prac wykonywanych przez zwykłych, opłacanych pracowników, jako że wolontariusze postrzegani są przede wszystkim jako pomocnicy bądź asystenci. Trzeba jednak uważać, aby nie doprowadzić do ograniczenia roli wolontariuszy. Dlaczego więc organizacje mogą spróbować bardziej twórczego podejścia w określaniu dziedzin, w których wolontariusze mogą okazać się pomocni. Można powierzyć im zajęcia, które nigdy nie przerodziłyby się w pracę na pełen etat, nigdy nie byłyby opłacane, bez względu na to, jak bardzo okazałyby się przydatne w realizacji całego programu.

W zadaniach powierzanych wolontariuszom wykorzystać można poszczególne umiejętności i kompetencje nabyte drogą formalną i nieformalną. Niezależnie od tego, jak duże doświadczenie zawodowe mają pracownicy etatowi, zasób ich wiedzy jest ograniczony. Zazwyczaj mają też oni podobne wykształcenie i zaliczają się do zbliżonych grup wiekowych. Wolontariusze natomiast wprowadzają do pracy korzystny niekiedy element zróżnicowania. Warto więc zadbać o to, aby zadania wykonywali wolontariusze w różnym wieku, z różnymi doświadczeniami życiowymi, o różnych zawodach i umiejętnościach, wnoszący nowe perspektywy do wykonywanej pracy.

Odpowiadając na pytanie, dlaczego zatrudnia się wolontariuszy, można odpowiedzieć:

- mogą wykonywać pracę, której nie wykonują pracownicy etatowi;
- nie za każdą pracę można zapłacić;
- wprowadzają nowy wymiar do organizacji;
- mają nowe pomysły, nie są ograniczeni strukturą organizacji;
- tworzą dodatkową grupę ludzi zaangażowanych w misję organizacji;

- przydają więcej wiarygodności działaniom;
- osobiście szerzą misję organizacji wśród ludzi;
- pozyskują fundusze;
- jest to pewien rodzaj kontroli społecznej uwiarygodniający działalność wśród członków społeczności lokalnej.

Lista ta pokazuje, że - wbrew temu, co sądzą niektórzy – wolontariusze pełnią wiele ról wykraczających poza uzupełniający charakter ich pracy.

Wolontariat senioralny

Organizacja, która zamierza włączyć w swoje działania wolontariuszy seniorów, powinna przygotować się do takiej formy współpracy. Praca wolontariuszy jest nieoceniona, lecz organizacje powinny zadawać sobie sprawę, iż współpraca będzie owocna tylko wtedy, gdy zadbamy o jej dobre zorganizowanie.

Należy pamiętać, iż zorganizowanie wolontariatu seniorów różni się od wolontariatu osób młodszych. Przede wszystkim warto pamiętać, że dla osób starszych bardzo ważnym momentem jest przygotowanie wolontariatu oraz właściwe określenie ich kompetencji, dyspozycyjności, ale i potrzeb. Zwrócenie uwagi na potrzeby ułatwi zrozumienie obu stron i pozwoli uniknąć sytuacji, w których praca wolontarystyczna okaże się zbyt obciążająca wolontariusza seniora.

Osoby młode zwykle postrzegają w wolontariacie szansę na rozwój swoich kompetencji i zdobycia doświadczenia. Wolontariat stwarza im warunki do nauki i wzbogacenia swojej wiedzy i umiejętności, co w dzisiejszych czasach jest wymogiem w momencie wejścia na rynek pracy. Osoby starsze posiadają zasób wiedzy i kompetencji, które chcą wykorzystać, również w sensie przedłużenia swojej aktywności zawodowej. Stanowi to ogromny kapitał intelektualny złożony z wiedzy i doświadczeń nabytych drogą formalną, nieformalną i pozaformalną. Warto więc, przed rozpoczęciem wolontariatu poświęcić chwilę na zrozumienie motywacji kierujących seniorem, jak i zrozumienie jego potrzeb.

Potrzeby osób starszych w kontekście organizacji

1. Osoby starsze na starcie **mogą potrzebować większego wsparcia i akceptacji**. Warto więc w pierwszym etapie współpracy poświęcić im więcej czasu i uwagi (rozmawiać o realizowanych przez nich zadaniach, przełamywać pojawiające się lęki i obawy, wzmacniać motywację, a przede wszystkim zadbać o to, by dobrze poczuli się w organizacji). Dobrym rozwiązaniem może być przypisanie starszej osobie doświadczonego wolontariusza, który zapozna ją ze specyfiką działania organizacji i w razie potrzeby udzieli pomocy.
2. Osoby starsze, podejmując się wolontariatu, **bardzo często szukają okazji do wyjścia z samotności, szukają swojego miejsca i możliwości działania wspólnie z innymi**. Warto organizować spotkania integracyjne pracowników i wolontariuszy, wzmacniać w osobach starszych poczucie przynależności do organizacji oraz umożliwić im wpływanie na kształt podejmowanych działań. Dobrym pomysłem może okazać się zachęcenie osób 50+ do inicjowania różnych spotkań, działań, które sprzyjają rozwojowi ich zainteresowań i ciekawemu spędzeniu wolnego czasu (np. wycieczki, wspólne wyjścia do teatru).
3. Współpraca z wolontariuszami w różnym wieku **wymaga umiejętnego zarządzania relacjami międzypokoleniowymi**. Nie można dopuścić do konfliktów czy izolowania się starszych i młodszych wolontariuszy. Różnice wieku w zespole warto wykorzystać do wymiany umiejętności i doświadczeń oraz wzajemnego wspierania się. Młodzi wolontariusze, którzy dłużej pracują w organizacji, bardzo dobrze sprawdzają się w roli przewodników, wprowadzających seniorów w wolontariat. Ciekawym pomysłem jest także tworzenie mieszanych wiekowo zespołów do wykonania konkretnych zadań – bezpośredni kontakt umożliwia poznanie się i wymianę umiejętności.
4. Część osób starszych **może być mniej otwarta na naukę, zmianę dotychczasowych sposobów działania**. Osoby młode nie mają dużego doświadczenia życiowego czy zawodowego – stąd są nastawione na zdobywanie nowych umiejętności. W wypadku ludzi starszych warto zadbać o to, aby z jednej strony docenić ich bogate doświadczenie i posiadane umiejętności, a z drugiej otworzyć ich na zdobywanie nowych doświadczeń i wiedzy, w tym naukę od osób młodych.
5. Starsi wolontariusze **częściej niż młodzi mogą doświadczać problemów ze zdrowiem**. Zatem konieczne wydaje się takie dobranie obowiązków, aby wolontariat był bezpieczny i nie stwarzał zagrożenia dla

zdrowia.

6. Przy opracowywaniu profili aktywności dla wolontariuszy 50+ można odwoływać się do posiadanego przez nich **doświadczenia zawodowego**. Należy jednak zainteresowanej osobie pozostawić podjęcie decyzji, czy jako wolontariusz chce wykonywać podobną pracę jak w życiu zawodowym (część osób na pewno będzie wolała zająć się czymś zupełnie innym). Warto dać starszym wolontariuszom okazję do zdobywania nowych umiejętności – wolontariat powinien wpisywać się w strategię uczenia się przez całe życie.

7. Najczęstszym motywem podejmowania wolontariatu przez osoby starsze jest **chęć pomocy potrzebującym, a dostrzeganą korzyścią własna satysfakcja** – dlatego ważne jest takie zorganizowanie pracy starszych wolontariuszy, aby wyraźnie widzieli oni cel i rezultaty swojej pracy. [B. Tokarz, G. Zimirowska]

Organizacje, które chcą zaangażować wolontariuszy seniorów muszą zapoznać się ze specyficznymi potrzebami osób starszych, ale nie powinny kierować się stereotypami. Osoby starsze mają ogromny potencjał, który jest niezmiernie cenny w pracy społecznej i wykorzystanie go w sposób prawidłowy może być dla organizacji szansą na rozszerzenie swoich działań.

Obalając stereotypy...

Negatywne uprzedzenia i stereotypy przedstawiają osoby starsze jako mniej zdolne i kompetentne do wykonywania niektórych czynności o charakterze manualnym, kognitywnym bądź emocjonalnym. Pozytywne z kolei przypisują osobom starszym szczególne cechy np. mądrość wynikającą z życiowego doświadczenia, życzliwość. Treść istniejących stereotypów pełni bardzo ważną rolę dla samych ludzi starych, którzy mogą postrzegać siebie w taki sposób w jaki postrzega ich przynajmniej znaczna część społeczeństwa. Ta społeczna funkcja stereotypu decyduje zatem zarówno o miejscu człowieka starego w tym społeczeństwie jak i stosunku człowieka starszego do własnej starości.

Bogate materiały empiryczne pochodzące z wielu badań dowodzą, że stereotypy człowieka starszego podkreślają izolację, samotność, zależność i potrzebę pomocy. Również w literaturze gerontologicznej

obraz człowieka starszego jest negatywny, oparty na uogólnieniach, nie zawsze zgodnych z rzeczywistością. Jednak niektóre badania dowodzą iż istnieją również pozytywne stereotypy dotyczące osób starszych. [B. Ziębińska]

Starość według młodzieży może być okresem pozytywnym, jeśli towarzyszy jej: posiadanie wnuków, bliskich osób, bycie zadowolonym z dotychczasowych osiągnięć, względnie dobre zdrowie. Do pozytywnych cech starości należą: możliwość dysponowania większą ilością czasu wolnego, możliwość rozwijania zainteresowań, pasji, okres przyjemnych przeżyć związanych ze spędzaniem czasu z wnukami, okres, w którym jest się mądrym i doświadczonym.

Jeśli chodzi o przypisywane starszym osobom role, to badania pokazują, że najczęściej seniorzy widziani są jako pomagający dzieciom i wychowujący wnuki, nieco rzadziej jako uczestnicy życia pozarodzinnego, czy realizujący swoje pasje i zamiłowania.



Pamiętajmy! Wizerunek człowieka starszego zależy od rodzaju informacji jaka została przekazana na jego temat

Zalety seniorów w kontekście zawodowym

Ciekawe wnioski dotyczące osób starszych wyciągnięto z badania zrealizowanego w ramach projektu mature@eu - Wspieranie strategii rekrutacji osób starszych wśród pracowników. Wprawdzie badanie dotyczy problemu zbyt niskiego zatrudnienia osób starszych w firmach i niewykorzystania ich potencjału, lecz kilka uwag może być bardzo ważnych dla organizacji pozarządowych.

Oto kilka zalet osób 50+ w kontekście zawodowym:

- ❖ wykorzystują doświadczenie, by wynagrodzić ewentualny spadek zdolności poznawczych
- ❖ potrafią się uczyć nowych umiejętności i przystosować się do nowych technologii

- ❖ są bardziej elastyczni od ludzi młodych, ich pomysły są innowacyjne i wykonalne, ponieważ bazują na wieloletnim doświadczeniu
- ❖ przyczyniają się do zróżnicowania kultury środowiska pracy
- ❖ interesują się swoim samorozwojem
- ❖ są lojalni, zaangażowani i utożsamiają się z firmą lub organizacją, czerpią dumę z dobrze wykonanego zadania
- ❖ mają doświadczenie w sytuacjach kryzysowych, dzięki czemu mogą być wartościowymi liderami
- ❖ jeżeli w przeszłości pracowali w firmach czy innych organizacjach, zdobyte tam doświadczenie i wiedzę z pożytkiem wykorzystują w obecnym miejscu zatrudnienia.

Organizacja przyjmująca wolontariusza seniora może zastanowić się również nad wielkim potencjałem relacji mentorskich, gdzie w niektórych obszarach działań osoba taka może okazać się wartościowym mentorem dla młodszych pracowników czy wolontariuszy i przekazywać swoją wiedzę i doświadczenie.

Kilka słów o uczeniu się...

Proces edukacji ludzi starszych jest bardzo złożony, ponieważ bardzo złożona jest starość. Edukacja osób w wieku starszym powinna uwzględniać potrzebę aktualizacji wiedzy, potrzebę wynikającą zarówno z przemian zachodzących w świecie. Proces ten powinien mieć na celu zarówno pogłębienie wiedzy jak i rozwój kompetencji i umiejętności. Powinien zbliżać do nowoczesności.



Pamiętajmy! Stwarzajmy seniorom warunki do uczenia się

Ważną rolę w edukacji osób starszych odgrywa kultura regionalna. Osoby starsze znają przeszłość swojego środowiska, mają tzw pamięć społeczną, pamięć serca. Do tematów związanych z kulturą regionu i pamięcią mogą należeć: rodzina, praca, zdrowie, szkoła, okolica, czas wolny.

W obecnych warunkach społeczno-ekonomicznych coraz częściej podkreśla się też istotność edukacji europejskiej. Oznacza to dodanie do dotychczasowego narodowego wymiaru nowych wartości, związanych z kreowaniem wspólnej przyszłości. Europejski wymiar edukacji oznacza potrzebę wzmacniania poczucia tożsamości europejskiej opartej na wartościach cywilizacji europejskiej. W edukacji europejskiej trzeba utrzymywać wspólne podstawy na jakich obywatele zamierzają oprzeć swój indywidualny rozwój.

W założeniach teorii wychowania do starości uznaje się, że wychowanie to polega na pomaganiu ludziom w nabywaniu przez nich zainteresowań, aspiracji i umiejętności oraz przyzwyczajęń, które pomagają im na emeryturze, w realizowaniu trybu życia sprzyjającego wydłużaniu się młodości i dającego satysfakcję aktywności. Przy czym, wychowanie to nie informowanie, przekonywanie i zachęcanie – lecz wywołanie sytuacji sprzyjających określonemu postępowaniu.

Rola wolontariatu seniorów nie powinna opierać się tylko i wyłącznie na wykorzystaniu ich kompetencji, organizacje powinny zadbać o stworzenie warunków do ich nauki w kontekście uczenia się przez całe życie, co może zapoczątkować długotrwałą relacją wolontarystyczną i rozwojem samej organizacji.

Kilka propozycji obszarów zaangażowania...

Młodszy wolontariusze chętniej angażują się w działania organizacji społecznych, wykorzystując wolontariat jako sposób zdobycia doświadczenia zawodowego, pozyskania nowych, przydatnych kompetencji i umiejętności. Młodzież lubi angażować się w przedsięwzięcia umożliwiające samodzielne działania i realizację własnych pomysłów. Warto zastanowić się, jakie propozycje obszarów zaangażowania organizacje mogą zaproponować osobom starszym.

W roku 2001 Centrum Badania Opinii Społecznej [CBOS, 2001] zrealizowało bardzo ciekawe badanie dotyczące postrzegania wartości osób starszych przez wnuków. Z badania wynika, iż to co wnukowie (młodzież i osoby dorosłe) zawdzięczają swoim dziadkom to: zasady moralne, wiarę religijną, poczucie, że jest kochana/y, takie wartości jak obowiązkowość, pracowitość, samodyscyplina i silna wola, znajomość wydarzeń historycznych, praktyczne umiejętności, miłość do ojczyzny. W świetle takich badań warto przemyśleć w jakich obszarach i w jaki sposób można zaangażować w organizacji osoby, które potrafią przekazać lub wykorzystać takie wartości w relacjach z innymi osobami.

Dzięki coraz większej liczbie projektów realizowanych przez organizacje, przybywa dobrych praktyk, a co za tym idzie, sprawdzonych obszarów działań, w których starsi wolontariusze wykorzystują i rozwijają swoje kompetencje. Poniżej podajemy kilka propozycji, które mogą rozważyć organizacje pozarządowe, w szczególności te, które nie włączały do tej pory seniorów w swoje działania:

- ❖ Pozyskiwanie darczyńców w bankach drugiej ręki – osoba dojrzała i doświadczona potrafi nawiązać stałe relacje z darczyńcami, a jej przekonanie o słuszności działań udziela się innym;
- ❖ Działania na rzecz osób starszych i chorych, szpitale i hospicja – osoby dojrzałe oprócz umiejętności opieki, posiadają przede wszystkim umiejętność słuchania chorego, są cierpliwe i serdeczne, wprowadzają atmosferę ciepła i bliskości; wolontariusze mniej myślą o swoich chorobach i problemach, nie użalają się nad sobą;
- ❖ Zajęcia z dziećmi, edukacja międzypokoleniowa – osoby starsze, oprócz umiejętności przekazywania wiedzy, wartości i zasad moralnych są bardziej cierpliwe, przez co nadają się do prowadzenia długotrwałych akcji z udziałem dziećmi;
- ❖ Opieka indywidualna nad niepełnosprawnymi – starsi wolontariusze częściej budują partnerskie relacje z osobami odwiedzanymi, motywują je do większej aktywności, dobrze sobie radzą w prowadzeniu rozmów na trudne tematy (np. choroba, śmierć);
- ❖ Fundraising – wbrew powszechnemu przekonaniu, iż najlepszym fundraiserem jest osoba młoda, dynamiczna, samodzielna i potrafiąca pozyskać sponsora w 30 sekund, osoby starsze bardzo dobrze sprawdzają się w realizacji niektórych działań fundraisingowych – w szczególności tych, w których niezbędne jest zaangażowanie większej ilości osób: bale charytatywne, publiczne

zbiórki pieniężne, loterie, aukcje, lokalne kampanie społeczne to niektóre ich przykłady. Nie można przy tym jednak zapomnieć, iż wolontariusze muszą być wcześniej przeszkoleni w zakresie fundraisingu i jego metod.



Pamiętajmy! Warto inwestować w wiedzę wolontariuszy seniorów i organizować dla nich szkolenia

Nie jest to lista zamknięta obszarów zaangażowania, możliwości jest tyle ile jest pomysłów, a od właściwego dobrania odpowiedniej osoby do odpowiedniego działania zależy nasz sukces.

II. Kompetentny senior

Termin „kompetencje” zagościł w języku potocznym już dosyć dawno. Początkowo jednak jego znaczenie było dosyć wąskie, a mianem kompetencji oznaczano posiadanie przez kogoś formalnego prawa do zajmowania się określonymi sprawami organizacji oraz podejmowania decyzji w jej imieniu. Szersze znaczenie pojęciowe kompetencje uzyskały dopiero niedawno. W ciągu kilku ostatnich lat problematyka kompetencji stała się w Polsce niezwykle popularna i termin ten zagościł w pracach badawczych. Znalazł też „poparcie” w postaci dotacji finansowych z wielu programów UE. Co zatem oznacza pojęcie kompetencji?

Definiowanie kompetencji

Analizując liczne publikacje naukowe na temat kompetencji (w bibliografii do artykułu odnaleźć można śladowe ich ilości), dosyć szybko dojdziemy do wniosku, że liczba definicji kompetencji jest prawie taka sama, jak liczba badaczy i praktyków, którzy się tą problematyką zajęli. Mimo – tak typowego dla nowych obszarów wiedzy – braku zgody naukowców na jedyną słuszną definicję kompetencji, pojawiają się jednak pewne rysy wspólne. Postaram się je ująć, wraz z opisem i krótką charakterystyką, w dalszej części tekstu.

Definicja kompetencji wg UE:

Kompetencje to zdolność do wykorzystania własnych zasobów – predyspozycji, umiejętności, postaw, wiedzy i doświadczenia – do uzyskiwania określonych przez organizację rezultatów. Zdolności te wyrażają się przez zachowanie i sposób funkcjonowania, które pozwalają jednostce uzyskać wybitne wyniki w zakresie oczekiwanym przez organizację.

Kompetencje człowieka są swego rodzaju miernikami, które pozwalają nam określić potencjał tkwiący w danej osobie. Pozwalają zmierzyć i ocenić intensywność występowania konkretnej zdolności jednostki.

Kompetencje, bez względu na to, jakiego są typu, zawsze składają się z trzech elementów: **wiedzy, umiejętności i postaw**. Dopiero scalenie w

działaniu wszystkich tych składowych pozwala nam mówić o posiadaniu kompetencji. Przykładowo – jeśli jesteśmy osobą kompetentną w zakresie radzenia sobie ze stresem, oznacza to, że **wiemy**, czym jest stres i jakie są skutki nie radzenia sobie z nim, znamy też teoretyczne reguły radzenia sobie ze stresem. Ponadto wykorzystujemy w praktyce tę wiedzę, ponieważ posiadamy stosowne **umiejętności** panowania nad stresem (umiejętność rozładowywania emocji podczas trudnych rozmów, logiczne wysuwanie kontrargumentów). Aby jednak można było mówić o kompetencji, musimy być także przekonani (mieć taką **postawę**), iż zapanowanie nad stresem jest ważne, a czasami nawet konieczne. To, że mamy wiedzę na temat technik redukcji stresu i uczestniczyliśmy w szkoleniu umiejętności z tego zakresu, nie oznacza, że nagle zaczniemy panować nad swoimi emocjami i uczuciami. Musimy bowiem mieć jeszcze przekonanie, że tak chcemy postępować (Smółka, 2007, s. 22-23).

Kompetencje dzielimy na dwie podstawowe kategorie:

- kompetencje twarde – związane z posiadaniem specjalistycznej wiedzy i umiejętności i postaw. Posiadanie tych kompetencji jest niezbędne, aby móc wykonywać określony rodzaj pracy. Jeśli nie potrafimy obsługiwać komputera czy pracować z określonym programem księgowym, to nie będziemy mogli wykonywać zadań wymagających jego użycia i nie będziemy przekonani co do tego, że praca w danym zakresie faktycznie wymaga użycia komputera. Te kompetencje pomagają nam „odnaleźć się” na danym stanowisku czy w danej roli zawodowej;
- kompetencje miękkie – związane z posiadaniem wiedzy, umiejętności i postaw, które decydują o skuteczności naszego działania, w rozmaitych kontekstach i sytuacjach oraz rolach zawodowych i życiowych. Na przykład – jeśli ktoś jest świetnym organizatorem, równie sprawnie zorganizuje imprezę andrzejkową, jak i wspólny wyjazd w góry. W skład kompetencji miękkich wchodzi kompetencje osobiste (umożliwiają nam sprawne zarządzanie sobą) oraz kompetencje interpersonalne (gwarantują nam dobre kontakty z ludźmi oraz skuteczną realizację własnych zamierzeń i zleconych zadań we współpracy z innymi). Te kompetencje są bardziej elastyczne, a przez to – bardziej pożądane we współczesnym, szybko zmieniającym się świecie. Kompetencje te są nazywane wręcz „kompetencjami przyszłości”.

Projekt „Profesjonalny senior-wolontariusz” zakłada m.in. diagnozę kompetencji seniorów. Mając świadomość dużego doświadczenia

zawodowego naszych badanych (a dzięki temu – niezwykle ugruntowanego posiadania przez nich kompetencji twardych), skupiliśmy się zatem na diagnozie kompetencji miękkich. Jest to tym bardziej uzasadnione, że zależy nam na rozwoju poczucia przynależności badanych do danej organizacji, a to poczucie jest nierozdzielnie związane z właściwymi relacjami interpersonalnymi. Racjonalność takiego działania potwierdzają również badania naukowe – okazuje się, że kompetencje miękkie aż w 70% decydują o tym, czy uda nam się uzyskać ponadprzeciętne efekty pracy (Cherniss, 2000, s. 433-458; Smółka, 2007, s. 25-26).

Diagnoza kompetencji – krok po kroku

Identyfikacja kompetencji nie jest zadaniem łatwym. Dlatego musi odbywać się kilkietapowo. Taka forma pracy „nad kompetencjami” pozwala nam bowiem na uniknięcie przypadkowości ich diagnozy i wyodrębnienie tych kompetencji, które są najsilniej obecne w zachowaniu i działaniach danej osoby (Rostkowski, 2006, s. 169-171).

2. Krok pierwszy: ankieta samooceny kompetencji – arkusz ankiety stworzony na potrzeby projektu ma służyć zebraniu wiarygodnych informacji na temat umiejętności i specyficznych cech seniorów. Wzmacnia poczucie zaangażowania się w projekt (z racji długiego czasu poświęconego na wypełnienie arkusza). Wskazuje również na poziom samooceny seniora na początku projektu i jego obraz samego siebie;
5. Krok drugi: warsztaty – obejmują określone testy sytuacyjne i wywiady grupowe. Ich założeniem jest odgrywanie przez uczestników konkretnych ról lub wykonywania zadań według ściśle określonej instrukcji. Czasem wymagają także dokonania prezentacji, np. wyników pracy. Po każdym z ćwiczeń ma miejsce ustrukturyzowany wywiad grupowy. Pytania wywiadu wymagają od uczestników analizy pracy nad zrealizowanym zadaniem. W zajęciach warsztatowych uczestniczy 2-3 obserwatorów (w zależności od wielkości grupy), którzy dokonują oceny kompetencji u poszczególnych osób biorących udział w poszczególnych ćwiczeniach;
6. Krok trzeci: wywiad indywidualny – ma charakter wywiadu strukturyzowanego. Osoba, z którą przeprowadzany jest wywiad

odpowiada na pytania dotyczące konkretnych doświadczeń, zachowań, planów działania. Taki wywiad pozwala na oszacowanie aktualnego poziomu występowania kompetencji miękkich u danej jednostki. Wskazuje też na motywację jednostki;

7. Krok czwarty: diagnoza kompetencji seniorów

Dokonywana wspólnie przez osoby dokonujące oceny kompetencji na trzech pierwszych etapach. Efektem takiej diagnozy jest stworzenie karty kompetencji seniora. Jest ona przedstawiana do akceptacji uczestnika projektu i dopiero po uzyskaniu takiej zgody – umieszczana w bazie wolontariuszy.

W praktyce do diagnozy kompetencji stosuje się co najmniej dwie techniki i porównuje wyniki uzyskane w poszczególnych badaniach.

Rozumienie wyników diagnozy

Karta kompetencji seniora ma formę tabelaryczną. Składa się z dwóch części – listy kompetencji twardych (specjalistycznych) oraz zestawienia kompetencji miękkich (społecznych).



KARTA KOMPETENCJI SENIORA – WOLONTARIUSZA

Imię i nazwisko: JAN KOWALSKI
Dane kontaktowe: ...@... tel.
Zawód:
Wykształcenie:

Kompetencje twarde (specjalistyczne)	ankieta			warsztaty			wywiad			diagnoza
	P	S	W	P	S	W	P	S	W	
Język rosyjski	X									
Język niemiecki										
Język angielski										
Język francuski	X									
Język włoski										
Wiedza ekonomiczna		X								
Wiedza informatyczna		X								
Wiedza marketingowa			X							
Wykorzystanie technologii (innowacyjność)		X								
Kompetencje miękkie (społeczne)	ankieta			warsztaty			wywiad			diagnoza
	P	S	W	P	S	W	P	S	W	
Wiedza organizacyjna		X			X			X		X
Administrowanie			X		X			X		X
Wyznaczanie priorytetów			X	X			X			
Etyka i wartości		X			X			X		X

Kompetencje są oznaczane w tabeli poprzez postawienie znaku X przy nazwie danej cechy. Dodatkowo, nasilenie ich występowania jest określone na trzech poziomach: podstawowym (P), średnim (S) i

wysokim (W). Miejsce, w którym pojawi się znak X, czyli kolumna P lub Ś albo W, nie jest przypadkowe.

Na etapie opracowywania wyników ankiety samooceny, znak X (czyli: obecność danej kompetencji) stawiany jest zgodnie z wytycznymi zawartymi w skonstruowanym wcześniej kluczu kompetencji.

Na etapie warsztatów i wywiadu ocena występowania danej kompetencji jest dokonywana wspólnie przez zespół obserwatorów. Początkowo tworzą oni samodzielne zapisy obserwacyjne (w trakcie trwania warsztatów i wywiadu oraz tuż po zakończonych zajęciach), w oparciu o ogólne opisy kompetencji miękkich, dostępne w literaturze przedmiotu. Następnie poszczególne opisy są wspólnie dyskutowane przez trenerów. Zwiększa to obiektywizm oceny występowania kompetencji.

Sposób rozumienia poszczególnych kompetencji twardych (specjalistycznych) i miękkich (społecznych) przedstawia poniższa tabela.

Kompetencje twarde (specjalistyczne)		
1-5	Język angielski Język francuski Język niemiecki Język rosyjski Język włoski	<u>Poziom podstawowy:</u> Świetnie rozumie ten język. Potrafi praktycznie wykorzystać ten język w życiu codziennym <u>Poziom średni:</u> Świetnie rozumie ten język. Swobodnie mówi w tym języku. Sprawnie pisze w tym języku. Potrafi praktycznie wykorzystać ten język w życiu codziennym <u>Poziom wysoki:</u> Świetnie rozumie ten język. Swobodnie mówi w tym języku. Sprawnie pisze w tym języku. Potrafi praktycznie wykorzystać ten język w życiu codziennym. Potrafi praktycznie
6	Wiedza ekonomiczna	<u>Poziom podstawowy:</u> Posiada gruntowną wiedzę na temat ekonomii i finansów <u>Poziom średni:</u> Posiada gruntowną wiedzę na temat ekonomii i finansów. Potrafi zastosować wiedzę ekonomiczną w praktyce <u>Poziom wysoki:</u> Posiada gruntowną wiedzę na temat ekonomii i finansów. Potrafi zastosować wiedzę ekonomiczną w praktyce. Zna bieżące zmiany w przepisach. Stale pogłębia wiedzę
7	Wiedza informatyczna	<u>Poziom podstawowy:</u> Zna podstawowe programy komputerowe. Wykorzystuje wiedzę informatyczną w życiu prywatnym <u>Poziom średni:</u> Zna podstawowe programy komputerowe. Wykorzystuje wiedzę informatyczną w życiu prywatnym. Potrafi zastosować wiedzę informatyczną w różnych aspektach zadań zawodowych <u>Poziom wysoki:</u> Zna podstawowe programy komputerowe. Wykorzystuje wiedzę informatyczną w życiu prywatnym. Potrafi zastosować wiedzę informatyczną w różnych aspektach zadań zawodowych. Stale podnosi swoje kwalifikacje informatyczne
8	Wiedza marketingowa	<u>Poziom podstawowy:</u> Zna zasady dotyczące promocji produktów. Stosuje wiedzę marketingową w praktyce <u>Poziom średni:</u> Zna zasady dotyczące promocji produktów. Stosuje wiedzę marketingową w praktyce. Posiada wiedzę na temat zachowań konsumenckich <u>Poziom wysoki:</u> Zna zasady dotyczące promocji produktów. Stosuje wiedzę marketingową w praktyce. Posiada wiedzę na temat zachowań konsumenckich. Potrafi wykorzystywać wiedzę
9	Wykorzystanie technologii (innowacyjność)	<u>Poziom podstawowy:</u> Osoba otwarta na nowe technologie. Wykorzystuje własne doświadczenie technologiczne i wiedzę w tym zakresie do wprowadzania usprawnień w moim życiu codziennym <u>Poziom średni:</u> Osoba otwarta na nowe technologie. Wykorzystuje własne doświadczenie technologiczne i wiedzę w tym zakresie do wprowadzania usprawnień w moim życiu codziennym. Chętnie wdraża nowe technologie, jeśli mogą one usprawnić pracę <u>Poziom wysoki:</u> Osoba otwarta na nowe technologie. Wykorzystuje własne doświadczenie technologiczne i wiedzę w tym zakresie do wprowadzania usprawnień w moim życiu codziennym. Chętnie wdraża nowe technologie, jeśli mogą one usprawnić pracę. Rozwija własną wiedzę w zakresie nowych technologii

Kompetencje miękkie (społeczne)		
1	Wiedza organizacyjna	<u>Poziom podstawowy:</u> Zna specyfikę procesu pracy w organizacji. Posiada umiejętność obserwacji procesu pracy <u>Poziom średni:</u> Zna specyfikę procesu pracy w organizacji. Posiada umiejętność obserwacji procesu pracy. Zna rynek i konkurencję. <u>Poziom wysoki:</u> Zna specyfikę procesu pracy w organizacji. Posiada umiejętność obserwacji procesu pracy. Posiada umiejętność analizy tendencji
2	Administrowanie	<u>Poziom podstawowy:</u> Ma duże zdolności organizacyjne. Potrafi załatwić wiele spraw w sposób niezwykle uporządkowany <u>Poziom średni:</u> Ma duże zdolności organizacyjne. Potrafi załatwić wiele spraw w sposób niezwykle uporządkowany. Potrafi ustalać priorytety <u>Poziom wysoki:</u> Ma duże zdolności organizacyjne. Potrafi załatwić wiele spraw w sposób niezwykle uporządkowany. Potrafi ustalać priorytety. Jest osobą
3	Wyznaczanie priorytetów	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi dokonać analizy oraz posegregować zadania wg kryterium ich ważności i pilności <u>Poziom średni:</u> Potrafi dokonać analizy oraz posegregować zadania wg kryterium ich ważności i pilności. Jest zdyscyplinowana/-y i konsekwentna/-y w trakcie realizacji zadań oraz kontroli ich wykonania <u>Poziom wysoki:</u> : Potrafi dokonać analizy oraz posegregować zadania wg kryterium ich ważności i pilności. Jest zdyscyplinowana/-y i konsekwentna/-y w
4	Etyka i wartości	<u>Poziom podstawowy:</u> Pracując w grupie zawsze dba o przestrzeganie wartości uniwersalnych. Nawet jeśli pracuje samodzielnie, stara się przestrzegać ważne dla niej/niego wartości. Uważa, że ważne jest ustalenie w organizacji systemu wartości i jego przestrzeganie <u>Poziom średni:</u> Pracując w grupie zawsze dba o przestrzeganie wartości uniwersalnych. Nawet jeśli pracuje samodzielnie, stara się przestrzegać ważne dla niej/niego wartości. Uważa, że ważne jest ustalenie w organizacji systemu wartości i jego przestrzeganie. Potrafi określić, jakimi wartościami kieruje się organizacja. Dbą o przestrzeganie wartości organizacji <u>Poziom wysoki:</u> Pracując w grupie zawsze dba o przestrzeganie wartości uniwersalnych. Nawet jeśli pracuje samodzielnie, stara się przestrzegać ważne dla niej/niego wartości. Uważa, że ważne jest ustalenie w organizacji systemu wartości i jego przestrzeganie. Potrafi określić, jakimi wartościami kieruje się organizacja. Dbą o przestrzeganie wartości organizacji. Bierze udział we wdrażaniu wartości i mobilizuje współpracowników do ich przestrzegania
5	Wiedza o produkcie i znajomość organizacji środowiska pracy	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi efektywnie wykorzystać dostępne narzędzia. Zna źródła pozyskiwania informacji. Potrafi pozytywnie wykorzystać potencjał wewnątrzorganizacyjny <u>Poziom średni:</u> Potrafi efektywnie wykorzystać dostępne narzędzia. Zna źródła pozyskiwania informacji. Potrafi pozytywnie wykorzystać potencjał wewnątrzorganizacyjny. Dbą o to, by maksymalnie wykorzystać potencjał tkwiący w organizacji, z którą współpracuje <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi efektywnie wykorzystać dostępne narzędzia. Zna źródła pozyskiwania informacji. Potrafi pozytywnie wykorzystać potencjał wewnątrzorganizacyjny. Dbą o to, by maksymalnie wykorzystać potencjał tkwiący w organizacji, z którą współpracuje. Posiada umiejętność przekazania wiedzy potencjalnemu klientowi oraz zainteresowania go produktami i ofertą organizacji

Kompetencje miękkie (społeczne)		
6	Zarządzanie czasem	<u>Poziom podstawowy:</u> Wyznacza priorytety. Starannie planuje ramy czasowe. Przewiduje niezbędne zasoby <u>Poziom średni:</u> Wyznacza priorytety. Starannie planuje ramy czasowe. Przewiduje niezbędne zasoby. Wybiera i jasno określa metody pracy. Zna i stosuje zasady zarządzania czasem <u>Poziom wysoki:</u> Wyznacza priorytety. Starannie planuje ramy czasowe. Przewiduje niezbędne zasoby. Wybiera i jasno określa metody pracy. Zna i
7	Asertywność	<u>Poziom podstawowy:</u> Zawsze broni własnych poglądów i stanowiska. Jeśli krytykuje innych, stara się wskazać konstruktywne rozwiązania. Wyrażając własne poglądy, opinie i uczucia, zawsze dba o to, by nie urazić uczuć innych osób <u>Poziom średni:</u> Zawsze broni własnych poglądów i stanowiska. Jeśli krytykuje innych, stara się wskazać konstruktywne rozwiązania. Wyrażając własne poglądy, opinie i uczucia, zawsze dba o to, by nie urazić uczuć innych osób <u>Poziom wysoki:</u> Zawsze broni własnych poglądów i stanowiska. Jeśli krytykuje innych, stara się wskazać konstruktywne rozwiązania. Wyrażając własne poglądy, opinie i uczucia, zawsze dba o to, by nie urazić uczuć innych osób. Każdą krytykę
8	Ekspansywność	<u>Poziom podstawowy:</u> Lubi zdobywać informacje. Lubi mieć wpływ na otoczenie <u>Poziom średni:</u> Lubi zdobywać informacje. Lubi mieć wpływ na otoczenie. Dąży do zdobycia wpływów w grupie <u>Poziom wysoki:</u> Lubi zdobywać informacje. Lubi mieć wpływ na otoczenie. Dąży do zdobycia wpływów w grupie. Czuje się odpowiedzialna/-y za innych ludzi i
9	Empatia	<u>Poziom podstawowy:</u> Jest szczerą/-y w relacjach z otoczeniem. Zanim oceni sytuację, stara się wysłuchać rozmówcę i zebrać dalsze informacje. Jasno mówi o emocjach, które odczuwa <u>Poziom średni:</u> Jest szczerą/-y w relacjach z otoczeniem. Zanim oceni sytuację, stara się wysłuchać rozmówcę i zebrać dalsze informacje. Jasno mówi o emocjach, które odczuwa. Wczuwa się w sytuację innych osób <u>Poziom wysoki:</u> Jest szczerą/-y w relacjach z otoczeniem. Zanim oceni sytuację, stara się wysłuchać rozmówcę i zebrać dalsze informacje. Jasno mówi o emocjach, które odczuwa. Wczuwa się w sytuację innych osób. Odczuwa przeżycia drugiego człowieka i stara się je zrozumieć
10	Inteligencja emocjonalna	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi nazywać swoje uczucia. Potrafi rozpoznać uczucia innych <u>Poziom średni:</u> Potrafi nazywać swoje uczucia. Potrafi rozpoznać uczucia innych. Ma zdolność wywoływania wpływu na emocje innych ludzi <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi nazywać swoje uczucia. Potrafi rozpoznać uczucia innych. Ma zdolność wywoływania wpływu na emocje innych ludzi. Potrafi skutecznie wpływać na własne emocje. Stara się twórczo wykorzystywać swoje emocje i przekuwać je np. na działania

Kompetencje miękkie (społeczne)		
11	Komunikatywność	<u>Poziom podstawowy:</u> Wypowiedzi są swobodne i jasne. Wypowiedzi są zrozumiałe i logiczne. Wypowiedzi są głośne i wyraźne. Potrafi skutecznie porozumiewać się z innymi <u>Poziom średni:</u> Wypowiedzi są swobodne i jasne. Wypowiedzi są zrozumiałe i logiczne. Wypowiedzi są głośne i wyraźne. Potrafi skutecznie porozumiewać się z innymi. Uważnie słucha uczestników. Stara się zrozumieć intencje współ rozmówcy. Osoba sprawdza, czy została dobrze zrozumiana. Jeśli odczuwa brak informacji w danym temacie, zawsze dopytuje, by je uzupełnić <u>Poziom wysoki:</u> Wypowiedzi są swobodne i jasne. Wypowiedzi są zrozumiałe i logiczne. Wypowiedzi są głośne i wyraźne. Potrafi skutecznie porozumiewać się z innymi. Uważnie słucha uczestników. Stara się zrozumieć intencje współ rozmówcy. Osoba sprawdza, czy została dobrze zrozumiana. Jeśli odczuwa brak informacji w danym temacie, zawsze dopytuje, by je uzupełnić. Logicznie argumentuje, broniąc swojego stanowiska. Przekonująco przedstawia swoje stanowisko i uwypukla zalety
12	Kreatywność	<u>Poziom podstawowy:</u> Postrzega problem jako całość. Trafnie wskazuje elementy składowe problemu. Szybko dostrzega nowe sposoby rozwiązania problemu <u>Poziom średni:</u> Postrzega problem jako całość. Trafnie wskazuje elementy składowe problemu. Szybko dostrzega nowe sposoby rozwiązania problemu. Umie wykorzystać nowe możliwości rozwiązania problemu. Dostrzega prawidłowości w zbiorze informacji. Dostrzega powiązania pomiędzy elementami składowymi problemu <u>Poziom wysoki:</u> Postrzega problem jako całość. Trafnie wskazuje elementy składowe problemu. Szybko dostrzega nowe sposoby rozwiązania problemu. Umie wykorzystać nowe możliwości rozwiązania problemu. Dostrzega prawidłowości w zbiorze informacji. Dostrzega powiązania pomiędzy elementami składowymi problemu. Tworzy nową wartość, odpowiednio wykorzystując własną wiedzę i
13	Nastawienie na wynik	<u>Poziom podstawowy:</u> Osoba efektywna w działaniu. Jest w stanie poświęcić swój cel indywidualny w imię sukcesu całego zespołu. Dbą o szczegóły <u>Poziom średni:</u> Osoba efektywna w działaniu. Jest w stanie poświęcić swój cel indywidualny w imię sukcesu całego zespołu. Dbą o szczegóły. Potrafi znajdować praktyczne rozwiązania danego problemu. W przypadku trudności, pojawiających się w trakcie realizacji danego zadania, nie zniechęca się szybko. Wykazuje silną motywację do pracy <u>Poziom wysoki:</u> Osoba efektywna w działaniu. Jest w stanie poświęcić swój cel indywidualny w imię sukcesu całego zespołu. Dbą o szczegóły. Potrafi znajdować praktyczne rozwiązania danego problemu. W przypadku trudności, pojawiających się w trakcie realizacji danego zadania, nie zniechęca się szybko. Wykazuje silną motywację do pracy. Dbą o terminowość, ilość i jakość wykonywanych zadań. Już rozpoczęte zadania zawsze doprowadza do końca. Potrafi realistycznie ocenić sytuację. Osoba nastawiona na osiągnięcie sukcesów zawodowych
14	Prowadzenie rozmowy telefonicznej	<u>Poziom podstawowy:</u> Mówi wyraźnie, w sposób zrozumiały <u>Poziom średni:</u> Mówi wyraźnie, w sposób zrozumiały. Jest komunikatywna/-y <u>Poziom wysoki:</u> Mówi wyraźnie, w sposób zrozumiały. Jest komunikatywna/-y. Stosuje procedury dotyczące standardów prowadzenia rozmowy telefonicznej

Kompetencje miękkie (społeczne)		
15	Potencjał intelektualny	<u>Poziom podstawowy:</u> Jest otwarta/-y na nowe doświadczenia <u>Poziom średni:</u> Jest otwarta/-y na nowe doświadczenia. Potrafi szybko przyswajać nową wiedzę <u>Poziom wysoki:</u> Jest otwarta/-y na nowe doświadczenia. Potrafi szybko przyswajać nową wiedzę. Kiedy zdobywa nową wiedzę, potrafi szybko
16	Dojrzałość zawodowa	<u>Poziom podstawowy:</u> Podejmując decyzję, potrafi wykorzystywać własną wiedzę i dotychczasowe doświadczenia zawodowe <u>Poziom średni:</u> Podejmując decyzję, potrafi wykorzystywać własną wiedzę i dotychczasowe doświadczenia zawodowe. Ma zdolność dostrzegania danego problemu z różnych perspektyw <u>Poziom wysoki:</u> Podejmując decyzję, potrafi wykorzystywać własną wiedzę i dotychczasowe doświadczenia zawodowe. Ma zdolność dostrzegania danego problemu z różnych perspektyw. Podczas wykonywania czynności
17	Obiektywizm	<u>Poziom podstawowy:</u> Równo traktuje wszystkich współpracowników. Stara się zdobyć wszystkie informacje, które są niezbędne do dokonania oceny <u>Poziom średni:</u> Równo traktuje wszystkich współpracowników. Stara się zdobyć wszystkie informacje, które są niezbędne do dokonania oceny. W ocenie nigdy nie kieruje się emocjami <u>Poziom wysoki:</u> Równo traktuje wszystkich współpracowników. Stara się zdobyć wszystkie informacje, które są niezbędne do dokonania oceny. W ocenie nigdy nie kieruje się emocjami. Przystępując do oceny sytuacji, stara
18	Opanowanie	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi kontrolować własne zachowania. Nie poddaje się emocjom <u>Poziom średni:</u> Potrafi kontrolować własne zachowania. Nie poddaje się emocjom. Zachowuje dystans do trudności, które się pojawiają <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi kontrolować własne zachowania. Nie poddaje się emocjom. Zachowuje dystans do trudności, które się pojawiają.
19	Otwartość na innych	<u>Poziom podstawowy:</u> W relacjach z innymi wykazuje się dużą elastycznością. Lubi dyskutować nad problemem <u>Poziom średni:</u> W relacjach z innymi wykazuje się dużą elastycznością. Lubi dyskutować nad problemem. Lubi różnorodność w działaniu <u>Poziom wysoki:</u> W relacjach z innymi wykazuje się dużą elastycznością. Lubi dyskutować nad problemem. Lubi różnorodność w działaniu. Jest otwarta/-y
20	Partnerstwo	<u>Poziom podstawowy:</u> Traktuje innych na równi z samym/samą sobą. Uważa współpracowników za swoich partnerów <u>Poziom średni:</u> Traktuje innych na równi z samym/samą sobą. Uważa współpracowników za swoich partnerów. W trakcie wspólnej pracy, bierze pod uwagę opinie innych osób <u>Poziom wysoki:</u> Traktuje innych na równi z samym/samą sobą. Uważa współpracowników za swoich partnerów. W trakcie wspólnej pracy, bierze pod uwagę opinie innych osób. Lubi takie rozwiązania problemów, w których obie strony uważają się za wygrane i nie mają poczucia dyskomfortu, że zgodziły się na zbyt duże ustępstwa

Kompetencje miękkie (społeczne)		
21	Pewność siebie	<u>Poziom podstawowy:</u> Wierzy w siebie. Dostrzega własne mocne strony i wie, że ma duże możliwości <u>Poziom średni:</u> Wierzy w siebie. Dostrzega własne mocne strony i wie, że ma duże możliwości. Uważa, że jest osobą efektywną <u>Poziom wysoki:</u> Wierzy w siebie. Dostrzega własne mocne strony i wie, że ma duże możliwości. Uważa, że jest osobą efektywną. Potrafi bronić własnego
22	Rozwój zawodowy	<u>Poziom podstawowy:</u> Lubi zdobywać nową wiedzę i czuć się profesjonalistą w danej dziedzinie. Potrafi zastosować w praktyce wiedzę zawodową <u>Poziom średni:</u> Lubi zdobywać nową wiedzę i czuć się profesjonalistą w danej dziedzinie. Potrafi zastosować w praktyce wiedzę zawodową. Zawsze wyznacza sobie cele i konsekwentnie stara się je osiągnąć <u>Poziom wysoki:</u> Lubi zdobywać nową wiedzę i czuć się profesjonalistą w danej dziedzinie. Potrafi zastosować w praktyce wiedzę zawodową. Zawsze wyznacza sobie cele i konsekwentnie stara się je osiągnąć. Stara się wyciągać
23	Samodzielność	<u>Poziom podstawowy:</u> Realizuje zadania bez konieczności bezpośredniego nadzoru ze strony innych osób <u>Poziom średni:</u> Realizuje zadania bez konieczności bezpośredniego nadzoru ze strony innych osób. Jest osobą konsekwentną i zdyscyplinowaną <u>Poziom wysoki:</u> Realizuje zadania bez konieczności bezpośredniego nadzoru ze strony innych osób. Jest osobą konsekwentną i zdyscyplinowaną. Potrafi
24	Wytrwałość	<u>Poziom podstawowy:</u> Jest osobą cierpliwą. Konsekwentnie i wytrwale dąży do celu <u>Poziom średni:</u> Jest osobą cierpliwą. Konsekwentnie i wytrwale dąży do celu. Napotymane trudności nie zniechęcają ją/jego do kontynuowania pracy <u>Poziom wysoki:</u> Jest osobą cierpliwą. Konsekwentnie i wytrwale dąży do celu. Napotymane trudności nie zniechęcają ją/jego do kontynuowania pracy.
25	Zmysł strategiczny	<u>Poziom podstawowy:</u> Posiada umiejętność analizy problemu. Potrafi odnaleźć wszystkie potrzebne jej/jemu informacje. Bez problemu dokonuje syntezy informacji <u>Poziom średni:</u> Posiada umiejętność analizy problemu. Potrafi odnaleźć wszystkie potrzebne jej/jemu informacje. Bez problemu dokonuje syntezy informacji. Potrafi przewidzieć nawet odległe skutki, które mogą być następstwem podjętych przez nią/niego działań <u>Poziom wysoki:</u> Posiada umiejętność analizy problemu. Potrafi odnaleźć wszystkie potrzebne jej/jemu informacje. Bez problemu dokonuje syntezy informacji. Potrafi przewidzieć nawet odległe skutki, które mogą być następstwem podjętych przez nią/niego działań. Potrafi określać strategiczne dla siebie cele i tworzyć plany działania, które umożliwią jej/jemu osiągnięcie ich

Kompetencje miękkie (społeczne)		
26	Efektywność działania	<u>Poziom podstawowy:</u> Uczy się na doświadczeniu. Dotychczasowe doświadczenia, nawet negatywne, są dla niej/niego źródłem nauki. Potrafi przełamywać trudności <u>Poziom średni:</u> Uczy się na doświadczeniu. Dotychczasowe doświadczenia, nawet negatywne, są dla niej/niego źródłem nauki. Potrafi przełamywać trudności. Konsekwentnie realizuje założone cele <u>Poziom wysoki:</u> Uczy się na doświadczeniu. Dotychczasowe doświadczenia, nawet negatywne, są dla niej/niego źródłem nauki. Potrafi przełamywać trudności. Konsekwentnie realizuje założone
27	Elastyczność działania	<u>Poziom podstawowy:</u> Osoba ukierunkowana na rozwój. Łatwo dostosowuje się do zmian w otaczającym środowisku. Nie stosuje schematów myślowych <u>Poziom średni:</u> Osoba ukierunkowana na rozwój. Łatwo dostosowuje się do zmian w otaczającym środowisku. Nie stosuje schematów myślowych. Lubi łamać stereotypy <u>Poziom wysoki:</u> Osoba ukierunkowana na rozwój. Łatwo dostosowuje się do zmian w otaczającym środowisku. Nie stosuje schematów myślowych. Lubi łamać stereotypy. Dostrzega problemy z różnych perspektyw
28	Negocjowanie	<u>Poziom podstawowy:</u> Nie poddaje się emocjom. Przygotowuje się do negocjacji i planuje ich przebieg. Potrafi zidentyfikować i jasno określić stanowiska obu stron konfliktu oraz ich interesy <u>Poziom średni:</u> Nie poddaje się emocjom. Przygotowuje się do negocjacji i planuje ich przebieg. Potrafi zidentyfikować i jasno określić stanowiska obu stron konfliktu oraz ich interesy. Stara się dobrze poznać argumenty drugiej strony, aby użyć właściwie dobranych kontrargumentów, w celu osiągnięcia pożądanego celu lub wypracowania kompromisu. <u>Poziom wysoki:</u> Nie poddaje się emocjom. Przygotowuje się do negocjacji i planuje ich przebieg. Potrafi zidentyfikować i jasno określić stanowiska obu stron konfliktu oraz ich interesy. Stara się dobrze poznać argumenty drugiej strony, aby użyć właściwie dobranych kontrargumentów, w celu osiągnięcia pożądanego celu lub wypracowania kompromisu. Stara się dążyć do możliwie najbardziej korzystnego dla obu stron rozwiązania
29	Odporność na stres	<u>Poziom podstawowy:</u> Nawet w sytuacjach napięcia emocjonalnego, konsekwentnie dąży do celu. Potrafi rozładowywać emocje podczas dyskusji <u>Poziom średni:</u> Nawet w sytuacjach napięcia emocjonalnego, konsekwentnie dąży do celu. Potrafi rozładowywać emocje podczas dyskusji. Stres nie stanowi przyczyny spadku efektywności tej osoby <u>Poziom wysoki:</u> Nawet w sytuacjach napięcia emocjonalnego, konsekwentnie dąży do celu. Potrafi rozładowywać emocje podczas dyskusji. Stres nie stanowi przyczyny spadku efektywności tej osoby. Nawet gdy jest atakowana przez interlokutora, potrafi logicznie kontrargumentować

Kompetencje miękkie (społeczne)		
30	Organizowanie	<u>Poziom podstawowy:</u> Umie dobrze zaplanować czas do realizacji danego zadania oraz niezbędne środki. Potrafi dobrze dobierać ludzi do współpracy <u>Poziom średni:</u> Umie dobrze zaplanować czas do realizacji danego zadania oraz niezbędne środki. Potrafi dobrze dobierać ludzi do współpracy. Jest osobą konsekwentną <u>Poziom wysoki:</u> Umie dobrze zaplanować czas do realizacji danego zadania oraz niezbędne środki. Potrafi dobrze dobierać ludzi do współpracy. Jest osobą konsekwentną. Ma umiejętność tworzenia optymalnych warunków dla zespołu realizującego dane zadania. Jasno ustala priorytety i monitoruje działania w zespole
31	Planowanie	<u>Poziom podstawowy:</u> Każdorazowo wyznacza priorytety. Potrafi precyzyjnie określić cel swoich działań <u>Poziom średni:</u> Każdorazowo wyznacza priorytety. Potrafi precyzyjnie określić cel swoich działań. Precyzuje niezbędne zasoby (ludzkie, materialne i czasowe) potrzebne do wykonania zadania <u>Poziom wysoki:</u> Każdorazowo wyznacza priorytety. Potrafi precyzyjnie określić cel swoich działań. Precyzuje niezbędne zasoby (ludzkie, materialne i czasowe) potrzebne do wykonania zadania. Trafnie przewiduje wszystkie
32	Podejmowanie decyzji/ przyjmowanie odpowiedzialności	<u>Poziom podstawowy:</u> Ma dużą umiejętność analizowania i syntetyzowania informacji. <u>Poziom średni:</u> Ma dużą umiejętność analizowania i syntetyzowania informacji. Trafnie ocenia sytuację, wyciąga wnioski i podejmuje na ich podstawie decyzje. Przyjmuje odpowiedzialność za własne decyzje <u>Poziom wysoki:</u> Ma dużą umiejętność analizowania i syntetyzowania informacji. Trafnie ocenia sytuację, wyciąga wnioski i podejmuje na ich
33	Planowanie i rozwój sprzedaży	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi metodycznie działać i ma doświadczenie w zwiększaniu sprzedaży. Potrafi wykorzystać w praktyce znajomość technik sprzedaży <u>Poziom średni:</u> Potrafi metodycznie działać i ma doświadczenie w zwiększaniu sprzedaży. Potrafi wykorzystać w praktyce znajomość technik sprzedaży. Ma wiedzę na temat rynku i produktów oraz wciąż aktualizuje posiadane informacje <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi metodycznie działać i ma doświadczenie w zwiększaniu sprzedaży. Potrafi wykorzystać w praktyce znajomość technik sprzedaży. Ma wiedzę na temat rynku i produktów oraz wciąż aktualizuje posiadane
34	Prowadzenie dyskusji	<u>Poziom podstawowy:</u> Tak kieruje rozmową, aby każdy mógł przedstawić własne poglądy w danej sprawie. Zawsze wysłuchuje do końca opinii współrozmówcy, nawet jeśli się z nią nie zgadza <u>Poziom średni:</u> Tak kieruje rozmową, aby każdy mógł przedstawić własne poglądy w danej sprawie. Zawsze wysłuchuje do końca opinii współrozmówcy, nawet jeśli się z nią nie zgadza. Ceni wymianę poglądów i docenia współrozmówców, nawet jeśli nie zgadza się z ich stanowiskiem i postawą <u>Poziom wysoki:</u> Tak kieruje rozmową, aby każdy mógł przedstawić własne poglądy w danej sprawie. Zawsze wysłuchuje do końca opinii współrozmówcy, nawet jeśli się z nią nie zgadza. Ceni wymianę poglądów i docenia współrozmówców, nawet jeśli nie zgadza się z ich stanowiskiem i postawą. Potrafi podsumować spotkanie i doprowadzić zespół do podjęcia wspólnej decyzji

Kompetencje miękkie (społeczne)		
35	Prezentacja	<u>Poziom podstawowy:</u> Umie zebrać wszelkie informacje niezbędne jej/mu do prezentacji. Potrafi odpowiedzieć na wszystkie pytania dotyczące zagadnienia, które przedstawia <u>Poziom średni:</u> Umie zebrać wszelkie informacje niezbędne jej/mu do prezentacji. Potrafi odpowiedzieć na wszystkie pytania dotyczące zagadnienia, które przedstawia. Podczas prezentacji umie zachować spokój i opanowanie <u>Poziom wysoki:</u> Umie zebrać wszelkie informacje niezbędne jej/mu do prezentacji. Potrafi odpowiedzieć na wszystkie pytania dotyczące zagadnienia, które przedstawia. Podczas prezentacji umie zachować spokój i opanowanie. Skutecznie wpływa na swoich słuchaczy
36	Przekazywanie informacji	<u>Poziom podstawowy:</u> Jasno formułuje wypowiedzi. Potrafi w sposób jasny i zrozumiały przekazać swoje intencje oraz informacje, które posiada <u>Poziom średni:</u> Jasno formułuje wypowiedzi. Potrafi w sposób jasny i zrozumiały przekazać swoje intencje oraz informacje, które posiada. Potrafi w prosty sposób wyjaśnić nawet najbardziej złożone kwestie <u>Poziom wysoki:</u> Jasno formułuje wypowiedzi. Potrafi w sposób jasny i zrozumiały przekazać swoje intencje oraz informacje, które posiada. Potrafi w prosty sposób wyjaśnić nawet najbardziej złożone kwestie. Zawsze upewnia
37	Przełamywanie zastrzeżeń	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi uważnie słuchać. Potrafi logicznie dobierać argumenty <u>Poziom średni:</u> Potrafi uważnie słuchać. Potrafi logicznie dobierać argumenty. Nie poddaje się emocjom <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi uważnie słuchać. Potrafi logicznie dobierać argumenty. Nie poddaje się emocjom. Odpowiadając na zastrzeżenia, potrafi udzielić
38	Rozpoznawanie potrzeb klienta	<u>Poziom podstawowy:</u> Umie uważnie słuchać. Jeśli informacja, którą posiada jest niepełna, stara się dopytywać, by ją zrozumieć <u>Poziom średni:</u> Umie uważnie słuchać. Jeśli informacja, którą posiada jest niepełna, stara się dopytywać, by ją zrozumieć. Potrafi oceniać dane zagadnienie również z punktu widzenia drugiej strony <u>Poziom wysoki:</u> Umie uważnie słuchać. Jeśli informacja, którą posiada jest niepełna, stara się dopytywać, by ją zrozumieć. Potrafi oceniać dane zagadnienie również z punktu widzenia drugiej strony. Potrafi zrozumieć
39	Sprawność organizacyjna	<u>Poziom podstawowy:</u> Wykorzystuje rozmaite kanały informacyjne. Zna i umie wskazać słabe strony organizacji, z którą współpracuje <u>Poziom średni:</u> Wykorzystuje rozmaite kanały informacyjne. Zna i umie wskazać słabe strony organizacji, z którą współpracuje. Zna i umie wskazać silne strony organizacji, z którą współpracuje <u>Poziom wysoki:</u> Wykorzystuje rozmaite kanały informacyjne. Zna i umie wskazać słabe strony organizacji, z którą współpracuje. Zna i umie wskazać silne strony organizacji, z którą współpracuje. Uważa, że potrafi wykorzystać
40	Umiejętności trenerskie	<u>Poziom podstawowy:</u> Potrafi nawiązywać kontakt z grupą. Jest odporna/-y na stres <u>Poziom średni:</u> Potrafi nawiązywać kontakt z grupą. Jest odporna/-y na stres. Przekazuje wiedzę w sposób jasny i ciekawy <u>Poziom wysoki:</u> Potrafi nawiązywać kontakt z grupą. Jest odporna/-y na stres. Przekazuje wiedzę w sposób jasny i ciekawy. Ma umiejętność efektywnego przekazywania wiedzy i umiejętności innym osobom

Kompetencje miękkie (społeczne)		
41	Obsługa klienta i predyspozycje handlowe	<u>Poziom podstawowy:</u> Posiada łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi i nie zraża się łatwo, mimo emocji okazywanych przez klientów. Jest cierpliwy. Jest nastawiona/-y na osiągnięcie wysokich wyników podczas realizacji powierzonych jej/mu zadań <u>Poziom średni:</u> Posiada łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi i nie zraża się łatwo, mimo emocji okazywanych przez klientów. Jest cierpliwy. Potrafi dostarczać pozytywne informacje zwrotne w stresującym środowisku. Jest nastawiona/-y na osiągnięcie wysokich wyników podczas realizacji powierzonych jej/mu zadań <u>Poziom wysoki:</u> Posiada łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi i nie zraża się łatwo, mimo emocji okazywanych przez klientów. Jest cierpliwy. Potrafi dostarczać pozytywne informacje zwrotne w stresującym środowisku. Jest nastawiona/-y na osiągnięcie wysokich wyników podczas realizacji powierzonych jej/mu zadań. Posiada umiejętność prowadzenia spotkań
42	Kreowanie wizji	<u>Poziom podstawowy:</u> Posiada umiejętność niestandardowego myślenia. Potrafi tworzyć długoterminowe plany <u>Poziom średni:</u> Posiada umiejętność niestandardowego myślenia. Potrafi tworzyć długoterminowe plany. Potrafi przełożyć swoją wizję na poszczególne cele strategiczne <u>Poziom wysoki:</u> Posiada umiejętność niestandardowego myślenia. Potrafi tworzyć długoterminowe plany. Potrafi przełożyć swoją wizję na poszczególne cele strategiczne. Najważniejsze są dla niej/niego te działania, które zapewnią organizacji długotrwałe relacje z klientami
43	Umiejętność uczenia się	<u>Poziom podstawowy:</u> Ma umiejętność analizy i syntezy. Potrafi wyciągać wnioski. Potrafi ocenić znaczenie i wagę informacji. Szybko przyswaja nową wiedzę <u>Poziom średni:</u> Ma umiejętność analizy i syntezy. Potrafi wyciągać wnioski. Potrafi ocenić znaczenie i wagę informacji. Szybko przyswaja nową wiedzę i umiejętności <u>Poziom wysoki:</u> Ma umiejętność analizy i syntezy. Potrafi wyciągać wnioski. Potrafi ocenić znaczenie i wagę informacji. Szybko przyswaja nową wiedzę i umiejętności. Jest dobrym nauczycielem, lubi dzielić się wiedzą i doświadczeniem
44	Wprowadzanie zmian	<u>Poziom podstawowy:</u> Jest osobą otwartą na zmiany <u>Poziom średni:</u> Jest osobą otwartą na zmiany. Potrafi samodzielnie działać w zmiennym środowisku <u>Poziom wysoki:</u> Jest osobą otwartą na zmiany. Potrafi samodzielnie działać w zmiennym środowisku. Potrafi określać cele i zarządzać ludźmi w zmiennym środowisku

Zapoznając się z charakterystyką kompetencji, stworzoną na potrzeby projektu, należy pamiętać, że o wiele istotniejsza niż ilość, jest jakość zdiagnozowanych kompetencji. Czasem cenniejsza może okazać się jedna, wysoko rozwinięta kompetencja niż kilka ujawniających na poziomie podstawowym.

Każdorazowo należy jednak pamiętać, że określona kompetencja nie jest cechą, którą otrzymaliśmy „raz na zawsze”. Aby być osobą asertywną i/ lub empatyczną, dobrze administrować lub planować – należy stale trenować swoje umiejętności z danego zakresu, stawiając samego siebie w sytuacjach życiowych, które pozwolą nam doskonalić tę właśnie kompetencję. Wciąż aktualizować wiedzę z danego zakresu i zmieniać swoje postawy, uświadamiać sobie, że mamy prawo zachowywać się w sposób asertywny lub empatyczny, a także – że chcemy się tak zachowywać.

Podsumowanie, czyli po co komu badanie?

Diagnoza kompetencji seniorów umożliwia ocenę występowania danej cechy u jednostki. Ułatwia skatalogowanie kompetencji twardych i miękkich w bazie danych oraz ich wykorzystanie podczas kojarzenia i współpracy na linii senior-organizacja. Taka „rejestracja” potencjału tkwiącego w seniorach może usprawnić, a w wielu przypadkach także przyspieszyć, proces doboru wolontariuszy i organizacji pozarządowych, na przykład w razie nagłej konieczności „uzupełnienia zasobów ludzkich” w organizacji o nowych wolontariuszy o ściśle określonych kompetencjach, niezbędnych do zrealizowania danego projektu.

Z punktu widzenia seniora, diagnoza kompetencji sprzyja jego dalszemu rozwojowi i stanowi swoistą dokumentację umiejętności i cech, które on posiada, a których nie mógł rozwijać w dotychczasowej pracy zawodowej. Jest szansą na samorealizację jednostki w zupełnie nowych dla niej obszarach. Z drugiej natomiast strony, warto sobie uświadomić, że odbiorcami projektu są także seniorzy, którzy ulegli przedwczesnej dezaktywizacji zawodowej wskutek utraty pracy oraz osoby, które zdecydowały się na przejście na tzw. wcześniejszą emeryturę albo osiągnęły wiek emerytalny. W ich przypadku diagnoza kompetencji może im pozwolić na nazwanie swoich mocnych stron i ich efektywniejsze wykorzystanie, poprzez kontynuację dotychczasowych zadań zawodowych podczas współpracy w ramach wolontariatu. Bowiem organizacje pozarządowe także potrzebują osób, które znają się na

księgowości, pracach biurowych, organizacji imprez czy opiece nad dziećmi. Seniorzy będący dotychczas nauczycielami mogą nadal dzielić się swoim doświadczeniem dydaktycznym i nauczać w ramach tzw. edukacji nieformalnej.

W każdym z powyższych przypadków mogą oni spożytkować własne doświadczenie i rozwijać dotychczas zdobyte umiejętności, dzieląc się nimi z innymi – świadcząc usługę wolontariacką. Jest świetna metoda na pozostanie aktywnym i zapewnienie sobie kontaktu z ludźmi. Wolontariat może też stanowić dla seniorów moment zmiany w dotychczasowej strukturze życia, odnowy psychologicznej i świadomego wejścia w nieznana dotychczas rolę, nowe środowisko, szukanie innych źródeł satysfakcji (Budkiewicz, 1965, s. 249-255).

Warto bowiem pamiętać, że kompetencje nie są cechą daną nam na stałe. Aby je „utrzymać”, należy wciąż nad nimi pracować. Taki naturalny trening jest możliwy tylko wówczas, gdy sami dbamy o udział w konkretnych doświadczeniach (np. sytuacjach, zadaniach czy projektach) i analizujemy ich przebieg, wyciągając wnioski z własnych działań. Warto więc stworzyć sobie nowe szanse na doświadczanie różnorodnych sytuacji, aby móc skutecznie budować nowe kompetencje i wspierać rozwój dotychczasowych. Taką szansą może okazać się wolontariat w organizacji pozarządowej.

III. WSPÓŁPRACA Z WOLONTARIUSZAMI

Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami

Organizacja, która chce zaangażować wolontariuszy w swoje działania, powinna starannie przeanalizować jaką rolę wolontariusze mieliby w niej pełnić. Wymaga to przygotowania, wkładu czasu i pracy.

Pierwszy krok do takiej analizy to, jak w przypadku większości opracowywania strategii rozwoju, określenie potrzeb organizacji. W tym momencie warto podzielić potrzeby na instytucjonalne i programowe, które pomogą nam w określeniu zadań i aktywności wolontariuszy. Potrzeby instytucjonalne są związane z rozwojem organizacji (np. chcemy prowadzić nowe oprogramowanie, przeszkolić pracowników), programowe natomiast są związane z działalnością i wypełnianiem misji organizacji (np. nowe projekty). Taka analiza pozwoli nam na określenie profilu poszukiwanej osoby i kompetencji, jakie powinna posiadać.

Dla potrzeb realizacji projektu utworzono przykład karty zapotrzebowania na wolontariusza. Taka karta może zainspirować organizację do przemyśleń na temat możliwych kompetencji posiadanych przez seniorów oraz możliwości zagospodarowania ich wiedzy i doświadczenia. [Załącznik 2]

Aspekty prawne

Zgodnie z definicją zawartą w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie wolontariuszem jest osoba fizyczna, która ochotniczo (dobrowolnie) i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie angażując się w pracę na rzecz m.in. organizacji pozarządowych, organizacji kościelnych czy administracji publicznej. Z kolei Centra Wolontariatu definiują "wolontariat" jako świadomą, dobrowolną działalność podejmowaną na rzecz innych, wykraczającą poza więzy rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie. Nowelizacja ustawy ze stycznia 2010 r. określiła wprost, że również członek stowarzyszenia może wykonywać zadania w ramach wolontariatu na rzecz stowarzyszenia, którego jest członkiem. Jeśli więc członek

stowarzyszenia chce zaangażować się w działania na zasadzie wolontariatu to organizacja powinna zgodnie z zasadami wynikającymi z ustawy zawrzeć z nim umowę (porozumienie). Wolontariusz powinien posiadać kwalifikacje i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju oraz zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z innych przepisów.

Kto może korzystać z pomocy wolontariuszy?

Z pracy wolontariuszy korzystać mogą:

- ✓ organizacje pozarządowe (przede wszystkim stowarzyszenia i fundacje);
- ✓ osoby prawne i jednostki organizacyjne Kościoła katolickiego i innych kościołów lub związków wyznaniowych, np. parafie, zakony, bractwa religijne;
- ✓ stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, np. związki gmin, powiatów;
- ✓ administracja publiczna, np. ministerstwa, urzędy wojewódzkie, urzędy miejskie;
- ✓ jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej lub nadzorowane przez te organy, np. teatry;
- ✓ galerie sztuki, domy kultury, ośrodki pomocy społecznej, biblioteki, szkoły itp.
- ✓ spółdzielnie socjalne,
- ✓ spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz kluby sportowe będące spółkami, które:
 - nie działają w celu osiągnięcia zysku
 - przeznaczają całość dochodu na realizację celów statutowych
 - nie przeznaczają zysku do podziału między swoich członków, udziałowców, akcjonariuszy i pracowników.

Wymienione podmioty mogą angażować do pomocy wolontariuszy jedynie przy swojej działalności statutowej, szczególnie działalności w sferach pożytku publicznego (wymienionych w art. 4 ustawy o działalności pożytku publicznego).



Pamiętajmy! Nie wolno jednak wolontariuszom podejmować działań przy pracach związanych z działalnością gospodarczą

Czy wolontariusz jest pracownikiem?

Wolontariusz nie jest pracownikiem, bo za swoją pomoc nie pobiera wynagrodzenia. Wykonuje on swoje świadczenia na podstawie porozumienia, a nie umowy o pracę.

Zgodnie z prawem świadczenie wykonywane przez wolontariusza nie jest "świadczeniem pracy", ale "świadczeniem odpowiadającym świadczeniu pracy". Stosunek prawny łączący korzystającego z wolontariuszem nie jest stosunkiem pracy, tylko stosunkiem cywilnoprawnym. Do spraw nieuregulowanych w porozumieniu wolontariackim oraz ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, a nie Kodeksu pracy.

Okres wykonywania świadczeń wolontarystycznych nie wpływa też na uprawnienia pracownicze - urlop wypoczynkowy, świadczenia emerytalne, nie zalicza się do stażu pracy.

Wolontariusze mogą m.in:

- ❖ wykonywać świadczenia na rzecz określonych w ustawie podmiotów (m.in. organizacji)
- ❖ pozarządowych w zakresie pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie
- ❖ działalności gospodarczej, oraz na rzecz innych podmiotów, które mogą prowadzić działalność pożytku publicznego, a także na rzecz organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej

przez nie działalności gospodarczej);

- ❖ zawrzeć porozumienie wolontariackie z podmiotem, na rzecz którego wykonują świadczenia (do 30 dni porozumienie może być zawarte ustnie, ale na żądanie wolontariusza lub po upływie 30 dni powinno być zawarte na piśmie);
- ❖ otrzymać zaświadczenie o wykonywaniu przez nich świadczeń na rzecz danej organizacji (wraz z podaniem zakresu tych świadczeń).

Organizacja czy instytucja współpracująca z wolontariuszami ma m.in. obowiązek:

- ❖ poinformować wolontariusza o ewentualnym ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami;
- ❖ wydać na prośbę wolontariusza zaświadczenie o wykonaniu przez niego świadczeń;
- ❖ zapewnić wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń, a w razie potrzeby także odpowiednie środki ochrony indywidualnej;
- ❖ pokrywać koszty podróży służbowych i diet – na takich samych warunkach jak innym pracownikom – oraz inne niezbędne koszty ponoszone przez wolontariusza związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz korzystającego. Ustawa dopuszcza jednak możliwość zwolnienia organizacji z obowiązku zwrotu wymienionych kosztów, jeśli wolontariusz złoży w tej sprawie oświadczenie na piśmie;
- ❖ poinformować wolontariusza o przysługujących mu prawach i ciężących
- ❖ obowiązkach;
- ❖ zapewnić ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków wolontariuszom, którzy wykonują świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni.



Pamiętajmy: wolontariat na okres do 30 dni – umowa może być ustna, lecz mamy obowiązek ubezpieczyć wolontariusza

Poinformowanie o bezpiecznych i higienicznych warunkach wykonywania świadczeń

Organizacja korzystająca z pomocy wolontariusza musi poinformować go o bezpiecznych i higienicznych warunkach wykonywania świadczeń oraz musi zapewnić takie warunki. Często poinformowanie takie utożsamiane jest z koniecznością zapewnienia szkolenia w zakresie BHP. Nic bardziej mylnego. W stosunku do wolontariusza nie ma takiego obowiązku - wolontariusz nie jest pracownikiem.

Aby jednak ustrzec go od niebezpieczeństw związanych z wykonywaną pracą musi on znać zasady postępowania w sytuacjach awaryjnych, np. znać przebieg dróg ewakuacyjnych, zasady zachowania w trakcie pożaru, właściwego wykonywania powierzonych mu czynności. Taki instruktarz może przeprowadzić w placówce osoba do tego uprawniona, najczęściej dyrektor lub inna przez niego wyznaczona. W zakładach gdzie jest stanowisko inspektora BHP będzie to właśnie osoba pełniąca tę funkcję.

Zapewnienie środków ochrony osobistej

Powierzając wolontariuszowi do wykonania zadanie, należy zaopatrzyć go w odpowiednie środki ochrony osobistej. Np. jeśli wolontariusz będzie pomagał w pracach porządkowych w ogrodzie powinien mieć ubiór chroniący go przed ewentualnymi skaleczeniami, jeśli odwiedzał będzie dzieci w szpitalu to powinien mieć fartuch i obuwie ochronne. Od specyfiki pacy zależeć będzie jakie środki ochrony należy zagwarantować wolontariuszowi.

Zaświadczenie

Na życzenie wolontariusza organizacja ma obowiązek wystawić mu zaświadczenie potwierdzające współpracę lub (również na życzenie wolontariusza) przygotować opinię o sposobie wykonywania przez niego zadań. Jest to nic innego jak forma rekomendacji, o którą często proszą wolontariusze.

Wprowadzenie i szkolenie wolontariusza

Wiadomo, że każdy, przychodząc do nowego miejsca, nie czuje się pewnie. Dlatego niezwykle ważne jest, aby organizacja zadbała o właściwe wprowadzenie wolontariusza w szczegóły wykonywanej pracy. Ważne jest również, aby zadbać o klimat i kolejność przybliżania nowych zadań. We wprowadzeniu warto przechodzić od ogółu, czyli informacji - czemu służy cała organizacja, do szczegółu - roli poszczególnych działów czy programów, tak by umiejscowić wolontariusza jako nowego współpracownika. Należy więc zacząć od oprowadzania wolontariusza po organizacji, przybliżając konkretne cele i realizowane działania.

Istotne jest również przedstawienie wszystkich bezpośrednio pracujących z wolontariuszem pracowników i zapoznanie ich z nowym członkiem zespołu. Zadbanie o przyjazny klimat wprowadzenia otwiera furtkę do przyszłej współpracy. Nie należy popełniać błędu polegającego na tym, że poinformuje się wolontariusza jedynie o charakterze i zakresie jego pracy. W takiej sytuacji może się poczuć jak niepełnowartościowy członek grupy i jako ktoś, kto nie zasługuje na przyjazne przyjęcie.

Po zapoznaniu się z organizacją jako całością należy przystąpić do precyzyjnego objaśnienia charakteru pracy oraz zaplanowania doszkalania czy douczania nowej osoby. Sam charakter okresu przygotowawczego jest zdeterminowany przez typ zadań dla niego przeznaczonych. Jeśli są one proste i nieskomplikowane, to można poświęcić mniej pracy na przyuczanie. Ale są również funkcje wymagające długiego okresu przygotowania. Szczególnie na początku - kiedy wolontariusz nie czuje się pewnie w tym, co robi - potrzebne jest wsparcie i pomoc ze strony osoby odpowiedzialnej za jego wprowadzenie. To ona powinna troszczyć się o przygotowanie dla wolontariusza miejsca pracy, pokazanie mu wszelkich potrzebnych

sprzętów i utrzymywanie z nim stałego kontaktu.

Przy rozpoczęciu współpracy warto przedyskutować z wolontariuszem zasady współpracy i zaproponować oraz przedyskutować kodeks etyczny wolontariusza. Narzędzie to nie tyle nakazuje, co motywuje i określa wartości jakimi obie strony powinny się kierować. Należy przy tym być otwartym na propozycje wolontariusza. Mimo swojego symbolicznego wyrazu, kodeks pomaga wyjaśnić wspólne podejście do pracy w organizacji.

Przykład Kodeksu Etycznego Wolontariuszy:

być pewnym

Patrz w swe serce i pamiętaj, jak bardzo chcesz pomóc innym ludziom.

być przekonanym

Nie oferuj swojej pomocy, jeśli nie jesteś przekonany o wartości tego, co robisz.

być lojalnym

Zgłaszaj sugestie, nie "uderzaj" w innych.

przestrzegać zasad

Nie krytykuj rzeczy, których nie rozumiesz. Może się okazać, że mają swoje uzasadnienie.

mówić otwarcie

Pytaj o rzeczy, których nie rozumiesz. Nie pozwól, by tłumione wątpliwości i frustracje odciągnęły cię od tego, co najważniejsze bądź zmieniły w osobę stwarzającą problemy.

chętnie się uczyć

Nauka jest nieodłączną częścią każdej dobrze wykonywanej pracy.

stałe się rozwijać

Powinieneś wiedzieć wszystko o Twojej organizacji i pracy.

nie sprzeciwiać się kontroli nad sobą

Będziesz pracował lepiej i z większą satysfakcją, wykonując to, czego się od Ciebie oczekuje.

być osobą, na której można polegać

Praca jest zobowiązaniem. Wykonuj to, co zgodziłeś się zrobić. Nie składaj obietnic, których nie jesteś w stanie spełnić.

działać w zespole

Znajdź dla siebie miejsce w grupie. Postać samotnika działającego na własną rękę nie przystaje do dzisiejszych złożonych systemów społecznych. [M. Ochman, P. Jordan]

Zadania wolontariusza

O tym, czy wolontariusz właściwie wykona swoje zadanie, decyduje to, na ile będzie je rozumiał. Dlatego zadania powinny być jasno sprecyzowane.

Osoba odpowiedzialna za wprowadzenie wolontariusza w działania organizacji i jego zadania powinna bardzo dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach, omówić po kolei każdy z nich. Na tym etapie można zaznaczyć, jak istotna i ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca. Należy wyjaśnić, że wszystko, co wolontariusz będzie robił, jest częścią jakiegoś projektu albo służy wyższemu celowi, a powodzenie przedsięwzięcia zależy m.in. od wolontariusza i jego zaangażowania.

Dobłą praktyką jest wyszczególnienie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i pomaga na zasadzie dobrowolnej, jednak umówienie się na konkretne terminy i zadania pomoże sprecyzować oczekiwania oraz zweryfikuje chęci i motywację wolontariusza do wykonywania konkretnej pracy. Pamiętając, że wolontariusz pracuje dobrowolnie, należy planować zadania w sposób elastyczny, tak by pozostać otwartym na jego sugestie i w razie czego zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności.

Organizacje mogą wprowadzić w swój system monitorowania pracy wolontariuszy kartę ich pracy. W zależności od tego jakie informacje chce się uzyskać, czy ilość czasu poświęcanego na wolontariat (jest to ważna informacja, w przypadku kiedy ich praca stanowi wkład własny w projekcie), czy jakie działania wykonuje, można zaproponować wolontariuszowi taki rodzaj monitoringu. Bardzo ważną rzeczą jest przy tym, aby dokładnie wyjaśnić cel takiego narzędzia. Wręczenie karty bez wyjaśnienia, może stworzyć wrażenie, iż chcemy dokładnie kontrolować pracę wolontariuszy, co może być demotywujące. [Załącznik 4 i 5]

Nagradzanie

Należy pamiętać o roli, jaką spełnia nagradzanie wolontariuszy. Nagradzając, wzmacnia się zaangażowanie wolontariuszy w pracę oraz motywuje się ich do dalszej aktywności. Nagradzany wolontariusz wie, iż jest doceniony, a co za tym idzie, zwiększa się jego poczucie własnej wartości, zadowolenie z wykonanej pracy i samego siebie. Utwierdza się w przekonaniu, że to, co robi, jest ważne. W ten sposób można stworzyć inspirującą i przyjazną atmosferę pracy, która na koniec staje się jednym z ważniejszych czynników motywujących wolontariuszy do dalszej współpracy.

Przy nagradzaniu wolontariuszy należy pamiętać również o formie. Nagradzać powinno się wtedy, gdy jesteśmy do tego przekonani. Nagroda powinna być sprawiedliwa. Należy pamiętać również, że zbyt silne i częste motywowanie jednego tylko wolontariusza może wzbudzać zazdrość u innych.



Pamiętajmy! Wyraz uznania ma być zawsze proporcjonalny do osiągnięć

Musimy pamiętać aby unikać motywacji negatywnej, opartej na lęku (pobudzanie do działania poprzez stwarzanie poczucia zagrożenia, np. groźbą zakończenia współpracy). Wiele firm, instytucji czy organizacji stosuje ten typ motywacji w odniesieniu do pracowników. Jest to metoda nieskuteczna i niewłaściwa, a w przypadku wolontariuszy może mieć wręcz destrukcyjne skutki. Osobom, które współpracują za darmo, trudno jest się pogodzić z tym, że grozi się im utratą czegoś, do czego mają pełne prawo lub na co wcześniej uczciwie zapracowały. Tego typu motywację można zastosować wyłącznie w ostateczności, np. w pracy z trudnym wolontariuszem, któremu daje się zrozumienia, jeśli nie zmieni swego postępowania współpraca zostanie zakończona.

System gratyfikacji i motywacji musi być dobrze przemyślany i odpowiednio dobrany do osoby. Warto pamiętać o tym, iż każdy indywidualne oczekiwania, pragnienia, życzenia, a także ograniczenia i wrażliwości. Dlatego należy poświęcić trochę czasu, aby wszystkich

poznać i zrozumieć motywy ich działania. Nietrafiona nagroda nie przyniesie ani wolontariuszowi żadnej korzyści. Nie każdy wolontariusz lubi lub chce być chwalony publicznie, otrzymywać dyplomy, występować przed kamerą albo dostawać jakiegokolwiek nagrody rzeczowe.

Trudne sytuacje

W każdej organizacji korzystającej z pomocy wolontariuszy może się zdarzyć, że zdarzają się tzw. trudni wolontariusze – osoby konfliktowe, w rażący sposób łamiące regulamin czy zasady organizacji albo niewywiązujące się ze swoich obowiązków. Aby móc prawidłowo zareagować w trudnych sytuacjach, warto mieć z góry opracowany sposób postępowania w takiej sytuacji. Choć czasem trudno jednoznacznie osądzić czyjeś intencje, nigdy nie można tolerować zaniedbań w wykonywaniu obowiązków ani zachowań, które zaburzają pracę całej organizacji.



Pamiętajmy! Rozwiązywanie trudnych sytuacji zaczyna się od rozmowy

Jeżeli w takich sytuacjach istnieją strony konfliktowe, zapraszamy je do rozmowy. Warto zastanowić się, czy nie zaprosić w roli mediatora osoby postronnej, która mogłaby pomóc w rozwiązaniu problemu. Jeżeli np. sytuacja dotyczyła złamania regulaminu, określamy plan naprawczy, który później konsekwentnie monitorujemy. Warto też poinformować takiego wolontariusza o możliwych konsekwencjach jakie może ponieść, nadmieniając również zakończenie współpracy. Taką decyzję, jednak, podejmujemy tylko wtedy, kiedy przypadki naruszeń są nagminne, a plan naprawczy nie był respektowany.

Podsumowanie pracy wolontariusza

Podsumowanie pracy wolontariusza to jeden z najważniejszych etapów wolontariatu. Bez względu na to, jak długo trwała współpraca oraz z jakiego powodu następuje rozstanie, należy zebrać wszystkie

spostrzeżenia oraz informacje dotyczące osiągnięć (i ewentualnych porażek) wolontariusza, a następnie przeprowadzić z nim indywidualną rozmowę.

Przed spotkaniem warto poprosić wolontariusza (niezależnie od tego, czy był to wolontariat długoterminowy, czy nie) o wyrażenie opinii o współpracy z organizacją. Informacje, jakie uzyskamy, pomogą nie tylko lepiej przygotować się do rozmowy podsumowującej, ale będą też przydatne w procesie ewaluacji współpracy z innymi wolontariuszami w organizacji.

Nie zapominajmy, iż wszelkie osiągnięcia możemy pochwalić. Podczas rozmowy podsumowującej należy powiedzieć wolontariuszowi jakie zrobił postępy w pracy, jak pomógł, jakie korzyści odniosła organizacja, a jakie bezpośredni jej beneficjenci. Charakter rozmowy określa forma wolontariatu. W przypadku wolontariusza, którego motywacją było nabycie nowych kompetencji i umiejętności, warto je nazwać i wymienić, podsumować, jaką zdobył wiedzę i umiejętności, opowiedzieć o tym, jakimi zdolnościami się wykazał oraz jaka była jego postawa podczas wykonywanych zadań. W przypadku wolontariuszy seniorów, których motywacją było wykorzystanie swoich kompetencji, warto wymienić jakie kompetencje były najbardziej przydatne we współpracy. Wpłynie to konstruktywnie na poczucie własnej wartości seniora i pomoże mu zrozumieć swoje mocne strony.

Jeżeli nasz system monitorowania pracy wolontariuszy zawiera również proces oceny rozwoju kompetencji wolontariuszy, warto wręczyć mu jego podsumowanie. Jeżeli takiego systemu nie używamy w organizacji, należy wręczyć mu pisemne potwierdzenie odbytego wolontariatu, czy to w formie zaświadczenia, rekomendacji czy opinii oraz zapewnić go o przyjaźni i chęci pozostania w kontakcie.



Pamiętajmy: wolontariusze są ambasadorami naszych organizacji

Życzymy owocnej współpracy!

BIBLIOGRAFIA

Część II.

- Budkiewicz J., Psychologiczna problematyka rozwoju zawodowego i stadiów życia zawodowego, [w:] Socjologia zawodów, red. A. Sarapata, Warszawa 1965, KiW, s. 249-255.
- Cherniss C., Social and emotional competence in the workplace, [w:] Handbook of emotional intelligence, red. R. Bar-On, J.D.A. Parker, San Francisco 2000, Jossey-Bass, s. 433-458.
- Fryczyńska M., Jabłońska-Wołoszyn M., Praktyczny przewodnik rozwoju zawodowego pracowników, Warszawa 2008, Wyd. Placet, s. 47-100.
- Oleksyn T., Zarządzanie kompetencjami. Teoria i praktyka, Kraków 2006, Oficyna Ekonomiczna.
- Rostkowski T., Zintegrowany system zarządzania kompetencjami, [w:] Narzędzia i praktyka zarządzania zasobami ludzkimi, praca zbiorowa pod red. M. Juchnowicz, Warszawa 2006, Poltext, s. 161-188.
- Smółka P., Generator charyzmy. Kreowanie osobowości menedżera, Gliwice 2007, Wydawnictwo Helion.
- Smółka P., Kompetencje społeczne. Metody pomiaru i doskonalenia umiejętności interpersonalnych, Kraków 2008, Oficyna Wolters Kluwer
- Wieczorek J., Efektywne zarządzanie kompetencjami. Tworzenie przewagi konkurencyjnej firmy, Gdańsk 2008, ODDK.
- Wojtasik B., Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne, Warszawa 1997, Wydawnictwo Szkolne PW

Część I i III.

- A. Basińska, M. Nowak, Motywowanie i motywacja do pracy wolontariuszy, WOLIMP, Poznań 2010
- Centrum Badania Opinii Publicznej, Co zawdzięczamy swoim babciom i dziadkom?, Komunikat z badania, Warszawa, Styczeń 2001
- D. Gortych, I. Jundziłł, W. Rustecki, Praktyczny poradnik współpracy z wolontariuszami,

Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia

- Nowe spojrzenie na pracowników 50+, Raport ekspercki Manpower
- M. Ochman, P. Jordan, Jak pracować z wolontariuszami
- D. Pietrykowski, R. Skiba, Jak zgodnie z prawem współpracować z wolontariuszem? Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu, Stowarzyszenie Klon/Jawor
- B. Tokarz, G. Zimirowska, Współpraca z wolontariuszami 50+, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce 2007
- A. Urbanik, Zarządzanie wiekiem – innowacyjne wykorzystanie zasobów, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011, nr 209, poz. 1244)
- Wolontariat 50+, Regionalne Centrum Wolontariatu w Elblągu
- B. Ziębińska, Uniwersytety Trzeciego Wieku jako instytucje przeciwdziałające marginalizacji osób starszych, praca doktorska, Katowice 2007r

NETOGRAFIA:

- <http://www.swip.org.pl/wolontariusz-w-akcji>
 - <http://otwarcie.pl/96/wolontariat>
 - <http://www.kadrakultury.pl/art,pl,zarzadzanie-kultura,99975.html>
 - http://rodzinyon.pl/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=103
 - http://www.dobrewychowanie.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=61
 - www.mature-project.eu
-

PROFESJONALNY SENIOR – WOŁONTARIUSZ W ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Projekt współfinansowany ze środków Funduszu Inicjatyw Obywatelskich

KARTA KOMPETENCJI SENIORA – WOŁONTARIUSZA

Imię i nazwisko:

Dane kontaktowe:

Zawód:

Wykształcenie:

[illegible]

Przełamywanie zastrzeżeń										
Rozpoznawanie potrzeb klienta										
Sprawność organizacyjna										
Umiejętności trenerskie										
Obsługa klienta i predyspozycje handlowe										
Kreowanie wizji										
Umiejętność uczenia się										
Wprowadzanie zmian										

P – podstawowy, Ś – średni, W – wysoki

bd – brak danych

Specyfikacja obszaru eksperckiego:

Chętnie wykonywane czynności:

Czynności wykonywane perfekcyjnie:

Umiejętności cenione w jednostce

Obszar działalności wolontariackiej:

.....
Podpis osoby przygotowującej
diagnozę

Seniorka nie brała udziału w warsztatach.

.....
Podpis osoby prowadzącej warsztaty
(obserwacja i wywiady grupowe)

Seniorka nie brała udziału w wywiadach indywidualnych.

.....
Podpis osoby prowadzącej wywiad
indywidualny

PROFESJONALNY SENIOR – WOŁONTARIUSZ W ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Projekt współfinansowany ze środków Funduszu Inicjatyw Obywatelskich

KARTA KOMPETENCJI SENIORA – WOŁONTARIUSZA

Imię i nazwisko:

Dane kontaktowe:

Zawód:

Wykształcenie:

CHARAKTER WOŁONTARIATU:

bezpośrednia praca z osobami w wieku średnim	
bezpośrednia praca z osobami w wieku starszym	
praca z dziećmi i/lub młodzieżą	
prace administracyjno-biurowe	
promocja i reprezentowanie organizacji na zewnątrz	
pozyskiwanie środków na działalność organizacji	
prace związane z wykorzystaniem komputera	
praca na czas trwania projektu	
organizacja imprez	
inne (jakie?) ...	

PROFIL ORGANIZACJI, Z KTÓRĄ CHCE WSPÓŁPRACOWAĆ WOŁONTARIUSZ(KA):

kultura	
ochrona środowiska	
pomoc osobom wykluczonym, np. bezdomnym	
działania na rzecz społeczności lokalnej, np. osiedla	
edukacja	
sport, turystyka, hobby	
inne (jakie?) ...	

CZYNNOŚCI, JAKIE WOŁONTARIUSZ(KA) CHCIAŁ(A)BY WYKONYWAĆ W ORGANIZACJI:

NAZWA ORGANIZACJI, Z KTÓRĄ CHCIAŁ(A)BY WSPÓŁPRACOWAĆ WOŁONTARIUSZ (KA):

WYMIAR CZASU, JAKI WOŁONTARIUSZ(KA) CHCIAŁ(A)BY POŚWIĘCIĆ NA DZIAŁANIA:

DOŚWIADCZENIE W ORGANIZACJACH POZARZĄDOWYCH:

ZAŁĄCZNIK 2

WZÓR KARTY ZAPOTRZEBOWANIA NA WOLONTARIUSZA

Organizacja:

Adres:

Osoba do kontaktu:

Imię i Nazwisko:

Pozycja/rola w organizacji:

e-mail:

Tel:

Profil organizacji – prosimy określić profil Państwa organizacji:

☐	Kultura
☐	Ochrona środowiska
☐	Pomoc osobom wykluczonym, np. bezdomnym
☐	Działania na rzecz społeczności lokalnej, np. osiedla
☐	Edukacja
☐	Sport, turystyka, hobby
☐	Inne (jakie?)

Charakter wolontariatu – prosimy o określenie do jakich działań będzie włączony wolontariusz:

☐	Bezpośrednia praca osobami w wieku średnim
☐	Bezpośrednia praca z osobami w wieku starszym
☐	Praca z dziećmi lub/i młodzieżą
☐	Prace administracyjno-biurowe
☐	Promocja i reprezentowanie organizacji na zewnątrz
☐	Pozyskiwanie środków na działalność organizacji
☐	Prace związane z wykorzystaniem komputera
☐	Praca na czas trwania projektu
☐	Organizacja imprez
☐	Inne (jakie?)

Kompetencje wolontariusza – prosimy zaznaczyć 5 kluczowych kompetencji jakie powinien posiadać wolontariusz, z którym chciałaby współpracować Wasz organizacja:

Język rosyjski	
Język niemiecki	
Język angielski	
Język francuski	
Język włoski	
Wiedza ekonomiczna	
Wiedza informatyczna	
Wiedza marketingowa	
Wykorzystanie technologii (innowacyjność)	
Wiedza organizacyjna	
Administrowanie	
Wyznaczanie priorytetów	
Etyka i wartości	
Wiedza o produkcie i znajomość organizacji środowiska pracy	
Zarządzanie czasem	
Asertywność	
Ekspansywność	
Empatia	
Inteligencja emocjonalna	
Komunikatywność	
Kreatywność	
Nastawienie na wynik	
Prowadzenie rozmowy telefonicznej	
Potencjał intelektualny	
Dojrzałość zawodowa	
Obiektywizm	
Opanowanie	
Otwartość na innych	
Partnerstwo	
Pewność siebie	
Rozwój zawodowy	

Samodzielność	
Wytrwałość	
Zmysł strategiczny	
Efektywność działania	
Elastyczność działania	
Negocjowanie	
Odporność na stres	
Organizowanie	
Planowanie	
Podejmowanie decyzji/przyjmowanie odpowiedzialności	
Planowanie i rozwój sprzedaży	
Prowadzenie dyskusji	
Prezentacja	
Przekazywanie informacji	
Przełamywanie zastrzeżeń	
Rozpoznawanie potrzeb klienta	
Sprawność organizacyjna	
Umiejętności trenerskie	
Obsługa klienta i predyspozycje handlowe	
Kreowanie wizji	
Umiejętność uczenia się	
Wprowadzanie zmian	

Załącznik 3

WZÓR POROZUMIENIA O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ WOLONTARYSTYCZNYCH

zawarte w dniu roku w pomiędzy: zamieszkałą
..... legitymującym się dowodem osobistym nr zwaną
dalej Wolontariuszem

a

..... z siedzibą w, zarejestrowaną w Sądzie
Rejonowym Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod
numerem, reprezentowanym przez zwanego dalej
Korzystającym

o następującej treści:

§ 1.

Korzystający oświadcza, iż prowadzi działalność statutową, której celem jest
działanie na rzecz,,, itp. w okresie od
.....

§ 2.

1. Wolontariusz zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia usług na
rzecz Korzystającego w zakresie działalności, o której mowa
w § 1. Zakres czynności Wolontariusza w ramach świadczonej pracy
obejmuje
2. Wolontariusz oświadcza, że posiada niezbędne kwalifikacje, umiejętności
oraz doświadczenie wymagane do bezpiecznego i prawidłowego
wykonywania świadczeń na rzecz Korzystającego.
3. Wolontariusz zobowiązuje się do wykonywania w okresie
świadczeń (w wymiarzegodzin) na rzecz Korzystającego z należytą
starannością oraz do powstrzymania się od wszelkich działań, które mogłyby
narazić Korzystającego na szkodę.

§ 3.

1. Korzystający zobowiązuje się zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne
i higieniczne warunki wykonywanych przez niego świadczeń oraz do pokrycia
-

kosztów służbowych i diet – na zasadach określonych w odrębnych przepisach w uzgodnionym zakresie.

2. Korzystający zobowiązuje się ponieść inne, niż określone powyżej w ust. 1 niezbędne koszty, poniesione przez Wolontariusza w związku z wykonywaniem przez niego pracy na rzecz Korzystającego.

3. Korzystający zobowiązuje się na bieżąco informować Wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa, związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed tymi zagrożeniami.

§ 4.

1. Strony oświadczają, iż Wolontariusz został poinformowany przez Korzystającego o przysługujących mu prawach i ciężących obowiązkach oraz zapoznał się ze statutem Fundacji.

§ 5.

1. Porozumienie niniejsze zostało zawarte na czas realizacji projektu tj. na czas określony od dnia, z możliwością jego rozwiązania przez każdą ze stron za 2-tygodniowym okresem wypowiedzenia.

2. Porozumienie niniejsze może zostać rozwiązane bez zachowania okresów wypowiedzenia, jeżeli strony wyrażą na to zgodę.

3. Czynności, o których mowa powyżej w ust. 1 i 2 wymagają formy pisemnej.

§ 6.

Wszelkie zmiany niniejszego porozumienia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 7.

Strony oświadczają, iż zapoznały się z treścią niniejszego porozumienia i sporządziły go w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

KORZYSTAJĄCY

WOLONTARIUSZ

ZAŁĄCZNIK 4
WZÓR KARTY PRACY GODZINOWEJ

KARTA CZASU ZAANGAŻOWANIA WOLONTARIUSZA

Tytuł projektu	
Nazwa organizacji	
Imię i nazwisko wolontariusza	
Rok	
Miesiąc	

Dzień miesiąca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Liczba godzin																															

Legenda	
Weekend	WE
Święta	SW
Inne	IN

Podsumowanie miesięczne	
Suma przepracowanych godzin	0.0

Data i podpis osoby odpowiedzialnej w organizacji

Data i podpis wolontariusza

ZAŁĄCZNIK 5

WZÓR KARTY PRACY ZADANIOWEJ

KARTA CZASU ZAANGAŻOWANIA WOLONTARIUSZA

..... 2011r.

Lp.	Data	Działania	Jakiego projektu dotyczy Czego dotyczy	Liczba godzin	Uwagi
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
Ogółem liczba godzin				0	

Data i podpis osoby odpowiedzialnej w organizacji

ZAŁĄCZNIK 6

WZÓR OŚWIADCZENIA BHP

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zostałem/am przeszkolony/a w zakresie bhp w ramach zawartego porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych.

(miejscowość),

Podręcznik został opracowany w ramach projektu „Profesjonalny senior—wolontariusz w organizacji pozarządowej” finansowanego ze środków Programu Operacyjnego – Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.



Opracowanie tekstów:

Część I i III: Beata Partyka

Część II: dr Agnieszka Piasecka

Projekt graficzny: Fundacja Aktywny Senior