PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Zgłosiłem Się na Wolontariat i Dostałem Jeszcze Trzy Dyżury

Jak wybierać rolę wolontariacką, ustalać odpowiedzialność i reagować na przeciążenie w organizacji pomocowej bez przekonania, że dobra sprawa unieważnia każdy limit



Max Paradox

Zgłosiłem Się na Wolontariat i Dostałem Jeszcze Trzy Dyżury

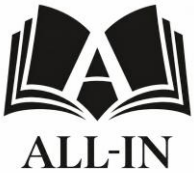
Jak wybierać rolę wolontariacką, ustalać odpowiedzialność i reagować na przeciążenie w organizacji pomocowej bez przekonania, że dobra sprawa unieważnia każdy limit

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384839935

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Chciałem pomagać, ale nikt nie powiedział, w czym dokładnie 10

Rozdział 2 - Jedno „tak", pięć obowiązków i tajemnicze rozmnażanie dyżurów 19

Rozdział 3 - Poczucie winy nie jest grafikiem dyżurów 28

Rozdział 4 - Organizacyjny chaos nie znika od dodatkowej porcji entuzjazmu 37

Rozdział 5 - Telefon wolontariusza nie jest całodobowym centrum alarmowym 46

Rozdział 6 - Empatia też potrzebuje przerwy na lunch 55

Rozdział 7 - Dobra sprawa, ale dlaczego znowu płacę za nią własną kartą? 64

Rozdział 8 - Wszyscy pomagamy, ale nie wszyscy musimy się lubić 72

Rozdział 9 - Ustalmy zasady, zanim każdy zapamięta je inaczej 81

Rozdział 10 - Grafik, który nie pożera ludzi na śniadanie 90

Rozdział 11 - Poproś o pomoc, zanim sam staniesz się akcją ratunkową 99

Rozdział 12 - Pomogę, ale nie obiecam cudu: trudne rozmowy z odbiorcami pomocy 108

Rozdział 13 - Wszystko jest pilne, czyli jak wybierać, kiedy nie da się zrobić wszystkiego 117

Rozdział 14 - Nie dam rady tak dalej, czyli rozmowa, która ma coś zmienić 126

Rozdział 15 - Zawaliłem dyżur. Czy oddaję identyfikator i uciekam do lasu? 135
Rozdział 16 - Kiedy życie zmienia grafik bez pytania 144
Rozdział 17 - Kiedy dobra sprawa zaczyna usprawiedliwiać złe praktyki 154
Rozdział 18 - Pomaganie na długi dystans, czyli jak nie zużyć całego zapału w pierwszym sezonie 163
Rozdział 19 - Znowu tylko ten jeden raz, czyli jak rozpoznać powrót starych problemów 173
Rozdział 20 - Pomagam po swojemu, czyli koniec kariery człowieka od wszystkiego 182

INTRO

W sobotę o ósmej rano telefon wydaje znajomy dźwięk. Wiadomość z grupy wolontariuszy: „Kochani, pilnie potrzebujemy kogoś na dzisiejszy dyżur!”. Jeszcze nie zdążysz otworzyć oczu, a już czujesz, że ktoś właśnie wszedł do twojego kalendarza bez pukania. Przecież miałeś pomagać dwa razy w miesiącu. Tak ustaliliście. Tymczasem w poprzednim tygodniu zastąpiłeś chorą osobę, w środę dowiozłeś materiały, w piątek zostałeś dłużej, a teraz pojawiła się sobota. Patrzysz na wiadomość i zastanawiasz się, czy naprawdę musisz odpowiadać. Po pięciu minutach piszesz: „Mogę przyjść na chwilę”. Gratulacje. Właśnie zapisałeś się na sześciogodzinny dyżur, którego oficjalnie nikt ci nie przydzielił. Twoje dobre serce otrzymało awans na stanowisko całodobowego działu interwencji.

Wolontariat potrafi być jedną z najbardziej sensownych rzeczy, jakie człowiek robi ze swoim czasem. Możesz zobaczyć konkretny rezultat własnego działania, poznać ludzi, których inaczej nigdy byś nie spotkał, i poczuć, że przynajmniej niewielki fragment świata działa dzięki twojemu zaangażowaniu trochę lepiej. Problem zaczyna się wtedy, gdy to zaangażowanie przestaje mieć wyraźne granice. Zgłaszasz się do określonego zadania, ale z czasem dochodzą kolejne obowiązki, prośby, telefony i oczekiwania. Nikt formalnie nie zmienia twojej roli. Po prostu wszyscy przyzwyczajają się, że jesteś dostępny. A ty odkrywasz, że z człowieka, który chciał pomagać, zmieniłeś się w człowieka, który musi się tłumaczyć, kiedy akurat nie może.

Najbardziej podstępne jest to, że w organizacji pomocowej nawet zwykłe odmówienie dodatkowego zadania może wydawać się moralnie podejrzane. W końcu chodzi o ludzi w trudnej sytuacji, zwierzęta potrzebujące opieki, rodziny czekające na wsparcie albo pilną akcję, której nie można odłożyć na następny kwartał. Trudno

powiedzieć „nie”, kiedy po drugiej stronie stoi autentyczna potrzeba. Tyle że potrzeba nie jest automatycznie dowodem, że właśnie ty musisz ją zaspokoić. Możesz rozumieć powagę sytuacji i jednocześnie nie mieć wolnego wieczoru. Możesz być zaangażowany i potrzebować odpoczynku. Możesz nawet lubić koordynatora, który prosi cię o kolejną zmianę, i mimo to odmówić. To nie są sprzeczności. To normalne warunki funkcjonowania człowieka, który poza wolontariatem posiada jeszcze własne życie. Niekiedy nawet całkiem interesujące.

Wiele osób wchodzi w wolontariat z przekonaniem, że wystarczą dobre intencje, odrobina czasu i gotowość do działania. Dopiero później okazuje się, że pomaganie wymaga również ustaleń, komunikacji, planowania i rozpoznawania własnych możliwości. Entuzjazm świetnie sprawdza się podczas pierwszego spotkania organizacyjnego, ale znacznie gorzej radzi sobie z piątym tygodniem nieprzewidzianych dyżurów. Szczególnie kiedy zaczynasz wykonywać zadania, których nie rozumiesz, podejmować decyzje bez odpowiednich uprawnień albo zastępować osoby odpowiedzialne za organizację pracy. Wtedy problem nie dotyczy już wyłącznie twojego zmęczenia. Dotyczy również jakości pomocy, bezpieczeństwa i odpowiedzialności wobec ludzi, którzy na tej pomocy polegają.

Wyobraź sobie organizację, w której wszyscy są bardzo oddani sprawie, lecz nikt dokładnie nie wie, kto odpowiada za harmonogram. Osoba prowadząca zbiórkę zaczyna organizować transport. Ktoś odpowiedzialny za magazyn odbiera telefony od beneficjentów. Wolontariusz przychodzący raz w tygodniu nagle ma klucze, dostęp do dokumentów i trzy numery alarmowe zapisane pod nazwą „W razie czego”. Panuje atmosfera niezwykłego poświęcenia, a jednocześnie nikt nie potrafi odpowiedzieć na proste pytanie: co się wydarzy, jeżeli jedna osoba zachoruje? Jeśli odpowiedź brzmi „zadzwonimy do tego, kto zawsze odbiera”, organizacja ma problem, którego nie da się rozwiązać

kolejnym apelem o wielkie serca. Serce jest ważne, ale nie powinno pełnić funkcji systemu zarządzania zasobami ludzkimi.

Nie oznacza to oczywiście, że każda organizacja działa chaotycznie, a każdy koordynator wykorzystuje ochotników. W wielu miejscach obowiązki są jasno podzielone, szkolenia przemyślane, a granice respektowane. Bywają też rzeczywiste sytuacje kryzysowe, kiedy potrzebna jest wyjątkowa mobilizacja. Warto jednak odróżniać wyjątkową mobilizację od sytuacji, w której wyjątek stał się codziennym sposobem planowania pracy. Jeżeli każdego tygodnia słyszysz, że właśnie teraz jest absolutnie wyjątkowo, warto sprawdzić, czy przypadkiem nie pracujesz w jedynej organizacji na świecie mającej pięćdziesiąt dwa wyjątkowe tygodnie w roku. Dobra koordynacja polega również na tym, żeby wcześniej rozpoznawać niedobory i nie ukrywać ich pod hasłem solidarności.

Ta książka nie ma cię przekonać, żebyś przestał pomagać. Przeciwnie. Chodzi o to, żebyś mógł pomagać świadomie, odpowiedzialnie i na warunkach, które rzeczywiście jesteś w stanie utrzymać. Nauczysz się przyglądać rolom wolontariackim przed ich przyjęciem, rozpoznawać różnicę między obowiązkiem a uprzejmą prośbą oraz ustalać, co znajduje się w zakresie twojej odpowiedzialności. Przyjrzymy się również momentowi, w którym zaangażowanie zaczyna zamieniać się w przeciążenie, a poczucie sensu ustępuje rozdrażnieniu, zmęczeniu i niechęci do kolejnego powiadomienia. Ważne będzie nie tylko to, jak odmówić, lecz także jak rozmawiać o rzeczywistych potrzebach organizacji, proponować wykonalne rozwiązania i nie zostawiać innych z problemem, który można było wcześniej uporządkować.

Szczególną uwagę poświęcimy pułapce człowieka niezastąpionego. To bardzo kusząca funkcja, ponieważ daje poczucie znaczenia. Wszyscy do ciebie dzwonią, proszą o pomoc, dziękują za dyspozycyjność. Szybko zaczynasz wierzyć, że bez ciebie wiele spraw po prostu się zawali. Czasami rzeczywiście

jesteś jedyną osobą znającą określoną procedurę albo mającą potrzebne doświadczenie. Wtedy warto pomyśleć o przekazaniu wiedzy i przygotowaniu zastępstwa. Jednak bycie niezbędnym nie zawsze oznacza, że system działa dobrze. Niekiedy oznacza jedynie, że nikt nie zadbał o możliwość twojej nieobecności. A człowiek, który nie może zachorować, wyjechać ani spokojnie zjeść niedzielnego obiadu, nie jest wolontariuszem przyszłości. Jest chodzącym dowodem na brak planu organizacyjnego.

Zaczniemy od ważnego rozróżnienia: twoje możliwości nie są oceną wartości sprawy, której służysz. Jeśli masz cztery wolne godziny tygodniowo, nie oznacza to, że potrzebujący zasługują na pomoc tylko przez cztery godziny. Oznacza to, że właśnie taki jest twój dostępny wkład. Organizacja może potrzebować znacznie więcej, lecz różnicę między potrzebami a zasobami trzeba uczciwie nazwać. Ukrywanie jej przez nieustanne dokładanie obowiązków najbardziej sumiennym osobom bywa wygodne na krótką metę, ale nie tworzy stabilnego wsparcia. Dobrze zorganizowana pomoc powinna uwzględniać zarówno potrzeby odbiorców, jak i realne możliwości ludzi, którzy ją zapewniają.

Nie będziemy też udawać, że wystarczy wypowiedzieć jedno stanowcze zdanie, aby wszystkie problemy zniknęły. Czasem odmowa spotka się ze zrozumieniem, a czasem z ciszą na grupowym komunikatorze, która będzie trwała wystarczająco długo, żebyś zaczął analizować swoje sumienie. Bywa, że ktoś przypomni ci, ile pracy wykonują pozostali. Innym razem sam poczujesz wyrzuty sumienia, mimo że nikt nie wywiera na ciebie presji. Granice są trudne szczególnie tam, gdzie ludzie naprawdę sobie ufają i wspólnie mierzą się z cierpieniem innych. Dlatego potrzebujesz czegoś więcej niż gotowego hasła o asertywności. Potrzebujesz sposobu myślenia, który pozwala podejmować odpowiedzialne decyzje również wtedy, gdy emocje podpowiadają, żeby natychmiast zgodzić się na wszystko.

Na początek spróbuj przypomnieć sobie ostatnią sytuację, w której przyjąłeś dodatkowe zadanie wolontariackie. Czy wiedziałeś, ile potrwa? Czy rozumiałeś, czego dokładnie od ciebie oczekiwano? Czy miałeś możliwość odmowy bez poczucia, że zostawiasz kogoś na lodzie? I najważniejsze: czy zgodziłeś się dlatego, że rzeczywiście mogłeś pomóc, czy dlatego, że bałeś się konsekwencji odmowy? Nie musisz od razu niczego zmieniać. Samo zauważenie różnicy między świadomą decyzją a automatyczną zgodą bywa początkiem zupełnie innego podejścia do pomagania.

Wolontariat zasługuje na szacunek właśnie dlatego, że opiera się na dobrowolnym zaangażowaniu. Dobrowolność nie powinna znikać po podpisaniu formularza ani po pierwszym udanym dyżurze. Możesz być odpowiedzialny, rzetelny i serdeczny, nie udostępniając organizacji każdej wolnej godziny swojego życia. Możesz traktować ludzi poważnie, nie przyjmując zadań ponad siły. I możesz wycofać się z obowiązków, których nie jesteś w stanie bezpiecznie wykonywać, zamiast czekać, aż zmęczenie podejmie decyzję za ciebie.

Dobra sprawa naprawdę zasługuje na twoje zaangażowanie. Ale ty również zasługujesz na życie, w którym po zakończonym dyżurze możesz po prostu wrócić do domu, wyciszyć telefon i mieć pewność, że zrobiłeś to, na co świadomie się umówiłeś. Pomoc nie staje się mniej wartościowa tylko dlatego, że ma ustalone godziny. A twoje dobre serce wcale nie musi pracować na trzy zmiany.

Rozdział 1 - Chciałem pomagać, ale nikt nie powiedział, w czym dokładnie

Pierwsze spotkanie organizacyjne zaczyna się znakomicie. W sali siedzi kilkanaście osób, wszyscy są uśmiechnięci, a koordynatorka opowiada o działaniach organizacji z takim zaangażowaniem, że po dziesięciu minutach masz ochotę uratować pół województwa i jeszcze zaparzyć wszystkim herbatę. Pada pytanie, kto chciałby dołączyć do zespołu. Podnosisz rękę. Następnie słyszysz, że przyda się pomoc przy wydawaniu paczek, transporcie, kontakcie z darczyńcami, porządkowaniu magazynu i obsłudze wydarzeń. Kiwając głową, zastanawiasz się, w którym momencie zapisanie się do wolontariatu zamieniło cię w niewielką firmę logistyczno-eventową z działem obsługi klienta. Nie chcesz sprawiać trudności, więc odpowiadasz, że jesteś elastyczny. To słowo brzmi pięknie, dopóki ktoś nie zacznie sprawdzać, jak bardzo można cię rozciągnąć.

Na początku wiele osób nie wybiera konkretnej roli wolontariackiej. Wybiera organizację, ideę albo ludzi, którym chce pomóc. To całkowicie zrozumiałe. Znacznie łatwiej powiedzieć „chcę wspierać rodziny w kryzysie” niż określić, czy najlepiej sprawdzisz się przy sortowaniu darów, prowadzeniu dokumentacji, przygotowywaniu transportu czy bezpośrednim kontakcie z odbiorcami pomocy. Tymczasem właśnie ta różnica decyduje o codzienności wolontariusza. Szlachetny cel wskazuje kierunek, lecz nie wyjaśnia, co będziesz robić o siedemnastej trzydzieści w deszczowy wtorek, kiedy ktoś poprosi cię o rozwiązanie problemu, do którego nie masz dostępu, wiedzy ani odpowiednich uprawnień.

Dobra wiadomość jest taka, że nie musisz posiadać szczególnych talentów, żeby być wartościowym wolontariuszem. Potrzebujesz jednak realistycznego obrazu własnych możliwości. Człowiek może mieć ogromną motywację do pomagania i jednocześnie fatalnie

znosić rozmowy telefoniczne. Może świetnie organizować przestrzeń, ale nie czuć się pewnie w kontakcie z osobami przeżywającymi silne emocje. Może znać kilka języków, lecz dysponować wyłącznie dwiema godzinami tygodniowo. Żadna z tych cech nie świadczy o mniejszym zaangażowaniu. Problem pojawia się dopiero wtedy, gdy z poczucia obowiązku przyjmujesz rolę, która nie pasuje ani do twoich umiejętności, ani do warunków życia. Ostatecznie cierpisz ty, organizacja i zadanie, które miało zostać dobrze wykonane.

Wyobraź sobie Martę, która zgłasza się do lokalnej organizacji wspierającej seniorów. Lubi rozmawiać z ludźmi, jest cierpliwa i ma wolne popołudnia w czwartki. Zakłada, że będzie pomagała podczas spotkań towarzyskich. Na pierwszym dyżurze okazuje się jednak, że potrzebna jest przede wszystkim osoba do prowadzenia zapisów, kontaktowania się z instytucjami i uzupełniania arkuszy. Marta potrafi obsługiwać komputer, więc natychmiast zostaje uznana za doskonałą kandydatkę. Po miesiącu większość czasu spędza na poprawianiu danych, których pochodzenia nie zna. Seniorów widuje głównie na zdjęciach przesyłanych w grupowym komunikatorze. Nie dzieje się nic dramatycznego, ale stopniowo znika jej poczucie sensu. Zgłosiła się do jednej formy pomocy, a trafiła do zupełnie innej.

W takiej sytuacji łatwo uznać, że skoro organizacja czegoś potrzebuje, należy po prostu dostosować się do okoliczności. Elastyczność rzeczywiście bywa cenna, zwłaszcza w małych zespołach, gdzie liczba rąk do pracy jest ograniczona. Jednak elastyczność nie oznacza rezygnacji z własnych preferencji i kompetencji. Jeżeli każdy wolontariusz przyjmuje dowolne zadanie, organizacja może przez pewien czas działać sprawnie, lecz traci możliwość rozsądnego planowania. Nikt nie wie, kto naprawdę chce wykonywać określoną pracę, kto jedynie uprzejmie się zgodził, a kto od trzech tygodni marzy, żeby przestać zarządzać tabelą zatytułowaną „WERSJA OSTATECZNA POPRAWIONA 7”.

Wybór odpowiedniej roli warto zacząć od rozróżnienia między tym, co potrafisz, tym, co lubisz, a tym, co jesteś w stanie regularnie wykonywać. Te trzy obszary mogą się pokrywać, ale wcale nie muszą. Umiejętność prowadzenia samochodu nie oznacza, że masz ochotę spędzać każdą sobotę na trasie między magazynami. Zdolność spokojnego rozmawiania z ludźmi nie oznacza, że jesteś przygotowany do prowadzenia trudnych interwencji. Doświadczenie zawodowe w zarządzaniu zespołem nie zobowiązuje cię do kierowania grupą wolontariuszy. Możesz nawet świadomie szukać zajęcia odmiennego od swojej codziennej pracy. Księgowa ma prawo przyjść na wolontariat po to, żeby sadzić rośliny, zamiast po raz kolejny objaśniać komuś różnicę między fakturą a potwierdzeniem przelewu.

Ważnym elementem wyboru jest również kontakt z rzeczywistymi warunkami działania. Opis wolontariatu na stronie internetowej może brzmieć atrakcyjnie, lecz nie pokaże wszystkich szczegółów. Warto zapytać, jak wygląda typowy dyżur, ile trwa, z kim będziesz współpracować i jakie sytuacje zdarzają się najczęściej. Czy wolontariusze wykonują zadania samodzielnie, czy pracują pod nadzorem? Czy potrzebne jest wcześniejsze szkolenie? Kto podejmuje decyzję, kiedy pojawia się problem? Czy część obowiązków wymaga szczególnych kwalifikacji? Nie są to pytania człowieka, który szuka wymówki. To pytania człowieka, który zamierza potraktować swoje zobowiązanie poważnie.

Szczególnie ostrożnie podchodź do sformułowań brzmiących efektownie, lecz niewiele wyjaśniających. „Kompleksowe wsparcie działań organizacji” może oznaczać przygotowywanie materiałów na wydarzenie, ale równie dobrze całodobowe odbieranie telefonów od zagubionych uczestników. „Pomoc w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji” może dotyczyć przeniesienia dodatkowych krzeseł albo udziału w działaniach, do których potrzebne są określone umiejętności i procedury bezpieczeństwa. Zanim przyjmiesz rolę, poproś o dwa lub trzy przykłady

konkretnych zadań. Jeśli nikt nie umie ich podać, być może sama organizacja nie określiła jeszcze, czego oczekuje. Wtedy tym bardziej potrzebna jest rozmowa, a nie uroczyste zapewnienie, że „jakoś sobie poradzimy".

Niektóre zadania wiążą się z odpowiedzialnością wykraczającą poza zwykłą pomoc organizacyjną. Kontakt z osobami szczególnie wrażliwymi, dostęp do informacji osobowych, przewożenie ludzi, obsługa specjalistycznego sprzętu czy działanie w sytuacjach zagrożenia wymagają odpowiedniego przygotowania i jasnych zasad. Dobre chęci nie zastępują kompetencji. Jeśli ktoś mówi ci, że szkolenie jest niepotrzebne, bo przecież masz zdrowy rozsądek, potraktuj to jako powód do dodatkowych pytań. Zdrowy rozsądek jest użyteczny, ale nie stanowi uniwersalnego certyfikatu potwierdzającego umiejętność wykonywania każdej czynności. W przypadku zadań regulowanych lub stwarzających ryzyko trzeba upewnić się, jakie kwalifikacje, zabezpieczenia i formalności są wymagane. Odpowiedzialna odmowa wykonania nieprzygotowanego zadania może chronić również odbiorców pomocy.

Istnieje przy tym zasadnicza różnica między organizacją potrzebującą wszechstronnych wolontariuszy a organizacją, która nie potrafi nazwać obowiązków. Pierwsza może uczciwie powiedzieć, że zakres pracy jest zmienny, wyjaśnić granice elastyczności i określić, kto przydziela zadania. Druga odpowiada na każde pytanie słowami „wyjdzie w praktyce". Oczywiście nie wszystko da się przewidzieć. W działalności pomocowej zdarzają się nagłe potrzeby, zmiany planów i niedobory. Jednak nieprzewidywalność otoczenia nie zwalnia z obowiązku porządkowania tego, nad czym organizacja ma kontrolę. Nawet najbardziej spontaniczna akcja powinna mieć człowieka odpowiedzialnego za decyzje, zasady komunikacji i sposób przekazania problemu komuś bardziej doświadczonemu.

Dobrym sposobem poznania roli jest udział w dyżurze próbnym, jeśli organizacja oferuje taką możliwość. Nie chodzi o egzamin, podczas którego musisz udowodnić, że zasługujesz na odblaskową kamizelkę z napisem „WOLONTARIUSZ". Chodzi o sprawdzenie wzajemnego dopasowania. Obserwuj, co faktycznie zajmuje najwięcej czasu, jak ludzie rozmawiają ze sobą i czy ktoś potrafi wyjaśnić kolejność działań. Zwróć uwagę, co dzieje się, gdy popełnisz drobny błąd albo nie znasz odpowiedzi. Czy otrzymujesz wskazówkę, czy słyszysz tylko, że trzeba bardziej się postarać? Atmosfera pierwszego dnia bywa wyjątkowo serdeczna, ale sposób reagowania na trudności mówi o organizacji znacznie więcej niż najbardziej entuzjastyczne powitanie.

Po takim doświadczeniu warto spokojnie ocenić nie tylko własne emocje, lecz także fakty. Być może zadanie okazało się trudniejsze, niż przypuszczałeś, ale nadal chcesz się go nauczyć. Być może było łatwe, lecz kompletnie nie pasowało do twoich zainteresowań. Czasami odkryjesz, że praca jest satysfakcjonująca, ale dojazd pochłania niemal tyle samo czasu co dyżur. To szczegół, który na początku łatwo zlekceważyć. Jeśli jednak dwugodzinne zaangażowanie oznacza dodatkowe dziewięćdziesiąt minut w podróży, twój rzeczywisty wkład czasowy jest znacznie większy. Warto uwzględniać przygotowanie, komunikację, dojazd i regenerację, zamiast patrzeć wyłącznie na godziny zapisane w harmonogramie.

Równie ważne jest zrozumienie, co konkretnie oznacza dobrze wykonana praca. Przy niektórych zadaniach rezultat można łatwo sprawdzić: paczki zostały przygotowane zgodnie z instrukcją, sala jest gotowa, informacje przekazano odpowiedniej osobie. Przy innych efekty pojawiają się później albo zależą od wielu czynników. Wolontariusz wspierający człowieka w trudnej sytuacji nie powinien mierzyć własnej wartości tym, czy rozmówca natychmiast rozwiązał swoje problemy. Osoba pomagająca w zbiórce nie kontroluje wszystkich decyzji darczyńców. Jasne

kryteria wykonania zadania pomagają uniknąć frustracji i niepotrzebnego przejmowania odpowiedzialności za rzeczy, na które nie masz wpływu.

Czasem trafisz do organizacji, w której każda rola wydaje się ważna, ale żadna nie jest szczególnie atrakcyjna. To również normalne. Działalność pomocowa wymaga wielu czynności niewidocznych na zdjęciach promocyjnych. Ktoś musi liczyć materiały, przygotować pomieszczenia, uzupełnić dokumentację czy sprawdzić wyposażenie. Nie ma nic niewłaściwego w tym, że preferujesz zadania bardziej bezpośrednie, jednak warto uczciwie poznać znaczenie pracy wykonywanej za kulisami. Bywa ona kluczowa dla bezpieczeństwa i sprawności całej akcji. Nie musisz jej kochać, żeby docenić jej sens. I nie musisz jej podejmować, jeśli wiesz, że nie będziesz w stanie wykonywać jej rzetelnie.

Przy wyborze roli pojawia się jeszcze kwestia motywacji. Niektórzy szukają kontaktu z ludźmi, inni chcą zdobywać doświadczenie, rozwijać umiejętności albo wspierać konkretną ideę. Można też po prostu odczuwać potrzebę zrobienia czegoś pożytecznego. Wszystkie te powody mogą współistnieć. Nie trzeba przedstawiać swojej motywacji w sposób tak wzniosły, jakby komisja miała przyznać ci order za całokształt człowieczeństwa. Jednocześnie dobrze wiedzieć, czego oczekujesz od własnego zaangażowania. Jeśli zależy ci na nauce określonych umiejętności, pytaj o możliwość szkolenia. Jeżeli potrzebujesz przewidywalnego harmonogramu, wybieraj zadania organizowane regularnie. Im lepiej rozumiesz własne potrzeby, tym łatwiej znaleźć miejsce, w którym będziesz rzeczywiście pomocny.

Nie oznacza to, że wybrana rola musi pozostać niezmienna. Możesz zdobyć doświadczenie, odkryć nowe zainteresowania albo uznać, że dotychczasowe zadania przestały ci odpowiadać. Zmiana jest naturalna, jeśli zostanie omówiona i odpowiednio przygotowana. Problemem jest raczej sytuacja, w której twoja rola zmienia się bez rozmowy, ponieważ ktoś zauważył, że świetnie

radzisz sobie z dodatkowymi obowiązkami. Wówczas warto wrócić do początkowych ustaleń i sprawdzić, czy nadal są aktualne. Nie musisz od razu wycofywać się z organizacji. Czasem wystarczy wyjaśnić, że chcesz pozostać przy wybranym rodzaju pracy, a dodatkowe zadania możesz wykonywać tylko po osobnym uzgodnieniu.

Zwracaj też uwagę na to, jak organizacja traktuje osoby, które potrzebują instrukcji. Dobrze przygotowany wolontariusz nie musi wiedzieć wszystkiego pierwszego dnia. Powinien natomiast wiedzieć, do kogo się zwrócić, gdzie znaleźć potrzebne informacje i kiedy przerwać działanie wymagające dodatkowej decyzji. Jeśli koordynator reaguje zniecierpliwieniem na podstawowe pytania, możesz odnieść wrażenie, że powinieneś samodzielnie rozwiązywać wszystkie trudności. To niebezpieczna zachęta do improwizowania ponad własne kompetencje. Z drugiej strony nie oczekuj, że ktoś będzie nieustannie prowadził cię za rękę. Sensowne przygotowanie polega na zapewnieniu informacji i wsparcia odpowiednich do trudności zadania, a następnie stopniowym zwiększaniu samodzielności.

Zanim zdecydujesz się na regularną współpracę, przeprowadź krótką rozmowę podsumowującą. Możesz powiedzieć: „Chciałbym pomagać przy przygotowywaniu paczek w środy. Mam doświadczenie w organizacji magazynu, ale nie chciałbym prowadzić kontaktu z odbiorcami bez wcześniejszego przygotowania. Czy taki zakres będzie dla was przydatny?”. Taka wypowiedź zawiera trzy ważne informacje: oferowaną pomoc, realne umiejętności i granicę odpowiedzialności. Daje organizacji możliwość przedstawienia własnych potrzeb bez domyślania się twoich zamiarów. A jeśli okaże się, że nie ma dla ciebie odpowiedniego zadania, będzie to cenna informacja, nie porażka rekrutacyjna.

Warto również pamiętać, że odmowa przyjęcia określonej roli nie jest odmową pomagania w ogóle. Możesz uznać, że dana

organizacja potrzebuje kogoś o większej dyspozycyjności, innych kwalifikacjach lub doświadczeniu. Możesz też odkryć, że sposób jej działania nie odpowiada twoim oczekiwaniom. Nie ma obowiązku przyjmowania pierwszej propozycji tylko dlatego, że została przedstawiona w wyjątkowo serdecznej atmosferze. W świecie organizacji pomocowych istnieją różne zadania, zespoły i modele współpracy. Dopasowanie nie jest luksusem dla wybrednych. To jeden z warunków tego, żeby wolontariat przynosił pożytek przez dłuższy czas.

Najbardziej wartościowy wolontariusz nie zawsze jest osobą, która zgłasza się do wszystkiego. Często okazuje się nią człowiek, który dobrze zna swój zakres obowiązków, wykonuje je uważnie i potrafi uczciwie powiedzieć, czego nie umie albo nie może zrobić. Taka postawa daje organizacji coś niezwykle cennego: przewidywalność. Koordynator wie, na czym może polegać, pozostali członkowie zespołu rozumieją podział pracy, a odbiorcy pomocy nie ponoszą konsekwencji przypadkowych decyzji. Przewidywalność może brzmieć mniej romantycznie niż bezgraniczne poświęcenie, lecz w praktyce znacznie łatwiej na niej budować odpowiedzialne działania.

Jeżeli więc rozpoczynasz wolontariat, pozwól sobie na zadawanie konkretnych pytań i dokonanie świadomego wyboru. Nie musisz od razu wiedzieć, czy jest to zajęcie na wiele lat. Wystarczy, że rozumiesz, co przyjmujesz na siebie teraz. A jeśli jesteś już zaangażowany i trudno ci odpowiedzieć, na czym dokładnie polega twoja rola, potraktuj tę niepewność jako sygnał do rozmowy. Być może okaże się, że twoje zadania wymagają uporządkowania. Być może część odpowiedzialności powinna należeć do kogoś innego. W każdym przypadku warto zacząć od rzeczywistego opisu pracy, a nie od kolejnej deklaracji gotowości.

Pomaganie nie wymaga, żebyś potrafił wszystko. Wymaga, żebyś wiedział, co robisz, dlaczego to robisz i kiedy powinieneś poprosić

o wsparcie. To wystarczająco ambitne zadanie jak na człowieka, który początkowo chciał po prostu zrobić coś dobrego.

Rozdział 2 - Jedno „tak”, pięć obowiązków i tajemnicze rozmnażanie dyżurów

W poniedziałek zgadzasz się przygotować plakaty na sobotnie wydarzenie charytatywne. We wtorek ktoś pyta, czy przy okazji możesz zamówić ich wydruk. W środę okazuje się, że skoro masz kontakt z drukarnią, najlepiej będzie, jeśli odbierzesz materiały. W czwartek zostajesz poproszony o rozwieszenie plakatów, a w piątek otrzymujesz wiadomość, że dobrze byłoby pojawić się na wydarzeniu wcześniej, ponieważ znasz już całą akcję. Ostatecznie stoisz w sobotę przy wejściu z kartonem identyfikatorów i odpowiadasz na pytania uczestników. Zastanawiasz się, kiedy projekt graficzny zamienił się w organizowanie imprezy. Nikt przecież nie wydał takiego polecenia. Każdy kolejny obowiązek pojawił się jako niewielka, całkiem rozsądna prośba. A jednak z tych próśb powstało coś, co przypomina drugą pracę, tylko z mniejszą liczbą dokumentów kadrowych i znacznie większą liczbą serduszek w wiadomościach.

Tak właśnie działa stopniowe rozszerzanie roli. Rzadko zaczyna się od spektakularnego komunikatu: „Od dzisiaj odpowiadasz za wszystko, czego nie zdążyliśmy zaplanować”. Znacznie częściej pojawia się ciąg pozornie drobnych decyzji. Każda osobno wydaje się niewarta dyskusji, ale ich suma zmienia charakter twojego zaangażowania. Zgoda na jednorazową pomoc bywa interpretowana jako gotowość do wykonywania podobnych zadań w przyszłości. Dobra znajomość jednego procesu prowadzi do przejęcia kolejnego. Dyspozycyjność w wyjątkowym dniu staje się argumentem przy układaniu następnego harmonogramu. Nagle odkrywasz, że organizacja oczekuje od ciebie znacznie więcej, niż początkowo ustaliliście, choć nikt nigdy nie zapytał, czy chcesz zmienić zakres współpracy.

Nie zawsze wynika to ze złej woli. Koordynatorzy często działają pod presją czasu, a organizacje pomocowe mogą mieć ograniczone zasoby. Gdy znajdą osobę rzetelną, naturalnie zaczynają powierzać jej więcej zadań. Wolontariusz, który dotrzymuje terminów i nie znika bez uprzedzenia, szybko staje się niezwykle atrakcyjnym rozwiązaniem organizacyjnym. Problem polega na tym, że uznanie może stopniowo zamieniać się w nadmierne obciążenie. Jeśli zawsze otrzymujesz kolejne zadanie dlatego, że poprzednie wykonałeś dobrze, sukces staje się osobliwą formą kary. Oczywiście nikt nie nazywa tego karą. Zazwyczaj słyszysz, że jesteś niezastąpiony. To bardzo miłe określenie, szczególnie wtedy, gdy wypowiada je osoba właśnie wręczająca ci dodatkowy harmonogram.

Żeby zrozumieć ten mechanizm, warto oddzielić trzy rzeczy: wykonanie zadania, przyjęcie odpowiedzialności za cały proces i stałą dostępność. Możesz jednorazowo odebrać przesyłkę, nie stając się odpowiedzialny za całą logistykę. Możesz pomóc podczas wydarzenia, nie zobowiązując się do udziału we wszystkich następnych. Możesz przekazać swoją wiedzę nowemu wolontariuszowi, nie przejmując obowiązku szkolenia każdej kolejnej osoby. Z perspektywy organizacji te sytuacje bywają podobne, bo zawsze występuje ta sama kompetentna osoba. Z twojej perspektywy oznaczają jednak zupełnie inne zobowiązania. Warto jasno określać, na które z nich rzeczywiście się zgadzasz.

Wyobraź sobie Pawła, który od kilku miesięcy pomaga przy dystrybucji żywności. Jest punktualny, świetnie współpracuje z zespołem i dobrze zna układ magazynu. Gdy koordynator wyjeżdża na urlop, prosi go o dopilnowanie jednego wydania paczek. Paweł się zgadza. Wszystko przebiega pomyślnie, więc następnym razem również zostaje poproszony o zastępstwo. Po kilku tygodniach inni wolontariusze zaczynają zwracać się do niego z pytaniami o grafik, przydział zadań i rozwiązywanie nieporozumień. Paweł nie otrzymał formalnie nowej funkcji, lecz w praktyce zaczął ją