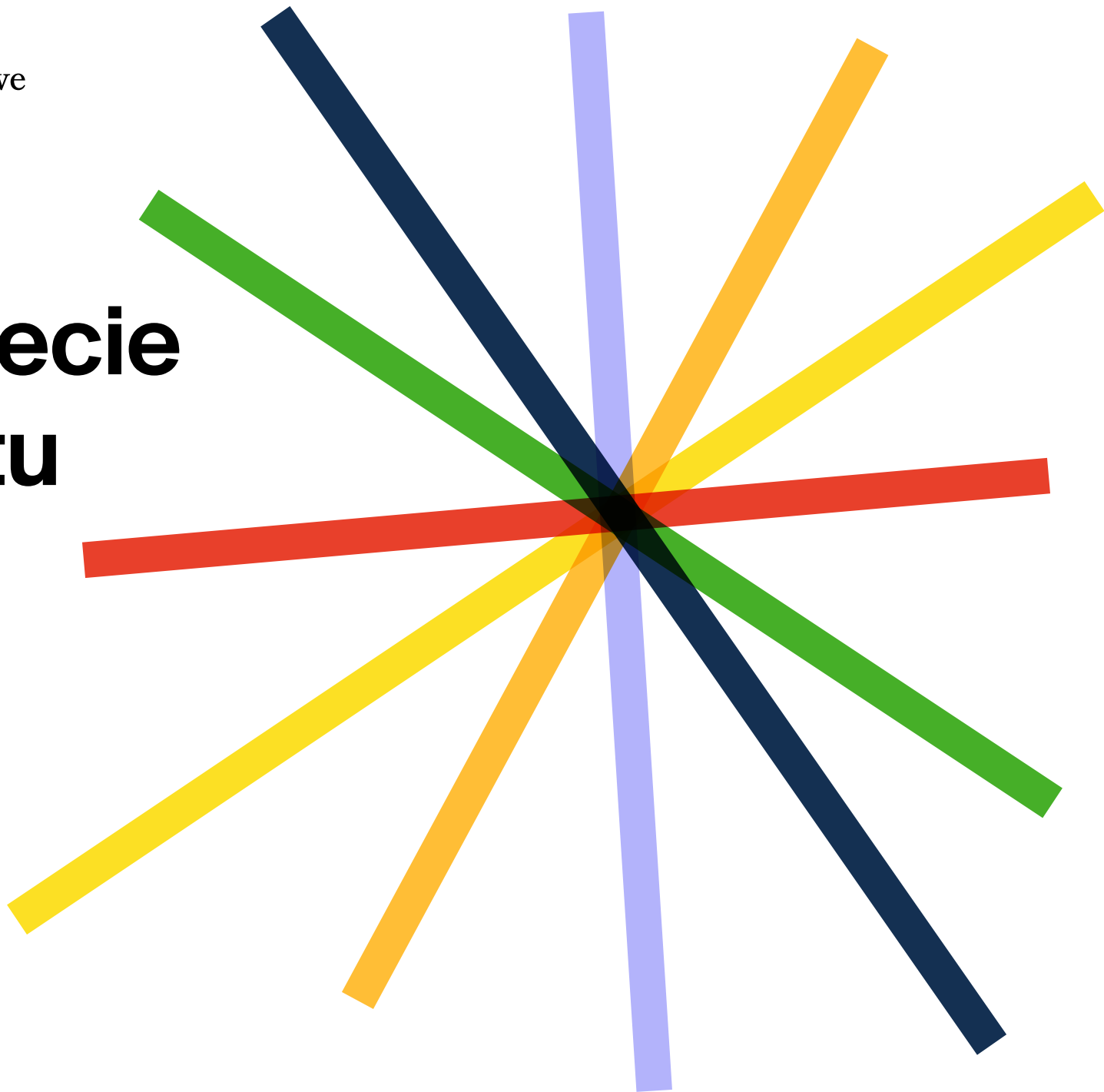


Dziesięciolecie wolontariatu w MNW



Wstęp

Obchody dziesiątej rocznicy powstania wolontariatu w Muzeum Narodowym w Warszawie to dla nas niezwykle święto. Spotykamy nasze Wolontariuszki i naszych Wolontariuszy na co dzień, w różnych miejscach, przy różnych okazjach, w najróżniejszych rolach, o różnych porach dnia i tygodnia. Wolontariusze wnoszą w życie każdej instytucji powiew entuzjazmu, radości, energii, którą niekiedy trudno wykrzesać w ramach regularnej pracy. Wydaje się, że nie ma dla nich żadnych ograniczeń, każde działanie jest „realizowalne”. Stąd moja wielka wdzięczność dla pracujących w Muzeum Narodowym w Warszawie Wolontariuszy. Bez Was nie udało by się nam zrealizować wielu akcji i wydarzeń. Wiemy, że możemy na Was liczyć nawet wówczas, kiedy zwracamy się o pomoc w najtrudniejszych sprawach.

W tym szczególnym dniu chciałbym podziękować wszystkim Wolontariuszom, zarówno tym, którzy są z nami dzisiaj, jak i tym, którzy byli tu obecni w przeszłości, za pracę na rzecz naszego Muzeum i naszych gości. Chciałbym w tych podziękowaniach podkreślić jeszcze jedną rzecz: wśród pracowników każdej instytucji można znaleźć najróżniejsze motywacje dla wykonywanej pracy. Wolontariusze kierują się wyłącznie jedną: bezinteresowną chęcią działania na rzecz Muzeum. Zaryzykuję więc stwierdzeniem, że kierują się po prostu miłością do MNW...
Pięknie Wam za to dziękuję!

Łukasz Gawęł

Dyrektor Muzeum Narodowego
w Warszawie



Projekty wolontariuszy MNW

- **O wolontariacie w MNW**
- **Jak działa wolontariacki program „Chętnie pomogę”?**
Maria Janowska
- **Program „O dziełach sztuki”**
Adrianna Zalewska
- **Dziesięciolecie wolontariatu –
pięćlecie *Muzeariatu***
Agnieszka Ryżko-Kłębek
- **Osobiste MNW**
- **Dziki ogród**
- **Koło fotograficzne**

O wolontariacie w MNW

Wolontariusze Muzeum Narodowego w Warszawie to grupa miłośników sztuki, którzy bezinteresownie wspierają naszych pracowników i gości. Dzięki osobistemu zaangażowaniu i współtworzeniu oferty muzealnej dążą do propagowania wiedzy o kulturze i sztuce. To osoby w różnym wieku, o różnym wykształceniu i różnorodnych zainteresowaniach, a jednak razem tworzą społeczność, która na co dzień jest zaangażowana w różnych działaniach w Muzeum.

Ochotniczki i ochotnicy pomagają w codziennych muzealnych zajęciach, asystują przy wydarzeniach edukacyjnych, wykonują dokumentację fotograficzną wszystkich wydarzeń, pomagają w inwentaryzowaniu zbiorów i w działalności muzealnej biblioteki. Prowadzą również własne programy: opowiadają gościom o dziełach sztuki, witają ich przy wejściu i udzielają niezbędnych informacji. Prowadzą własnego bloga, a zbierając i publikując wspomnienia o Muzeum, wzbogacają naszą wiedzę o jego historii.

Wolontariusze i wolontariuszki wspierają więc pracowników MNW w realizowaniu misji naszej instytucji, ale także przyczyniają się do zmiany, dzięki czemu Muzeum staje się bardziej otwarte i bliskie odwiedzającym.

Mają również możliwość realizowania własnych pomysłów – obecnie prowadzą równoległe kilka programów, które powstały z ich inicjatywy. Można o nich przeczytać w dalszej części tej publikacji.



Jak działa wolontariacki program „Chętnie pomogę”?

Podczas wizyty w Metropolitan Museum of Art w Nowym Yorku zauważyłam osoby z plakietkami MET, które stały przy wejściu i w kilku punktach galerii. Podchodzili do nich goście muzeum i zadawali pytania. Jako wolontariuszka w Muzeum Narodowym w Warszawie domyśliłam się, że są to wolontariuszki i wolontariusze, którzy służą pomocą gościom. Oczywiście nie zmarnowałam okazji i porozmawiałam z dwojgiem z nich. Chętnie wyjaśnili mi, na czym polega ich praca. Otóż mają oni za zadanie witać z uśmiechem gości i dbać o nich, odpowiadać na pytania, kierować zwiedzających do właściwych galerii i udzielać wszelkiej potrzebnej pomocy.

Pomyślałam, że byłoby wspaniale zrealizować taki program w naszym MNW.

Na jednym z zebrań rozmawialiśmy o tym, jak możemy pomóc w kształtowaniu jeszcze lepszego wizerunku MNW. Podzieliłam się moimi obserwacjami z MET i zaproponowałam zorganizowanie podobnej działalności u nas.

Pomysł bardzo się spodobał, zatem postanowiliśmy działać.

Na początku zgłosiło się osiem osób, które znały język angielski, chętnych do witania gości. Teraz jest nas trzynaścioro. Postanowiono, że będziemy dyżurować w soboty i w niedziele – każdy wolontariusz raz w miesiącu. Po pewnym czasie do dyżurów dołączono jeszcze wtorki, ze względu na zwiększoną frekwencję (bezpłatne wejście) i zajęcia odbywające się w tym dniu.

Zanim rozpoczęliśmy nasz program, zostaliśmy bardzo dobrze przygotowani, biorąc udział w wielu szkoleniach. Podstawowa wiedza to oczywiście znajomość topografii Muzeum: położenie poszczególnych galerii, rozmieszczenie wind, toalet, restauracji itp. Jesteśmy też dobrze zorientowani w tym, jakie wydarzenia mają miejsce w MNW w dniu naszego dyżuru.

Spotkaliśmy się z pracownikami Muzeum, którzy opowiadali nam o swojej pracy, swoich obowiązkach i problemach, które mogą się pojawić. Pracownicy informacji, kas biletowych, szatni i ochrony pomogli nam zrozumieć, jak ważna jest rola każdego z nich w prawidłowym funkcjonowaniu Muzeum, i w jaki sposób wolontariusze i wolontariuszki mogą pomagać. Były to praktyczne wskazówki, zwłaszcza dotyczące trudnych sytuacji. Ważna była też prezentacja Bożeny Pysiewicz z Działu Edukacji pt. *Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury*. Zarówno pracownicy Muzeum, jak również wolontariusze i wolontariuszki mogą mieć znaczący wpływ na wrażenie, jakie odniosą osoby odwiedzające naszą instytucję.

Pracę rozpoczęliśmy 18 listopada 2017 roku – nazwaliśmy nasz program „Chętnie pomogę. Here to help” i taki napis widnieje na naszych przypinkach. Oczywiście, dobrze widoczne są również nasze muzealne, czerwone koszulki.



Oto trochę statystyki: w 2018 roku udzieliliśmy pomocy 1420 osobom, w roku 2019 – 3810 osobom, w roku 2020 – 788 osobom, a w 2021 – 600 osobom.

Co do samych wolontariuszy i wolontariuszek, to nasze wrażenia z dyżurów są pozytywne: widzimy sens i potrzebę naszej obecności na „pierwszej linii frontu”. Bardzo lubię moje dyżury i z radością odpowiadam na pytania oraz udzielam wszelkiej pomocy. Wolontariat daje mi możliwość prowadzenia ciekawych rozmów i poznawania wielu interesujących ludzi.

Mam nadzieję, że również zwiedzającym jest przyjemniej, kiedy witamy ich z uśmiechem i otrzymują od nas potrzebne informacje, bo przecież, tak jak oni, poświęciliśmy w tym momencie swoje serce i czas Muzeum Narodowemu w Warszawie.

Maria Janowska
wolontariuszka



Program „O dziełach sztuki”

Zbiory Muzeum Narodowego w Warszawie są imponujące. W jego galeriach można spędzić wiele godzin, poświęcając je na wnikliwą analizę eksponatów. Jeżeli jednak ktoś takiej możliwości nie ma, zastanawia się zwykle, na które z nich warto zwrócić szczególną uwagę. Dlatego wolontariuszki i wolontariusze przygotowali program „O dziełach sztuki”, który skupia się na dziełach o szczególnym dla każdego z nas znaczeniu. Wybieramy ulubione, bliskie naszym sercom. Niekiedy wiążą się z nimi nawet historie z naszego życia. Staramy się opracować interesującą opowieść o tych szczególnych pracach i liczymy na to, że zainspirujemy odwiedzające nas osoby do tworzenia własnych wspomnień związanych z dziełami sztuki.

Każde z nas wybrało jeden obiekt prezentowany w muzealnych galeriach. Opowiadając o nim, staramy się odkryć jego tajemnice, zwrócić uwagę na szczegóły, które łatwo przeoczyć. Prowadzimy rozmowy z gośćmi na temat możliwych interpretacji.

Nasz program wystartował w 2018 roku i od tego czasu wysłuchało nas już ponad dwa i pół tysiąca osób. Na początku opowiadaliśmy o sześciu obrazach, a obecnie już o osiemnastu dziełach w czterech galeriach. Najpopularniejsze wśród wyborów wolontariuszek i wolontariuszy są zbiory Galerii Sztuki Dawnej oraz Galerii Sztuki XIX Wieku. Goście mogą też posłuchać ciekawych opowieści w Galerii Faras im. Kazimierza Michałowskiego oraz w Galerii Sztuki Starożytnej.

Do każdego wystąpienia przed zwiedzającymi starannie się przygotowujemy. Najpierw wybór dzieła sztuki, kolejny krok to zgromadzenie wiedzy na temat obiektu, jego autora, okoliczności powstania i epoki. Dlatego sięgamy po teksty źródłowe i staramy się dotrzeć w naszych poszukiwaniach jak najgłębiej. Warto również znać pozostałe prace, które znajdują się w sali z wybranym dziełem, bo nasi goście często i o nie pytają.

Następny etap to próba prezentacji przed innymi uczestnikami programu. Uczymy się panować nad wymową i gestykulacją oraz walczyć z tremą. Po próbie generalnej jesteśmy gotowi do publicznego wystąpienia.

Od czasu do czasu, z okazji dołączenia nowych uczestników do programu, organizujemy Wielkie Opowiadanie. W odróżnieniu od naszych indywidualnych dyżurów, to wydarzenie jest szerzej promowane. Staramy się zebrać w możliwie największej grupie, aby zaprezentować gościom ścieżkę zwiedzania, na której mogą posłuchać o wielu dziełach. W ramach Wielkiego Opowiadania zdarzało nam się również przygotować animacje dla dzieci, powiązane z wybranymi przez nas obiektami.

Po kilku dyżurach każde z nas przygotowuje tekst publikowany w *Muzeariacie* – blogu wolontariuszy Muzeum Narodowego w Warszawie. Zbierając doświadczenia z rozmów



z publicznością wiemy, które wątki są najbardziej interesujące i staramy się je szerzej opisać. Artykuły o dziełach sztuki cieszą się dużą popularnością, są dobrym sposobem na dotarcie do osób, które nie mają okazji posłuchać naszych opowieści na żywo. Artykuł z pierwszej edycji programu poświęcony obrazowi *Murzynka* (tytuł historyczny) Anny Bilińskiej-Bohdanowiczowej, od publikacji w 2018 roku miał już blisko 1700 odsłon.

Pierwsze wystąpienia mogą być stresujące, jednak kolejne spotkania z dziełem sztuki są jak odwiedziny u dobrego przyjaciela. Rozmowy ze zwiedzającymi są prowadzone z coraz większą swobodą i dotyczą różnych aspektów związanych z wybranym eksponatem. Indywidualne spojrzenie każdej osoby na dany obiekt i możliwość wymiany myśli są dla mnie szczególnie cenne.

Adrianna Zalewska
wolontariuszka



Dziesięciolecie wolontariatu – pięciolecie *Muzeariatu*

Dziesięciolecie wolontariatu w Muzeum Narodowym w Warszawie zbiega się w czasie z piątą rocznicą powstania bloga *Muzeariat*. Wirtualne miejsce, w którym na tematy poświęcone sztuce mogłyby się wypowiadać wolontariuszki i wolontariusze, to pomysł Sylwii Bielickiej, ówczesnej koordynatorki wolontariatu. Dzięki niej wiele osób odważyło się ujawnić swoje talenty pisarskie, czego efekty możemy zaprezentować na stronie wolontariat.mnw.art.pl.

Pierwszy artykuł został opublikowany 8 czerwca 2017 roku. Był to tekst autorstwa Edyty Urbaniak, recenzja książki *Rynek sztuki w Polsce. Poradnik dla kolekcjonerów i inwestorów* w ramach *Biblioteczki wolontariusza*. Od tamtej pory na naszym blogu ukazało się 128 tekstów napisanych przez 26 autorek i autorów.

Rekordzistką z 33 artykułami na koncie pozostaje Edyta Urbaniak, druga jest Agnieszka Ryżko-Kłębek – zamieściła 17 tekstów. Na trzecim miejscu, ex aequo,

uplasowały się Sylwia Bielicka, Luiza Sierpińska oraz Martyna Wasielewska z 14 artykułami.

Najchętniej czytany wpisem od początku powstania bloga pozostaje niezmiennie *Thanatos czy Eros? Miłość i śmierć na obrazie Jacka Malczewskiego* napisany przez Martę Przygodzką z 6 091 odsłonami! Drugą pod względem odsłon (4 113) została *Chłopka na ścianie muzeum – „Babie lato” Józefa Chełmońskiego* Anny Szałas, natomiast jako trzeci, z 2 570 odsłonami, plasuje się artykuł Marii Janowskiej *Odpoczynek – „W altanie” Aleksandra Gierymskiego*. Łączna liczba odsłon naszych tekstów to 107 147.

Wolontariusze i wolontariuszki MNW najchętniej piszą o swoich ulubionych artystach i dziełach sztuki z muzealnej kolekcji – mamy aż 52 artykuły na ten temat. Na blogu *Muzeariatu* w 32 tekstach piszemy również o naszych działaniach wolontariackich w MNW, takich jak programy „Chętnie pomogę”,

„Osobiste MNW” oraz „O dziełach sztuki”. Sporo artykułów poświęconych zostało wystawom, zarówno w oddziałach MNW, jak też w innych warszawskich muzeach i galeriach. Mamy również kilka artykułów skupiających się na muzeach świata – niezawodne wolontariuszki podzieliły się z nami wrażeniami z zagranicznych wojaży.

Wiele miejsca poświęcamy recenzjom książek o sztuce, artystach i o samym Muzeum Narodowym w Warszawie. Warto jeszcze wspomnieć o najmniej licznej, ale bardzo ciekawej kategorii na blogu, czyli o *Muzealnych zakamarkach*. Sześć artykułów przedstawia „ukryte galerie”, na co dzień niedostępne dla odwiedzających, skarby muzealnej biblioteki czy też okoliczności wyborów dzieł na wystawy.

Muzeariat stale się rozwija – staramy się publikować jak najwięcej wartościowych tekstów na tematy związane z MNW oraz z szeroko pojętą sztuką. Dlatego chętnie powitamy w naszym gronie nowych autorów, czyli kolejnych wolontariuszy



i wolontariuszki. Zapraszamy do tworzenia z nami tego niezwykłego, przesyconego opowieściami o sztuce miejsca, do różnorodnego na nią spojrzenia i do dzielenia się niesamowitymi odczuciami, które wam towarzyszą.

Agnieszka Ryżko-Kłębek
wolontariuszka



„Osobiste MNW”

Muzeum Narodowe w Warszawie to miejsce kontaktu ze sztuką, przestrzeń nauki, rozrywki i pracy. Myśląc o dziejach Muzeum, mamy przed oczami historię budowy gmachu przy Alejach Jerozolimskich, trudne czasy II wojny światowej, losy dzieł sztuki oraz niezapomniane wystawy. Pamiętamy jednak, że kryje się tu również wiele prywatnych historii – osobistych relacji osób związanych z tym miejscem.

Wolontariusze przeprowadzili kilkadziesiąt wywiadów z gośćmi Muzeum, pracownikami i pracowniczkami oraz innymi osobami, które czują związek z naszą instytucją. Na podstawie tych rozmów powstała publikacja *Osobiste MNW*. To mozaika wspomnień, zbiór najciekawszych prywatnych, mało znanych lub zapomnianych historii na temat MNW.

Zorganizowano również wiele wydarzeń, które miały na celu zapoznanie publiczności z historią MNW, w tym spotkania dla seniorów i senierek oraz dla szkolnych kół wolontariatu.



„Dziki ogród”

Znajdujący się w centrum miasta zabytkowy Gmach Główny MNW, z galeriami pełnymi dzieł sztuki i odwiedzających je licznie gości, to również dom wielu roślin.

Zieloną częścią MNW jest Działka Lorentza. W dawnych czasach był on nawet wykorzystywany przez pracowników i pracowniczki jako miejsce uprawiania ogródków warzywnych. Własnością MNW jest również część Parku na Książęcym, który znajduje się na tyłach Gmachu Głównego, tuż za ogrodzeniem. To właśnie w tej przestrzeni zaczęli swe działania wolontariusze i wolontariuszki.

Program „Dziki ogród” ma zwracać uwagę na otaczające nas rośliny, szczególnie te o jadalnych owocach, a także na rosnące tu zioła. To bardzo ważne w czasach nadprodukcji i marnotrawienia żywności. Z jadalnych owoców, zrywanych prosto z dzikiego krzewu, można robić dżemy albo soki. Dlatego wolontariusze i wolontariuszki zbierają, przetwarzają, testują i promują dary Natury.

W ramach programu odbywa się jednodniowe wydarzenie – „Dziki piknik”. W części parku wolontariuszki i wolontariusze przygotowują przestrzeń do różnych aktywności związanych z botaniką czy przetwarzaniem owoców. Można też po prostu przyjść i odpocząć w samym sercu miasta.



Koło fotograficzne

Wiele zdjęć dokumentujących działania wolontariatu oraz te, które pojawiają się na blogu *Muzeariat*, to fotografie wykonane przez wolontariuszy-fotografów, którzy pomagają nam przy wykonywaniu dokumentacji wydarzeń edukacyjnych. Dzięki wolontariatowi w MNW mogą rozwijać swoją pasję, czyli fotografowanie, choć na co dzień wszyscy oni pracują w różnych miejscach.

Wśród wolontariuszy spontanicznie zawiązało się koło fotograficzne. Jego członkowie organizują spotkania, podczas których oceniają swoje zdjęcia, fotografują budynek i wnętrza Muzeum oraz jego zbiory.



O wolontariacie

→ **Dziesięć lat programu wolontariatu w MNW: rozwój i działania**

Sylwia Bielicka

→ **Miejsce wolontariatu w Muzeum**

Sylwia Bielicka

→ **Kim jest koordynator(-ka) wolontariatu, czyli o naszych kompetencjach**

Joanna Garsztka

→ **Sprawić, aby się chciało. Trudna sztuka motywowania wolontariuszy**

Ewa Celińska-Pyśk

Dziesięć lat programu wolontariatu w MNW: rozwój i działania

Dziesięć lat temu, po dwuletnim remoncie, Muzeum Narodowe w Warszawie otworzyło dla publiczności Gmach Główny. Wydarzeniem, które inaugurowało wielkie otwarcie, była wystawa „Wywyższeni”, zaprezentowała mechanizmy hierarchii w sztuce i społeczeństwie. Wtedy też narodził się pomysł zaproszenia do regularnych działań w MNW wolontariuszek i wolontariuszy. Kilko ochotników i ochotniczek wspierało działania edukacyjne, asystowali edukatorom i edukatorkom przy prowadzeniu warsztatów i oprowadzaniach. Te drobne działania wkrótce się rozrosły: wolontariusze i wolontariuszki zaczęły wspierać kolejne działy MNW, przejmować inicjatywę w popularyzacji zbiorów. Początkowo organizowali pojedyncze wydarzenia, by po kilku latach zacząć prowadzić długofalowe projekty. Liczba ochotników i ochotniczek rosła, kilkanaście osób szybko zmieniło się w około setkę miłośników i miłośniczek sztuki, którzy chcieli dołożyć cegiełkę do działań Muzeum. W taki sposób MNW

dołączyło do instytucji, które nie tylko szeroko otwierają swoje podwoje dla różnorodnych działań, ale czasem również oddają stery w ręce osób niezwiązanych z nim stosunkiem pracy.

W 2012 roku z Muzeum współpracowało dwadzieścia pięć wolontariuszek i wolontariuszy, w kolejnym roku – pięćdziesiąt, w 2014 było to już ponad sto osób, a program wolontariatu wciąż cieszył się dużym zainteresowaniem. Ta setka osób sprawiła, że organizowane w Muzeum wydarzenia mogły przebiegać sprawniej. Wolontariusze i wolontariuszki wspierali bowiem nie tylko wydarzenia edukacyjne, ale także organizację wernisaży, koncertów, konferencji naukowych i prasowych. Od tego czasu Muzeum na stałe współpracowało rocznie z około setką osób. Liczba ochotniczek i ochotników utrzymywała się przez lata na podobnym poziomie, ale rosło ich zaangażowanie. W 2014 roku wolontariusze i wolontariuszki na działania w Muzeum poświęcili ponad tysiąc

siedemset godzin w ciągu roku. Przy podobnej liczbie osób w 2018 roku było to już ponad cztery tysiące godzin. Stało się tak dzięki większym możliwościom działania, większej liczbie prowadzonych programów, a także lepszej organizacji samego programu wolontariatu. Osobą wyjątkowo zaangażowaną w działania Muzeum był Jerzy Janusz Tarkowski, emerytowany fotograf i profesor fotografii, który jako wolontariusz utrwał na zdjęciach muzealne życie. W czasie kilkuletniego wolontariatu poświęcił na rzecz Muzeum ponad tysiąc godzin.

Okresy, w których wolontariusze i wolontariuszki współpracują z MNW są bardzo różne. Mniej więcej połowa z nich działa w MNW około roku lub krócej, za to pozostali angażują się w długotrwałe zadania. Wolontariat w MNW skierowany jest głównie do osób, które chcą zaangażować się na dłużej, co wynika ze specyfiki instytucji i działań przez nią prowadzonych. Udział w projektach wolontariackich często



bowiem wymaga nawet kilkumiesięcznego przygotowania. W grupie wolontariuszy i wolontariuszek MNW są osoby, które współpracują z Muzeum od wielu lat. Zaangażowanie w działalność tej instytucji stało się częścią ich codzienności, nie tylko jednorazową przygodą. Przy tej okazji warto je wymienić: Edyta Urbaniak, Joanna Bochowicz, Maria Janowska, Małgorzata Matuszewska, Halina Turek, Wioletta Cicha, Antoni Stasiński, Agnieszka Ryżko-Kłębek, Adrianna Zalewska, Andrzej Pazio-Wlazłowski, Marcin Mizerski, Jerzy Janusz Tarkowski, Martyna Wasielewska, Beata Wójcik, Luiza Sierpińska, Jacek Piotrowski i Krystyna Majhofer. Są to osoby, które przez kilka lat były (lub nadal są) zaangażowane w rozwój całego programu, jak i poszczególnych projektów wolontariatu. Nieprzypadkowo w wymienionym gronie przeważają kobiety. Od początku programu wolontariuszki stanowią około 80 procent wszystkich zaangażowanych.

Niewątpliwą siłą wolontariatu w MNW jest jego międzypokoleniowość – tworzy wspólną płaszczyznę, na której młodzież, studenci i studentki, osoby dorosłe,



seniorzy i seniorki, mogą działać na równych zasadach. Jednym z naszych głównych założeń jest bowiem równe traktowanie wszystkich wolontariuszy i wolontariuszek. Każda opinia jest ważna, każde zadanie jest dostępne dla wszystkich. Maria Janowska, emerytowana nauczycielka języka angielskiego i wieloletnia wolontariuszka Muzeum, często wspominała, że dla niej największą zaletą wolontariatu w MNW jest właśnie kontakt z młodymi ludźmi. Z drugiej strony młode osoby, wchodząc w środowisko osób starszych od siebie, miały okazję przełamywać „pokoleniowe lody”. Młodzi ludzie otwierają się na współpracę z osobami starszymi na równych zasadach – jest to coś, czego często nie doświadczają w szkole ani w relacjach rodzinnych.

Zróżnicowana grupa wolontariuszy i wolontariuszek przez dziesięć lat wzbogaciła program Muzeum Narodowego w Warszawie o nowe wydarzenia i projekty. Pierwszym działaniem był projekt „Talenty na podwieczorek”, podczas którego na Dziedzińcu Lorentza wolontariuszki

prowadziły animacje dla dzieci na tak odmienne tematy, jak fotografowanie czy język litewski. Z czasem wolontariusze i wolontariuszki przejęli od Działu Edukacji organizację ważnego wydarzenia, Dnia Wolnej Sztuki, który jest częścią międzynarodowej akcji Slow Art Day. Warto również wspomnieć o grach terenowych, które ci ochotnicy i ochotniczki organizowali w Muzeum i w jego okolicy, a także wystawach zdjęć członków i członkiń Koła Fotograficznego. Dużym wyzwaniem była pomoc przy organizacji wystawy „W Muzeum wszystko wolno”: wolontariusze i wolontariuszki wspierali edukatorów i edukatorki w pracy z dziećmi, młodymi kuratorkami i kuratorami.

W 2015 roku, po kilku spotkaniach mających formę „burzy mózgów”, ochotnicy i ochotniczki wypracowali koncepcję projektów, które do dzisiaj są podstawą działań wolontariatu. Powstał wtedy blog *Muzeariat*, projekt „Chętnie pomogę” i „O dziełach sztuki”. Bardzo ważnym działaniem był również projekt „Osobiste MNW”. Miał on na celu odkrycie osobistych historii związanych z Muzeum

Narodowym w Warszawie. Wolontariusze i wolontariuszki odbyli szereg szkoleń, przeprowadzili kilkadziesiąt wywiadów, zorganizowali oprowadzania w Muzeum, spotkania w domach seniora, a także spotkania dla szkół. Ważnym elementem projektu stała się Czytelnia, miejsce relaksu i dyskusji na Dziedzińcu Głównym Gmachu Głównego MNW. Efektem tych działań jest broszura *Osobiste MNW. Mozaika wspomnień*, której autorkami są Joanna Bochowicz, Luiza Sierpińska oraz Adrianna Zalewska. Broszura zawiera najciekawsze historie, które udało się odkryć w ramach projektu.

Ważne wydarzenia przyniósł luty 2022 roku. Napływ uchodźców i uchodźczyń z Ukrainy oraz inne potrzeby, które pojawiły się w tym czasie, spowodowały zmianę również w działaniach muzealnego wolontariatu. MNW rozpoczęło organizację wydarzeń dla dzieci, które uciekły przed wojną. W tym czasie do muzealnego wolontariatu dołączyło kilkanaście osób, które posługują się językiem ukraińskim. Byli to wolontariusze i wolontariuszki z zupełnie inną motywacją niż ci, którzy wspierali działania muzealne dotychczas.





Szukali przede wszystkim możliwości pomocy uchodźcom i uchodźczyniom. Działania, które promowały kulturę i sztukę, zeszyły w tym czasie na dalszy plan. Ich wolontariat był krótkotrwały, skrojony na aktualną potrzebę. Mimo tych różnic, po ustabilizowaniu się sytuacji, część z tych osób zdecydowała się nadal działać w MNW i dołączyć do realizacji regularnych zadań.

Dziesięć lat działania programu wolontariatu w Muzeum Narodowym w Warszawie sprawiło, że w instytucji pojawiła się nowa, aktywna grupa. To osoby, które nie tylko asystują przy pracy pracowników i pracowniczek MNW, ale również wykazująca się własną inicjatywą. Grupa najlepszych Ambasadorów i Ambasaderek, którzy swoje zadania wykonują zawsze z pasją i zaangażowaniem.

Sylwia Bielicka

założycielka wolontariatu w MNW

Miejsce wolontariatu w Muzeum

Wolontariat muzealny w Polsce można nadal traktować jako nowość, a pierwsze polskie przepisy zostały opracowane w 2003 roku. W 2011 roku Unia Europejska obchodziła Europejski Rok Wolontariatu. W ramach tego wydarzenia powstała *Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce*. Autorzy, jako cel strategiczny, wskazywali w niej: *wzmocnienie wolontariatu, jako formy aktywności obywatelskiej, prowadzącej do rozwoju społeczno-gospodarczego Polski*. Jako bezpośrednie korzyści płynące z działalności wolontaryjnej wymieniono: rozwój osobisty, zdobycie wiedzy i doświadczenia, poszerzenie potencjału kreatywnego, intelektualnego i kulturowego, rozwój postaw altruistycznych. Są to również: budowanie poczucia własnej wartości i poczucie spełnienia w życiu społecznym. Polityka rozwoju wskazuje na ważną rolę instytucji publicznych, takich jak muzea, w prowadzeniu nieformalnej edukacji obywatelskiej¹.

¹ *Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011, ss. 10, 12, 13, 16.

W 2020 roku Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego przygotowało *Strategię Rozwoju Kapitału Społecznego 2020*. Misja polityki publicznej w kontekście rozwoju kapitału społecznego brzmiała następująco: *Tworzenie, utrzymywanie i doskonalenie warunków rozwoju kapitału społecznego w Polsce przez wspieranie działań na rzecz aktywności i kreatywności obywateli oraz ich współpracy dla dobra wspólnego*². Autorzy strategii przedstawili informacje, które dotyczą aktywności obywatelskiej w dwudziestu krajach, w tym w Polsce. Spośród nich Polska ma najniższy procent obywateli aktywnych i bardzo aktywnych obywatelsko (13 proc)³. Strategia wskazuje na potrzebę większej współpracy między administracją publiczną a obywatelami; ważne jest, by stworzyć warunki do rozwoju tej

² *Strategia Rozwoju Kapitału Społecznego 2020*, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Monitor Polski, Warszawa 2013, s. 38.

³ *Strategia Rozwoju Kapitału Społecznego 2020*, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Monitor Polski, Warszawa 2013, s. 15.

współpracy. Jednym z rozwiązań takiej sytuacji jest wolontariat, który wzmacnia wzajemne zaufanie, prowadzi do wzrostu kapitału społecznego, przeciwdziała wykluczeniu społecznemu i dyskryminacji.

Wolontariat postrzegany jest jako najprostsza forma działalności na rzecz wspólnego dobra. Autorzy strategii zapowiadają jego promowanie, szczególnie na terenach wiejskich, wśród osób w wieku 50+ oraz w instytucjach publicznych⁴. Jako uzupełnienie założeń poprzednich dokumentów można potraktować *Korpus Solidarności* – program wspierania i rozwoju wolontariatu długoterminowego, który powstał w 2018 roku, pod auspicjami Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego. Jego zadania określone są następująco: *Strategicznym celem rządowego Programu jest wsparcie rozwoju społeczeństwa obywatelskiego*

⁴ Tamże, ss. 33, 34, 51.



poprzez wypracowanie i wdrożenie rozwiązań ułatwiających i zachęcających do systematycznego oraz długoterminowego angażowania się obywateli w wolontariat⁵.

Najnowsze dane dotyczące zaangażowania społecznego Polek i Polaków na tle innych krajów świata można odnaleźć w badaniu *CAF (Charities Aid Foundation) World Giving Index 2021. A global view of giving trends*. Badanie to opiera się na trzech czynnikach: pomocy obcej osobie, przekazaniu pieniędzy na cele charytatywne oraz wolontariacie. Badanie zostało przeprowadzone w 114 krajach. Polska znalazła się w nim na miejscu 37. Jest to bardzo dobry wynik, biorąc pod uwagę fakt, że w 2018 roku była na miejscu 112. Zgodnie z badaniem CAF 21 procent osób w Polsce w 2021 roku wzięło udział w wolontariacie. Nie są jeszcze dostępne badania za rok 2022, ale możemy się spodziewać, że niezwykle zaangażowanie Polek i Polaków w pomoc Ukrainie będzie miało swoje odzwierciedlenie w tym rankingu.

⁵ *Korpus Solidarności. Program wspierania i rozwoju wolontariatu długoterminowego*, Warszawa 2018, s. 4–6.

W zakresie wolontariatu muzealnego statystyki prowadzi Narodowy Instytut Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów. Są one częścią dużego projektu Statystyka Muzeów. NIMOZ działaniom wolontariackim nie poświęca wiele miejsca. W publikacji dotyczącej roku 2020 jedyną informacją był średni odsetek wolontariuszy i wolontariuszek w stosunku do pracowników i pracowniczek instytucji. W tamtym danym roku wynosił on osiem procent. Dane te publikowane są w dziale Kadra – w ten sposób autorzy badań jednoznacznie wskazują na miejsce wolontariatu w Muzeum⁶.

Podczas dziesięcioletniej koordynacji programu wolontariatu w Muzeum Narodowym w Warszawie wiele razy miałam wątpliwości, w którym miejscu struktury tego rodzaju instytucji znajduje się dla niego odpowiednie miejsce. Gdy nasz program powstawał w 2012 roku, był on oddolną inicjatywą Działu Edukacji. Początkowo założenia były proste: wolontariusze i wolontariuszki mają być głównie wsparciem dla pracowników

⁶ *Statystyka Muzeów. Muzea w 2020 roku*, praca zbiorowa, s. 45

i pracowniczek Muzeum. Kilka lat później, podczas spotkania wszystkich osób zaangażowanych w tę działalność w MNW, określona została misja programu wolontariatu:

Wolontariusze Muzeum Narodowego w Warszawie to grupa miłośników sztuki, bezinteresownie wspierająca pracowników i gości MNW. Poprzez osobiste zaangażowanie i współtworzenie oferty muzealnej dążą do propagowania wiedzy o kulturze i sztuce.

Wolontariusze i wolontariuszki, debatując nad swoją rolą, potwierdzili, że ich podstawowym zadaniem jest wsparcie regularnych działań Muzeum. Jednak równocześnie określili siebie jako współtwórców i współtwórczynie oferty muzealnej. Odzwierciedleniem tych założeń są projekty realizowane przez ochotników i ochotniczki. Projekty, które od fazy koncepcji, przez planowanie i realizację są prowadzone przez nich. Dzięki nim wolontariusze i wolontariuszki mają możliwość dodania do oferty MNW własnych inicjatyw, które uważają za potrzebne i atrakcyjne.



W trakcie debat o roli partycypacji w Muzeach często zapomina się lub celowo pomija działania wolontariackie. Jedną z ważniejszych publikacji o aktywnym uczestnictwie w działaniach muzeów jest książka Niny Simon *The Participatory Museum* z 2010 roku. Określa ona rolę i wagę zaangażowania otoczenia, społeczności lokalnej w funkcjonowaniu instytucji. Nina Simon pisze: *W jaki sposób instytucje kultury mogą ponownie połączyć się z publicznością i pokazać ich wartość i znaczenie w codziennym życiu? Wierzę, że mogą to zrobić przez zaproszenie ludzi do aktywnego zaangażowania jako uczestników życia kulturalnego, a nie pasywnych konsumentów*⁷.

Według Simon, jeśli instytucja kultury dopuszcza osoby z zewnątrz do aktywnych działań, staje się wówczas centrum kulturalnego i społecznego życia. Jest miejscem spotkań i dialogu w oparciu

⁷ Simon N., *The Participatory Museum*, Santa Cruz 2010, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (27.07.2019), tłum. *How can cultural institutions reconnect with the public and demonstrate their value and relevance in contemporary life? I believe they can do this by inviting people to actively engage as cultural participants, not passive consumers.*



o prezentowaną ekspozycję. Wolontariat, szczególnie długofalowy, jest działaniem partycypacyjnym, ale wydaje się, że także najbardziej wymagającym i czasochłonnym.

Obecnie, dyskutując o roli wolontariatu w kulturze, coraz częściej zwraca się uwagę na korzyści, które czerpią zeń sami ochotnicy i ochotniczki. Organizowanie wolontariatu w muzeum powinno uwzględniać potrzeby osób, które się w niego angażują. Są one, oczywiście, różne. Dla młodych osób będzie to możliwość rozwoju, poszerzenia wiedzy, zdobycia nowych doświadczeń w bezpiecznym środowisku. Dla innych może to być sposób na oderwanie się od codziennych zadań i poznanie osób o podobnych zainteresowaniach. Osobom na emeryturze wolontariat daje możliwość dzielenia się swoim niemałym doświadczeniem życiowym z innymi. Koordynator lub koordynatorka wolontariatu powinni dostrzegać te potrzeby i wspierać wolontariuszki i wolontariuszy w ich realizacji. Takie postrzeganie roli wolontariatu umiejscawia go raczej wśród partycypacyjnych programów skierowanych dla publiczności.

Niektórzy postrzegają wolontariat jako okazję do oszczędności. Wydaje się jednak, że należy obalić mit o korzyściach finansowych, które płyną ze współpracy z wolontariuszami. Aby zachować podział między pracownikami i pracowniczkami a wolontariuszami i wolontariuszkami, należy wyznaczyć granicę działania ochotników i ochotniczek. Prace strategiczne dla funkcjonowania muzeum powinny wykonywać osoby w nim zatrudnione, a wolontariusze i wolontariuszki mogą im pomagać i dopełniać te działania swoimi pomysłami i inicjatywami. Nie można zatem zastępować opłacanych pracowników wolontariuszami. Również organizacja dobrego wolontariatu wymaga przynajmniej jednego pracownika, który zajmie się wyłącznie jego koordynacją. Gdy do pensji doda się jeszcze wydatki niezbędne na prowadzenie programu, takie jak: pomoce, szkolenia dla wolontariuszy i wolontariuszek itp., to wolontariat trzeba raczej uznać za inwestycję. Inwestycję w wizerunek, edukację, społeczność lokalną i status instytucji.

Wolontariat daje możliwość międzypokoleniowej współpracy, która jednoczy we wspólnych działaniach uczniów,

studentów, pracowników różnych sektorów oraz seniorów. Jest szansą dla osób starszych na aktywne spędzanie czasu na emeryturze, a także sposobem na kształtowanie nowych kadr instytucji, ponieważ zapewnia młodym ludziom doświadczenie i wiedzę o pracy w instytucji kultury. Nie może stać się jednak nigdy wymogiem zatrudnienia; należy pamiętać, że każdy wolontariat, zgodnie z jego definicją, powinien odbywać się dobrowolnie. Jest to również sposób na nieformalną edukację, na zwiększanie kapitału kulturowego i kształtowanie postaw obywatelskich.

Pomoc wolontariuszy i wolontariuszek daje możliwość budowania szerszej i bogatszej oferty muzeum, która uwzględni potrzeby różnych grup. Publiczność w instytucji przez nich wspieranej, może się czuć bardziej komfortowo: wie do kogo zwrócić się o radę i pomoc, a często nawet nie musi tego robić, bo to wolontariusz jako pierwszy pyta: *Czy mogę pomóc?*

Sylwia Bielicka
założycielka wolontariatu w MNW

Kim jest koordynator(-ka) wolontariatu, czyli o naszych kompetencjach

Ostatnie dziesięciolecie przyniosły duży rozwój w dziedzinie wolontariatu. Dawniej kojarzony wyłącznie z aktem dobrej woli wobec potrzebującego, stał się obecnie swego rodzaju sposobem na życie i pożyteczne spędzanie wolnego czasu. Na zmiany te z pewnością wpłynął fakt, że wolontariat został uznany za ważną dziedzinę życia społecznego, a ONZ ustanowiła 5 grudnia Międzynarodowym Dniem Wolontariusza. Swojego święta doczekali się również sami koordynatorzy, którzy obchodzą je 5 listopada. Od kilku lat w tym okresie organizowane są w Polsce liczne wydarzenia związane wolontariatem. To dobry czas na organizację konferencji i debat, które dają możliwość wymiany doświadczeń, ale także skłaniają do refleksji nad wzrostem znaczenia wolontariatu jako ważnej części życia społecznego, z którego czerpie nie tylko angażująca ochotników instytucja, ale również sam wolontariusz.

Podejście takie wymaga również zwrócenia większej uwagi na rolę

koordynatorów. Z roku na rok poziom wydarzeń, przekazywanej wiedzy, ale i oczekiwań koordynatorów, jest coraz wyższy. To, co cieszy najbardziej, to fakt, że sami koordynatorzy zauważają potrzebę własnego rozwoju. Mimo zmieniających się tendencji, nadal w wielu instytucjach czy organizacjach koordynator wolontariatu to nie osobne stanowisko, a tylko część obowiązków, które są pełnione przez edukatora, organizatora wydarzeń, koordynatora projektów, itp. Coraz częściej jednak podczas tych dyskusji usłyszeć można głosy mówiące o potrzebie profesjonalizacji, a nawet klasyfikacji zawodu koordynatora. I choć pewnie długo jeszcze się tego nie doczekamy, możemy starać się o inne postrzeganie naszej pracy i obowiązków. O zauważenie i podkreślenie tego, że koordynator wolontariatu to pełnoetatowe stanowisko, a przede wszystkim ktoś, kto posiada cenne na rynku pracy kompetencje.

Zanim jednak przejdziemy do tematu kompetencji koordynatora,

wróćmy jeszcze na chwilę do samych wolontariuszy, do tego, kim dla nas są. To już nie tylko osoby, które chcą poświęcić swój wolny czas, pomóc... Wolontariusze są też aktywnymi uczestnikami wydarzeń, ich promotorami i ambasadorami. To osoby, które wiedzą, że wolontariat jest szansą na wykorzystanie wiedzy i doświadczenia, na kształtowanie umiejętności i rozwijanie ich. Dzisiejsze zmiany i pełne zrozumienie idei wolontariatu wymagają więc profesjonalistów, którzy odpowiednio skoordynują projekty i ludzi chętnych do zaangażowania się, ale też zadbania o długotrwałe relacje z nimi.

Zastanówmy się teraz, kim jest koordynator wolontariatu? Niezależnie od instytucji, czy organizacji, a także charakteru projektu, do którego zaangażowani są wolontariusze, koordynator odpowiada za przygotowanie oferty zadań dla wolontariuszy, za przeprowadzenie rekrutacji, często poprzedzonej również potrzebą promocji tegoż naboru. To osoba,





która dba o formalności związane z podpisaniem umów, ale i zapewnieniem wolontariuszom ubezpieczenia, za wprowadzenie ich do zadań, ale i do samej instytucji, a więc za swego rodzaju *onboarding*. Koordynator wspiera, motywuje, zarządza pracą wolontariuszy, dba o ich dobrą i długotrwałą relację z instytucją. Jakie więc kompetencje powinien mieć, aby sprawnie odnaleźć się w tej trudnej, wielozadaniowej i wszechstronnej roli?

Z pewnością najważniejsze jest **budowanie relacji**. To nic innego jak umiejętność nawiązywania kontaktów, ciągła dbałość o nie i efektywna współpraca z ludźmi. To też wdrażanie takich wartości, które pozwalają budować wspólne zaufanie i wzajemne wsparcie, pielęgnować cierpliwość i życzliwość. W pojęciu tym mieści się nie tylko umiejętność nawiązywania relacji, ale również aktywnego rozwijania i pogłębiania ich.

Kolejną kluczową kompetencją jest umiejętność **zarządzania zespołem**. Osoba zatrudniona na stanowisku

koordynatora musi trafnie i szybko dostosowywać realizację planów do zmieniających się okoliczności, efektywnie określać i wykorzystywać posiadane zasoby, a także znajdować czas na wspólne podsumowania i ewaluacje zrealizowanych w zespole zadań. Co więcej – istotna jest też dbałość o dopasowanie odpowiednich obowiązków do właściwych osób. Wolontariuszami są bowiem często osoby w bardzo różnym wieku, o różnych zainteresowaniach i wykształceniu. Uwzględnienie tej różnorodności w delegowaniu zadań pozwala nie tylko na sprawną ich pracę, ale wpływa również pozytywnie na ich motywację.

Ta umiejętność – **motywowanie** – jest kolejną kluczową kompetencją koordynatora. Powinien on umieć budować zaangażowanie i pozytywne nastawienie do pracy, doceniać wkład wolontariuszy w realizowane projekty. W sytuacji, kiedy zauważy, jak bardzo się rozwinęli i podnieśli swoje kompetencje, musi zadbać też o zaproponowanie ciekawszych i wymagających większej odpowiedzialności zadań. Ważnym elementem motywowania jest też

umiejętność indywidualnego dostosowania pochwał i krytyki, a także udzielania wartościowej informacji zwrotnej.

Ponadto koordynator powinien również posiadać kompetencje związane z **rozwiązywaniem konfliktów**, a więc umieć zidentyfikować źródło problemu i znaleźć jego rozwiązanie. Co więcej, osoba, która potrafi budować relacje oparte na zaufaniu, może również starać się zapobiegać sporom, czy też dbać o to, by niepotrzebnie nie eskalowały, zapewniając dzięki temu lepszą atmosferę pracy.

Koordynator wolontariatu musi być też osobą **komunikatywną**. Oznacza to przede wszystkim umiejętność jasnego i precyzyjnego wyrażania się, nawet w trudnych sytuacjach. Różnorodność grupy wolontariuszy, związana z wiekiem czy wykształceniem, może również wymagać szybkiego i ciągłego dopasowania stylu swoich wypowiedzi do rozmówców. Nie bez znaczenia są też gesty czy ton głosu, a także umiejętność aktywnego słuchania, która buduje więzi z wolontariuszami.



Niezwykle ważna kompetencja to „**orientacja na wolontariusza**”.

Koordinator wolontariatu powinien znać najlepiej potrzeby wolontariuszy, być elastyczny w poszukiwaniu rozwiązań, a także empatyczny w relacjach z nimi. Rolą koordynatora jest również zachęcanie innych współpracowników do pozytywnego nastawienia do wolontariuszy i traktowania ich pracy i czasu z szacunkiem. Pamiętajmy, że atmosfera wokół tej działalności, którą stworzymy w naszych instytucjach, da nam szansę na utrzymanie długotrwałych relacji z naszymi ochotnikami.

Warto też wspomnieć, że koordinator to również dobry **organizator**, który posiada umiejętność **planowania**, a więc precyzyjnego formułowania: celów, etapów ich realizacji, tworzenia harmonogramów i określania priorytetów. Potrafi też spojrzeć całościowo na projekt, integrować plany z innymi działaniami i osobami w instytucji.

Zaproponowany tu zestaw kompetencji jest efektem mojego badania na temat profilu kompetencyjnego koordynatora

wolontariatu. Do panelu eksperckiego zaproszony został zespół ochotników i pracowników na co dzień działających we współpracy z koordynatorem wolontariatu w instytucji kultury i dobrze rozumiejących specyfikę jego pracy. Ten profil kompetencyjny to próba zebrania najważniejszych umiejętności i wiedzy, które większość osób kierujących pracą wolontariuszy mogłaby przyjąć za własne. Można je potraktować jako próbę usystematyzowania i opisania naszego zajęcia lub potraktować jako wskazówkę do refleksji nad sobą czy nad kierunkami własnego rozwoju. Przede wszystkim mam jednak nadzieję, że ujęcie to pokazuje, że koordinator wolontariatu to konkretny zawód, a osoby w nim pracujące cechują się wyjątkowym zestawem cech i kompetencji, których posiadanie i opanowanie pozwala nam z sukcesem pracować z drugim człowiekiem.

Joanna Garsztko

główny specjalista ds. wolontariatu
Muzeum Historii Polski w Warszawie

Literatura:

Magdalena Arczewska, *Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce*, Warszawa 2011.

Magdalena Barańska, *Wolontariat w planowaniu kariery zawodowej studentów*, Poznań 2016.

Grzegorz Filipowicz, *Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista*, Warszawa 2016.

Joanna Garsztko, *Projekt profilu kompetencyjnego na podstawie stanowiska koordynatora wolontariatu*, Warszawa 2019.

Sprawić, aby się chciało. Trudna sztuka motywowania wolontariuszy

Słowo motywacja pochodzi od łacińskiego słowa *movere* i oznacza „ruszać się”.

Można by rzec, że to suma wszystkiego, co popycha człowieka do wszelkiej aktywności. Chociaż wolontariusze z definicji są osobami zmotywowanymi, nie oznacza to jednak, że ich chęć do działania zawsze pozostaje na wysokim poziomie. Czasem koordynator wolontariatu musi pospieszyć z pomocą. Aby podnieść lub utrzymać motywację wolontariuszy należy używać różnych form i stale poszukiwać nowych skutecznych instrumentów, które oddziałują na ochotników i pomagają w zrealizowaniu postawionych przed nimi zadań. Można wtedy mówić o procesie motywowania, który jest niezwykle istotny w pracy z wolontariuszami. Jest to zadanie trudne, ponieważ każdego ochotnika motywuje coś innego. Jedni chcą zdobyć doświadczenie zawodowe oraz wiedzę i w ten sposób budować swoje CV. Inni pracują z potrzeby serca, według wyznawanych wartości i przekonań. Jeszcze inni poprzez wolontariat chcą

odnaleźć siebie lub poznać nowych przyjaciół. Ilu wolontariuszy, tyle motywacji.

Według badań jednym z głównych determinantów działań wolontariuszy jest ich wewnętrzna motywacja, czyli taka, które sprawia, że podejmują aktywność bez żadnych nagród – robią coś, bo daje im to przyjemność, czy też stwarza okazję do poszerzania wiedzy bądź rozwijania swojego potencjału. Należy jednak pamiętać, że silna wewnętrzna motywacja wolontariusza, z którą przychodzi do naszej organizacji, może w zderzeniu z codziennością nieco osłabnąć. W takiej sytuacji kluczową rolę odgrywa koordynator wolontariatu, którego zadaniem jest zachęcenie wolontariuszy do podejmowania kolejnych wyzwań i rozwijania nowych umiejętności. Bardzo ważne, aby opiekun wolontariuszy rozumiał, że celem motywowania jest nie tylko zachęcenie ich do lepszej i bardziej wydajnej pracy, ale przede wszystkim nagradzenie za ogromny wkład, jaki wnoszą do naszej organizacji.

Zasadniczym problemem motywowania wolontariuszy jest brak możliwości wykorzystania standardowych instrumentów pobudzania motywacji do pracy, takich jak płaca czy premia. Warto podkreślić, iż bodźce płacowe wciąż odgrywają jedną z ważniejszych ról w zachęcaniu do pracy. Tymczasem w inspirowaniu wolontariuszy do pracy najważniejsze są właśnie instrumenty pozapłacowe, uwzględniające potrzeby i wewnętrzne motywacje.

Kluczowe jest opracowanie i wdrożenie skutecznego oraz kompleksowego systemu motywowania. Nie jest to łatwe zadanie. System musi być dobrze przemyślany i odpowiednio dobrany do osoby, a dodatkowo powinien być ściśle dostosowany do charakteru i możliwości organizacji.

Pierwszym i najprostszym sposobem podniesienia motywacji jest po prostu zauważanie codziennej pracy naszego wolontariusza. Czasami wystarczy powiedzieć magiczne „dziękuję”.



Uśmiech również czyni cuda. Starajmy się doceniać każdy wysiłek włożony w pracę. Nie zapominajmy o zwykłej rozmowie. W czasie takich niezobowiązujących pogawędek, można naprawdę nieźle poznać wolontariusza i zdobyć wiedzę na temat motywacji, jakie mu przyświecają.

Dysponujemy również całym wachlarzem motywatorów o charakterze uznaniowym. Są one szczególnie ważne, kiedy mamy do czynienia z osobami, u których potrzeba docenienia jest bardzo silna. Do najbardziej popularnych należą publiczne pochwały, listy z podziękowaniami od dyrekcji, dyplomy i certyfikaty. Wśród doraźnych środków motywujących wolontariuszy jest też wystawienie zaświadczeń i referencji. Dobrym momentem na okazanie uznania jest Dzień Wolontariusza. Warto na takie spotkanie zaprosić również przedstawicieli dyrekcji, którzy będą mogli podziękować ochotnikom w imieniu całego zespołu.

Należy jednak pamiętać, że fundamentem każdego systemu motywacyjnego jest wypracowanie trwałej relacji z wolontariuszami i poznanie ich

potrzeb. Koordynator wolontariatu powinien zadbać o dobrą i przyjazną odpowiedniej atmosferę, która sprzyjałaby pozostawaniu wolontariuszy w instytucji na dłużej. Potwierdzają to słowa jednej z wolontariuszek, która w ankiecie podsumowującej projekt muzealny napisała: *wpadłam na chwilę i zostałam ze względu na miejsce, ludzi (...) a wreszcie dzięki środowisku i atmosferze jaka jest w tym miejscu – chce mi się chcieć więcej.*

Istotnym elementem jest zbudowanie wśród wolontariuszy poczucia, że są częścią organizacji. O ile to możliwe, powinniśmy zapraszać ich na zebrania pracowników oraz spotkania integracyjne. Wolontariusze są częścią naszego zespołu, tak jak pracownicy etatowi. Pozwólmym zabierać im głos w dyskusjach i przedstawiać swoje pomysły. Ich świeże spojrzenie pomoże niejednokrotnie znaleźć innowacyjne rozwiązania. W ten sposób docenimy także ich zaangażowanie, zdobędziemy zaufanie oraz wzmocnimy relację z pozostałymi pracownikami. Dzięki temu odpowiadamy na potrzebę poczucia przynależności. Potwierdzają to słowa jednego z wolontariuszy współpracujących

z Muzeum Jana Pawła II i Prymasa Wyszyńskiego: *czujemy się tutaj potrzebni, bierzemy udział we wszystkich prawie pracach muzeum. Także dowartościowani. Muzealni zawodowcy często i coraz chętniej korzystają z naszej pomocy.*

Ważnym aspektem jest personalne podejście, niezależnie od wielkości grupy wolontariuszy. Już na etapie rekrutacji warto zaprosić każdego kandydata na indywidualne spotkanie, aby porozmawiać o motywacjach, zainteresowaniach i oczekiwaniach w stosunku do wolontariatu. Nawet przy dużych grupach wolontariuszy starajmy się zapamiętać imię każdej osoby. Podczas codziennej pracy lub w trakcie wydarzeń, w których biorą udział wolontariusze, znajdźmy czas, by z każdym porozmawiać choć przez chwilę.

Nie możemy zapomnieć o odpowiedniej komunikacji. Podstawą są indywidualne rozmowy podsumowujące zrealizowane zadania i projekty. Koordynator powinien zadbać o szczerą komunikację z wolontariuszami, opartą na zaufaniu i otwartości. Wskazane jest również organizowanie cyklicznych zebrań



z udziałem wszystkich wolontariuszy zaangażowanych w organizacji. Podstawowym celem takich spotkań powinna być wymiana doświadczeń oraz opinii pomiędzy wolontariuszami. Nie zapominajmy o wspólnym świętowaniu. Dzień Wolontariusza to doskonały moment, aby wyrazić swoje uznanie i podziękować tym, którzy na co dzień nas wspierają. To również dobry czas na wręczenie drobnych upominków np. w postaci gadżetów.

Warto stworzyć różne kanały komunikacji, dzięki którym będziemy w stałym kontakcie z wolontariuszami. Może to być poczta elektroniczna, która nadal sprawdza się bardzo dobrze, mimo bogactwa innych dostępnych narzędzi. Dobrym pomysłem i odpowiadającym na potrzeby nieco młodszej grupy wolontariuszy są różnego rodzaju komunikatory umożliwiające natychmiastowy kontakt. Rozwiązaniem może być również zamknięta grupa na portalu społecznościowym. Warto po prostu zapytać wolontariuszy, które rozwiązanie najbardziej im odpowiada i dostosować je do preferencji ochotników, ale również możliwości organizacji.



Przyczyną zaangażowania wielu wolontariuszy jest potrzeba rozwoju. Zadbajmy o to, aby ochotnikom poświęcającym swój wolny czas na rzecz naszej organizacji stworzyć także możliwości podnoszenia kwalifikacji i zdobywania nowych umiejętności. Pod tym względem wolontariuszy traktujmy tak samo jak etatowych pracowników. Inwestycja w wiedzę i umiejętności wolontariusza bezpośrednio przekłada się na działalność naszej organizacji, a wolontariusze na pewno to docenią.

Wachlarz możliwości jest szeroki.

Mogą to być szkolenia ściśle związane z profilem instytucji, ale również warsztaty z kompetencji cenionych na rynku pracy, takich jak komunikacja czy praca w zespole. Można organizować również cykliczne pogadanki i wykłady.

Organizacja codziennej pracy wolontariuszy może być czynnikiem motywującym lub zniechęcającym. Dbajmy, aby każde działanie było przemyślane, a potrzeby dobrze określone. Nie ma nic bardziej demotywującego wolontariusza niż poczucie jego zmarnowanego czasu. Wolontariusze powinni mieć również

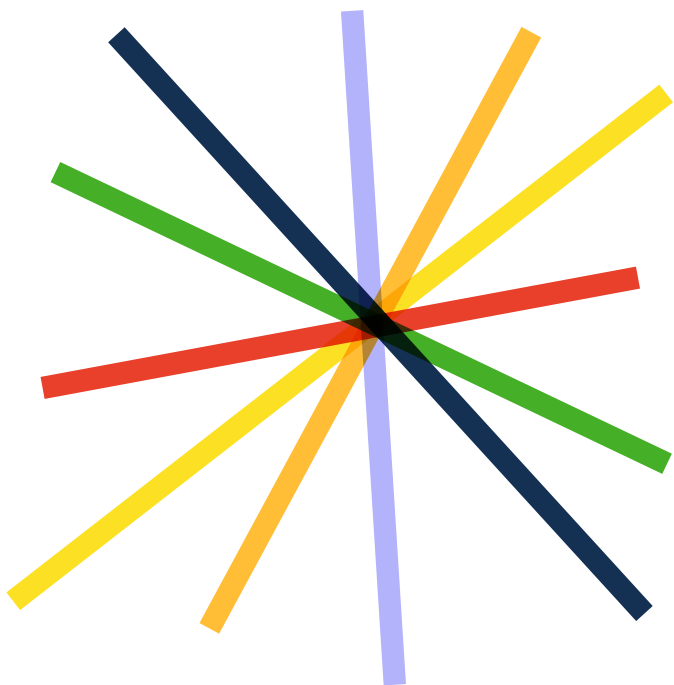
możliwość wyboru rodzaju zadań oraz czasu wykonywanej pracy. Koordynator powinien natomiast przywiązywać dużą uwagę do dokładnego wyjaśnienia szczegółów związanych z realizacją zadań. W przypadku większych imprez dobrym pomysłem jest zorganizowanie odprawy, na której będzie również opiekun całego wydarzenia. Jest to odpowiedni czas na przekazanie wszystkich niezbędnych informacji i omówienie planu działania.

Nie bójmy się powierzania wolontariuszom coraz większej odpowiedzialności za konkretne zadania aż po realizację całych projektów wolontariackich – jest to element mający szczególne znaczenie dla osób młodych, dla których wolontariat jest sposobem zbierania doświadczenia zawodowego. Oczywiście wszystko pod czujnym okiem koordynatora. Obdarzając wolontariuszy takim zaufaniem, podniesiemy ich poczucie własnej wartości, a jednocześnie wzmocnimy ich zaangażowanie. W celu uznania działań ochotników można pomyśleć o stworzeniu ścieżki rozwoju wolontariuszy i nadawaniu im tytułów, takich jak wolontariusz kwartału czy wolontariusz roku.

Motywowanie powinno stanowić stały element cyklu zarządzania wolontariatem. Ważne, aby było to działanie gruntownie przemyślane, zaplanowane i dostosowane do osób współpracujących z organizacją. Dla skutecznego motywowania ważne jest poznanie czynników, które wpływają na zaangażowanie w pracę oraz przyczyniają się do satysfakcji płynącej z działania. Dla każdego mogą to być zupełnie inne czynniki. Najważniejsze, aby każdy koordynator zdawał sobie sprawę, że umiejętność motywowania to jeden z najistotniejszych elementów, który decyduje o sukcesie współpracy z wolontariuszami.

Ewa Celińska-Pyśk

Kierownik Działu Wolontariatu
Muzeum Jana Pawła II i Prymasa
Wyszyńskiego w Warszawie



Publikacja powstała w ramach obchodów dziesięciolecia
Wolontariatu MNW
Projekt graficzny: Homework Studio
Koordynacja: Aleksandra Grzegorek
Zdjęcia: Jerzy Janusz Tarkowski, Sylwia Bielicka,
Mariusz Jakubowski, Aleksandra Grzegorek