



Uniwersytet Rzeszowski
Kolegium Nauk Społecznych
Instytut Pedagogiki

Dziedzina: Nauki społeczne

Dyscyplina: Pedagogika

Praca doktorska

mgr Marlena Pieniążek

Wolontariat studencki – oczekiwania a realizacje

Promotor: **dr hab. prof. UR Janusz Miąso**

Promotor pomocniczy: **dr Magda Urbańska**

Rzeszów 2021

Spis treści	
Wstęp	6
Rozdział 1. Wolontariat jako sposób realizacji altruizmu i aktywności prospołecznej	10
1.1. Zachowania prospołeczne i altruizm.....	11
1.2. Istota wolontariatu.....	16
1.2.1. Wolontariat jako struktura społeczna	21
1.2.2. Historyczne i prawne aspekty wolontariatu.....	22
1.2.3. Rodzaje i typ wolontariatu.....	29
1.3. Środowiska rozwoju wolontariatu i aktywności prospołecznej.....	32
1.4. Zaangażowanie Polaków w wolontariat w perspektywie dostępnych wyników badań	41
1.5. Nowe wyzwania wolontariatu w XXI wieku	45
Rozdział 2. Oczekiwania wolontariuszy w aktywności prospołecznej.....	48
2.1. Potencjał budowania kapitału społecznego w organizacjach prospołecznych	48
2.1. Zaufanie jako fundament działalności społecznej.....	50
2.2. Motywacja do zaangażowania w działania prospołeczne	52
2.3. Teorie oczekiwań, sprawiedliwości i wzmocnień w odniesieniu do aktywności prospołecznej	61
2.4. Etyka jako przestrzeń wolontariatu	66
Rozdział 3. Realizacje wolontariuszy w aktywności prospołecznej.....	69
3.1. Samorealizacja w kontekście aktywności prospołecznej.....	70
3.2. Teoria społecznego uczenia się.....	74
3.3. Nabywanie kompetencji społecznych	77
3.4. Wolontariat jako przestrzeń nabywania kompetencji przyszłości	81
3.5. Wzmacnianie zachowań prospołecznych.....	84
3.6. Wolontariat wspierany medialnie	87
Rozdział 4. Założenia metodologiczne badań własnych	90

4.1.	Przedmiot i cele badań.....	91
4.2.	Problemy i zmienne badań	92
4.3.	Metody i techniki badawcze	95
4.3.1.	Metoda analizy treści	97
4.3.2.	Metoda sondażu diagnostycznego.....	100
4.3.3.	Techniki badań	101
4.4.	Organizacja badań własnych	105
Rozdział 5. Analiza wyników badań własnych.....		107
5.1.	Oczekiwania związane z wolontariatem.....	111
5.2.	Motywacja do zaangażowania.....	118
5.3.	Realizacje wolontariuszy w wolontariacie	125
5.4.	Odczucia wolontariuszy	136
5.5.	Zarządzanie organizacją prospołeczną	145
5.6.	Kształtowanie relacji	152
5.7.	Codziennosc wolontariuszy	170
5.8.	Analiza wyników badań ilościowych	183
5.8.1.	Oczekiwania wolontariuszy podejmujących aktywnosc wolontariacka .	187
5.8.2.	Motywacje podejmowania aktywnosci wolontariackiej	192
5.8.3.	Czynniki determinujace oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu	194
5.8.4.	Realizacje oczekiwan wolontariuszy wobec wolontariatu.....	198
5.8.5.	Przebieg realizacji wolontariatu	206
5.8.6.	Czynniki warunkujace organizacje/prowadzenie grupy wolontariackiej	214
5.9.	Wnioski z badan	221
5.10.	Postulaty pedagogiczne.....	228
5.11.	Model pracy i zaangazowania wolontariusza	232
Zakończenie		240

Bibliografia	243
Raporty z badań	252
Akty prawne.....	253
Netografia	254
Spis wykresów	257
Spis schematów.....	258
Spis tabel.....	258
Aneks	259
Kwestionariusz ankiety.....	259

Wstęp

Najbardziej niezmiennym i ważnym pytaniem życia jest: Co robisz dla innych?

– Martin Luther King Jr.

We współczesnych społeczeństwach istnieją coraz powszechniejsze tendencje do zwiększania autonomii jednostki, czego skutkiem jest rosnąca rywalizacja oraz zanikająca solidarność, prowadząca do zubożenia powiązań społecznych. Ta powolna dezintegracja społeczeństwa, wzrost egoizmu i bezwzględności następują w czasach, w których realia ekonomiczne i społeczne wymagają coraz pełniejszego działania i wzajemnej troski¹. Daniel Goleman w swojej publikacji „Inteligencja społeczna”, podkreśla ogromną rolę krzepiących stosunków międzyludzkich². Susan Pinker w książce „Efekt wioski”, przywołując najnowsze badania, pisze o wielkim znaczeniu interakcji, wzajemnej życzliwości, pomocy w szczęśliwym życiu w wymiarze indywidualnym i społecznym³. Niektórzy psychologowie twierdzą, że pomagamy innym, chcąc, aby uznano nas za moralnych i uczciwych. Inni sądzą, że życie dostarcza niezliczonych przykładów prawdziwego altruizmu, gdy ludzie pomagają innym z troski, nie licząc kosztów ani zasług⁴.

Pamela Rutledge kierująca Media Psychology Research Center, autorka najnowszej wersji teorii potrzeb człowieka, bazujących na teorii Abrahama Masłowa twierdzi, że aktualnie żyjemy w kulturze zaangażowania, która będzie od nas wymagała aktywności w kontaktach z innymi i od nich będzie zależało realizowanie naszych potrzeb⁵. Z drugiej strony media społecznościowe, które u swoich źródeł, nawet w nazwie zakładają komunikację z innymi, mogą być wykorzystane do piętrzących się podziałów i zwiększania dominacji indywidualizmu. Szczególnie młodzi ludzie, wkraczający w dorosły świat, są narażeni na negatywne oddziaływanie mediów związane z budowaniem relacji społecznych, obrazu własnego ciała czy spędzania wolnego czasu⁶.

¹ Goleman D., *Inteligencja emocjonalna*, wyd. Media Rodzina, Poznań 1997, s. 4

² Goleman D., *Inteligencja społeczna*, wyd. Rebis, Poznań 2007.

³ Pinker S., *Efekt wioski, Jak kontakty twarzą w twarz mogą uczynić nas zdrowszymi szczęśliwymi i mądrzejszymi*, wyd., Charaktery, Kielce 2015 s. 40-41.

⁴ Tavis C., Wade C., *Psychologia. Podejścia oraz koncepcje*, Poznań 1995, Zysk i Spółka, s. 358.

⁵ Rutledge P., *Social Networks: What Maslow Misses* www.psychologytoday.com/intl/blog/positively-media/201111/social-networks-what-maslow-misses- (dostęp 23.06.2021).

⁶ Zob. Melosik Z., *Tożsamość, ciało i władza*, wyd. Edytor, Poznań- Toruń 1996.

Poruszanie się w mediatyzowanym⁷ świecie i społeczeństwie wymaga od jego użytkowników kształtowania kompetencji, które pozwolą im się w nim odnaleźć, przy jednoczesnym zachowaniu swojej tożsamości i aktywnym uczestnictwie w życiu społecznym, we wszystkich jego wymiarach, również w tym medialnym. Stawianie oporu „wirtualnej detożsamizacji” – jak nazywa ten proces Janusz Miąso, narzuca konieczność nieustannej pracy współczesnych pedagogów nad wzmacnianiem tożsamości realnej i kształtowania postaw opartych na nawiązywaniu prawdziwych relacji z drugim człowiekiem⁸. Osiągnięcie tego wymaga połączenia elementów pochodzących z różnych dziedzin życia, Marlena Plebańska nazywa je „kompetencjami przyszłości”, które są niezbędne, aby móc efektywnie planować swoją przyszłość zarówno na gruncie rodzinnym, prywatnym jak i zawodowym. Wśród nich znajdują się te dotyczące nawiązywania trwałych relacji z drugim człowiekiem, pracy w zespole, inteligencji emocjonalnej i sprawnego poruszania się w świecie zaawansowanych mediów cyfrowych⁹.

Jedną z przestrzeni kształtowania kompetencji dla młodych osób, szczególnie tych rozpoczynających dorosłe życie, jest działalność prospołeczna, a szczególnie wolontariat. Już sama opowieść o tym, że ktoś podał komuś innemu pomocną dłoń, może mieć dla człowieka ogromne znaczenie, wywołując w nim określone emocje, takie jak uniesienie, zachwyt czy poruszenie¹⁰. Wolontariat jest aktywnością, która z roku na rok zyskuje na popularności, poświęca się jej też uwagę w opracowaniach naukowych, badając motywację do pracy dla innych, ilość i jakość zaangażowania. Zwraca się uwagę na znaczenie wolontariatu dla funkcjonowania organizacji prospołecznych, edukacji i jego pedagogicznego oddziaływania na młodych ludzi¹¹. Sam wolontariat często jest postrzegany jako miejsce, gdzie możemy się sprawdzić, zdobyć doświadczenie zawodowe, ćwiczyć swój własny charakter. Niesie to ze sobą ogromną wartość, nie tylko

⁷ Sasińska- Klas T., *Mediatyzacja a medializacja sfery publicznej*, Zeszyty PRASOZNAWCZE, Kraków 2014, T. 57, nr 2 (218), s. 162-175, za autorką możemy przyjąć definicję F. Krotza: mediatyzacja to, pewien zespół procesów wynikających ze zmian zarówno w samych mediach, jak i zmian społecznych oraz kulturowych, s. 163

⁸ Miąso J., *Wzmacnianie tożsamości realnej- pedagogicznym wyzwaniem chwili w kontekście procesu wirtualnej detożsamizacji*, w: Morbitzer J., Morańska D., Musiał E., (red.) *Człowiek- media- edukacja*, wyd. WSB, Dąbrowa Górnicza 2015, s. 175

⁹ Plebańska M., *Digital Education. Jak kształcić kompetencje przyszłości*, wyd. eLitera, Warszawa 2018, s. 123-125.

¹⁰ Goleman D., dz. cyt. s. 70.

¹¹ Braun K., *Wolontariat- młodzież- wychowanie*, wyd. Wydawnictwo KUL, Lublin 2012, s. 88-89

ze względu na beneficjentów tak oferowanej pomocy. ale i ze względu na samych wolontariuszy.

Popularność tego zjawiska wymaga rozważań, analizy i zbadania go na wielu różnych obszarach, szczególnie, że usystematyzowany wolontariat w Polsce jest zjawiskiem względnie nowym¹², wymaga poznania wielu jego aspektów, co potwierdza zasadność tematyki badawczej podjętej w niniejszej rozprawie. Temat podjęty w pracy poddaje analizie relacje pomiędzy oczekiwaniami a realizacją wolontariuszy studentów, mających swoje plany i wizję przyszłości, będących w ważnym momencie życia. Inspiracją do podjęcia tej tematyki było zaangażowanie autorki w różne rodzaje wolontariatu i doświadczenie różnorodnych ról, jakie pełniła, organizując działania wolontariuszy. Całość badań jest efektem wnikliwych obserwacji pracy wolontariuszy i osobistych doświadczeń aktywności wolontariackich. Po przeanalizowaniu literatury przedmiotu i napotkaniu kolejnych wyzwań związanych z tą aktywnością prospołeczną, zainteresowania badawcze, finalnie skoncentrowały się na oczekiwaniach i ich realizacji przez wolontariuszy.

Niniejsza praca ma charakter teoretyczno-badawczy, podzielona jest na pięć rozdziałów, z czego trzy są rozdziałami teoretycznymi, pozostałe dwa zawierają założenia metodologiczne badań i przedstawienie wyników badań własnych.

Rozdział pierwszy wprowadza w zagadnienia związane z wolontariatem i aktywnością społeczną. Przytaczane są teorie i koncepcje psychologiczne tłumaczące zjawisko altruizmu i pomagania innym. Opisane są rodzaje wolontariatu i środowiska kształtowania postawy prospołecznej. Przywołana jest historia wolontariatu i kształtowania się tego pojęcia w Polsce i na świecie. Omówione zostaną także badania związane z aktywnością i zaangażowaniem Polaków w wolontariat.

Rozdział drugi dotyczy oczekiwań, które pojawiają się w związku z podejmowaniem aktywnych działań życiowych, ze szczególnym uwzględnieniem wolontariatu. Opisana zostanie kwestia budowania kapitału społecznego w organizacjach prospołecznych oraz motywacji związanych z pracą społeczników. Oczekiwania wolontariuszy analizowane są w świetle wybranych teorii.

¹² Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 oraz z 2011 r. Nr 112, poz. 654). Nowelizacja, dotycząca m.in. zagadnień związanych z wolontariatem, weszła w życie w marcu 2010 r. – zob. ustawa z dnia 22 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2010 r., Nr 28, poz. 146) (Dz. U. Nr 96, poz. 873).

Trzeci rozdział koncentruje się wokół kwestii realizacji człowieka, procesu społecznego uczenia się oraz drogi rozwoju związanej z zaspokajaniem potrzeb w ujęciu m.in. Abrahama. Maslowa. Podjęta zostanie również tematyka kształtowania kompetencji społecznych i kompetencji przyszłości w kontekście pracy wolontariusza.

Czwarty rozdział to określenie podstaw metodologicznych prowadzonych badań, przedstawia cele oraz główne i szczegółowe problemy badawcze pracy. Omówione też zostaną metody jakościowe i ilościowe wykorzystane w przeprowadzonym postępowaniu badawczym.

Rozdział piąty przedstawia wyniki analizy badań jakościowych i ilościowych. Badania jakościowe były prowadzone na podstawie udostępnionych pamiętników wolontariuszy, natomiast badania ilościowe zostały przeprowadzone metodą sondażu diagnostycznego na grupie wolontariuszy udzielających się aktywnie społecznie. Część badawcza kończy się przedstawieniem wniosków z pracy, podjęciem próby ich interpretacji, wysunięciem postulatów pedagogicznych oraz zaprezentowaniem modelu pracy i zaangażowania wolontariusza.

Wolontariat jest na tyle ważną przestrzenią życia społecznego, że warto podejmować kolejne wyzwania badawcze z nią związane. Potwierdza to zasadność prowadzenia podjętych w niniejszej pracy badań, szczególnie, że w świetle zbadanej, dostępnej literatury nie podjęto do tej pory w taki sposób (analiza pamiętników wolontariuszy) tej tematyki w opracowaniach naukowych. Zaangażowanie społeczne to propozycja szczególnie istotna dla młodych osób, dla studentów, którzy mogą czuć się zagubieni w dzisiejszym świecie, który daje im tak wiele możliwości i propozycji na realizowanie siebie. Wolontariusze, podejmując pracę dla danej organizacji, nie tylko mają jej obraz wykreowany przez media, ale także własne, często niezwerbalizowane oczekiwania co do roli, jaką będą tam pełnić oraz korzyści, które otrzymają, pracowników, tego jak sami się zachowują w zetknięciu z drugim człowiekiem. To spotkanie z drugim człowiekiem wydaje się mieć znaczenie kluczowe, zatem warto się do niego dobrze przygotować, przez poznawanie samego siebie i relacje z innymi ludźmi.

Rozdział 1. Wolontariat jako sposób realizacji altruizmu i aktywności prospołecznej

Czesław Bartnik, jeden z najbardziej znanych polskich personalistów, pisze: „Według personalizmu realistycznego człowiek jest bytem całym w sobie, a jednocześnie cały bytem społecznym (...). Osoby i społeczności nie można oddzielić: jedna jest zrozumiała przez drugą.”¹³. Eliot Aronson – psycholog społeczny jako motto w swojej książce „Człowiek istota społeczna” przytacza cytat, z napisanej w 328 r. p.n.e „Polityki” Arystotelesa: „Człowiek jest z natury istotą społeczną; jednostka, która z natury, a nie przez przypadek, żyje poza społecznością, jest albo kimś niegodnym naszej uwagi, albo istotą nadludzką. (...) Każdy, kto albo nie potrafi żyć we wspólnocie, albo jest tak samowystarczalny, że jej nie potrzebuje, i dlatego nie uczestniczy w życiu społecznym, jest albo zwierzęciem, albo bogiem”.¹⁴ Arystoteles również mówił o dobru jako predyspozycji nas samych do służenia innym w naszych talentach i uzdolnieniach, którymi możemy służyć innym. Pozostając w kręgu kultury antycznej możemy przywołać Epikura z Samos, który dość racjonalnie zauważył: „My nie tyle potrzebujemy pomocy przyjaciół, co wiary, że taką pomoc możemy uzyskać.”¹⁵. Dla człowieka wiara w to, że nie zostanie sam, że w trudnej chwili znajdzie się ktoś, kto mu pomoże jest bardzo ważna.

Niestety badacze od wielu lat sygnalizują zwiększającą się liczbę osób izolowanych w społeczeństwie, a samotność staje się pewną cechą charakterystyczną XXI wieku i postępującego rozwoju technologicznego. Autorki książki „Pedagogika człowieka samotnego” piszą: „Samotność jest stanem doświadczanym zarówno w sensie emocjonalnym, jak i społecznym. Osłabienie więzi emocjonalnej z jedną lub wieloma osobami nie pozwala na poczucie własnej wartości, sensu życia, bycia potrzebnym i kochanym. Człowiek zaczyna izolować się od innych, boi się nawiązywać nowe kontakty, często znajduje substytuty pozwalające mu mieć poczucie, że przynależy do kogoś”.¹⁶ Wiązana z poczuciem osamotnienia depresja została uznana w 2007 roku przez

¹³Bartnik C. S., *Personalizm*, wyd. Oficyna wydawnicza „Czas”, Lublin 1995, s. 200.

¹⁴Za: Aronson E., *Człowiek istota społeczna.*, wyd. PWN, Warszawa 2000, s.12.

¹⁵<https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/Epikur;3898268.html> (dostęp 26.04.2021).

¹⁶Pawłowska R., Jundziłł E., *Pedagogika człowieka samotnego*, wyd. Gdańska Wyższa Szkoła Humanistyczna, Gdańsk 2003, s. 19.

WHO (World Health Organization) za chorobę cywilizacyjną i według najnowszych raportów tej organizacji cierpi na nią ponad 264 miliony ludzi na całym świecie.¹⁷ W odpowiedzi na te i inne dane dotyczące kondycji społecznej zwrócono uwagę na aktywność prospołeczną i jej oddziaływanie na obie strony pomocy wzajemnej. Pomaganie, filantropia, bezinteresowne działanie na rzecz innych to mechanizmy będące ciągle aktualnymi obszarami badań. Daniel Goleman, autor m.in. książki „Inteligencja społeczna”, zwraca uwagę, że „bycie” dla innych jest pewnego rodzaju umiejętnością i kompetencją, którą możemy w sobie rozwijać i należy ją kształtować w kolejnych pokoleniach. Píše on, że społeczna wrażliwość mózgu wymaga również naszej mądrości i świadomości konsekwencji (także tych biologicznych), jakie niesie ze sobą tworzenie przez nas osądów, ocen i działań wobec innych osób¹⁸.

Wolontariat i angażowanie ludzi w pomoc innym może być przestrzenią do rozwijania kompetencji społecznych, jednak za radą Daniela Golemana należy mądrze zarządzać tą przestrzenią. Wracając do starożytnych Greków, którzy nazwali całość zabiegów związanych z formowaniem umysłowym i moralnym dziecka „prowadzeniem”, co dało początek tak bliskiej nam Pedagogice¹⁹. Prowadzenie wolontariusza nie jest wyzwaniem łatwym, wymaga wrażliwości, empatii, ale przede wszystkim wiedzy i zrozumienia, jakie oczekiwania i motywacje mogą kryć się za chęcią pomocy, jak na nie odpowiedzieć, aby razem iść w wyznaczonym kierunku.

1.1. Zachowania prospołeczne i altruizm

Psychologowie społeczni (m.in. Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M. 1997, R.J. Crisp, R.N. Turner 2009, Wojciszke B. 2021, Aronson E. 2000, Kenrick D.T., Neuberg S. L., Cialdini R. B. 2001) od lat zajmują się w swoich pracach naukowych kwestią ludzkiego współdziałania i między innymi zadają sobie pytanie, dlaczego ludzie sobie nawzajem pomagają, co ich do tego skłania. Analizują tą część ludzkiego istnienia biorąc pod uwagę jej różne aspekty również ten neurologiczny i ewolucyjny (m.in. Łukasik A. 2015). Encyklopedia PWN definiuje zachowania prospołeczne jako: „zachowania, które mają przynieść korzyść innej osobie lub społeczności (pomaganie, dzielenie się, ochrona)”²⁰. Psychologia społeczna określa to pojęcie jako działanie ukierunkowane na

¹⁷ *Depression*, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/depression> (dostęp 26.04.2021).

¹⁸ Goleman D., dz. cyt., s. 20.

¹⁹ Za: Śliwerski B., *Pedagogika ogólna. Podstawowe prawidłowości.*, wyd. Impuls, Kraków 2012, s.25.

²⁰ <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/;3962788>, (dostęp 10.04.2021).

niesienie korzyści innej osobie²¹. Ma to również związek z pewną świadomością społeczną, którą Daniel Goleman określa, jako pewne „spektrum, które rozciąga się od natychmiastowego wycucia wewnętrznego stanu innej osoby, przez zrozumienie jej uczuć i myśli, po pojmowanie złożonych sytuacji społecznych.”²².

Wiele różnych działań możemy określić jako prospołeczne. Jednak większość badań nad tą aktywnością koncentruje się na dwóch specyficznych kategoriach takich zachowań: zachowań pomocowych i altruizmie. Termin zachowania pomocowe odnosi się do takich dobrowolnych i intencjonalnych działań ludzkich, które w ich przekonaniu przyniosą korzyść innym, chociaż mogą być zarazem korzystne dla nich samych. Altruizm jest szczególną formą zachowania pomocowego i określa takie działanie, które przynosi pożytek innym, lecz nie wiąże się z oczekiwaniem jakichkolwiek korzyści osobistych²³. Pojęcie „altruizmu” to wg Wincentego Okonia przyjęcie postawy bezinteresownej troski o dobro innych ludzi, bezinteresowna życzliwość okazywana innym, życzliwe zainteresowanie ich sprawami, kłopotami i powodzeniem²⁴, jest jednym z najważniejszych, a zarazem najtrudniejszych pojęć związanych z aktywnością prospołeczną i wolontariatem.

Istnieje kilka ważnych teorii altruizmu, do ich weryfikacji wykorzystuje się symulacje komputerowe, obliczenia oraz odpowiednio zaprojektowane badania i eksperymenty. Na ich podstawie możemy wnioskować, że w momencie zachowań altruistycznych najbardziej aktywna jest kora przedczołowa, która ma zapewnić poznawczą kontrolę nad działaniami altruistycznymi m.in. poprzez diagnozę intencji czy potrzeb osób, do których akty takie są kierowane²⁵. Według współczesnych psychologów społecznych altruizm to każde działanie ukierunkowane na niesienie korzyści drugiej osobie z pominięciem własnego interesu; często człowiek angażujący się w takie działania ponosi określone koszty²⁶. Termin ten został wprowadzony do literatury przedmiotu przez Augusta Comte’a i oznacza postawę prospołeczną i troskę na rzecz

²¹ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1997, s. 455

²² Goleman D., dz. cyt., s. 107.

²³ Crisp R. C., Turner R. N., *Psychologia społeczna*, wyd. PWN, Warszawa 2015, s. 249

²⁴ Za: Walter N., *Cyfrowa inteligencja emocjonalna: o kształtowaniu empatii i społeczni- emocjonalnej świadomości u współczesnych dzieci.*, w: Iwanicka A., red., *Edukacyjne i społeczne wyzwania rzeczywistości cyfrowej*, wyd. Wydawnictwo naukowe Uniwersytetu Adama Mickiewicza, Poznań 2017, s. 24

²⁵ Łukasik A., *Ewolucja, mózg, zachowania społeczne*, wyd. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2015, s. 136

²⁶ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 460

innych oraz gotowość do udzielania osobie/ osobom potrzebującym wszechstronnej pomocy²⁷. Dla altruistów ważne jest dobro grupy (lub jednej osoby) nawet za cenę indywidualnych poświęceń²⁸. Serge Moscovici twierdzi, że dla społeczeństwa zachodu, które opiera się w dużej mierze na interesie jednostki problem altruizmu jest niezwykle istotny. Zaznacza on jednak potrzebę konsensusu co do formy i kształtu pomocy oferowanej innym²⁹. Koncepcji, teorii, tez tłumaczących mechanizmy altruizmu, pomocy innym, poświęcenia dla innych jest dosyć dużo, warto przeanalizować wybrane z nich, które wyjaśniają zachowania pomocowe charakterystyczne dla człowieka biorąc pod uwagę inne obszary jego aktywności.

Koncepcja oparta na socjologii. Zwolennicy i twórcy (Wilson E. 1975, R. Dawkins 1976, Wilson E., Wilson D., 2007) tej koncepcji uzasadniają ją, odwołując się do faktów z historii ludzkiego gatunku. Stwierdzają, że w toku swego rozwoju człowiek nauczył się, iż łatwiej i bezpieczniej jest żyć w grupie. Innymi słowy, całkowity egoizm nie jest korzystny i nie daje gwarancji przetrwania w niebezpiecznym środowisku. Przedstawiciele tego nurtu tłumaczą zachowania na rzecz innych m.in. doborem krewniaczym (Hamilton, 1964). Według tej szeroko dyskutowanej teorii większe szanse przeżycia mieli ci, którzy doszli ze swymi sąsiadami do porozumienia w kwestii zasad życia. Ponieważ norma wzajemności nabrała znaczenia dla przetrwania człowieka, została wg przedstawicieli socjologii zaliczona do tych teorii, które tłumaczą zachowania altruistyczne człowieka uwarunkowaniem genetycznym. Uznają oni, że na zachowania prospołeczne decydujący wpływ wywierają dwa czynniki: selekcja rodowa i normy wzajemności. Jest to jedno z socjologicznych wyjaśnień zachowań prospołecznych. Należy jednak zauważyć, że nie wszyscy psychologowie przyjmują proponowane przez tę koncepcję rozwiązania. Wielu (Homans 1961, Thibaut, Kelley 1959), zapatruje się sceptycznie na pogląd, że geneza takich działań jest związana z ewolucyjnym rozwojem gatunku ludzkiego, i że wzory tych zachowań są utrwalane w naszych genach³⁰. Osoba potrzebująca i ta która niesie pomoc ponoszą pewne koszty tej interakcji, dlatego altruizm możemy uznać za zachowanie społeczne. Co ciekawe z ewolucyjnego punktu widzenia taka postawa zmniejsza dostosowanie altruisty,

²⁷ Radziewicz- Winnicki A., *Pedagogika społeczna*, wyd. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 596.

²⁸ Kenrick D.T., Neuberg S. L., Cialdini R. B., *Psychologia społeczna. Rozwiązane tajemnice.*, wyd. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002, s. 660.

²⁹ Moscovici S., *Psychologia społeczna w relacji Ja- inni.*, wyd. WSiP, Warszawa 1998, s. 69.

³⁰ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 455- 457.

a zwiększa dostosowanie adresata udzielanej pomocy. Naukowcy skonstruowali kilka teorii altruizmu do najważniejszych z nich należą: teoria doboru grupowego, krewniaczego, teoria altruizmu odwzajemnionego i altruizmu pośredniego³¹.

Inne podejście wyjaśniające mechanizm zachowań prospołecznych, to jedna z najważniejszych teorii psychologii społecznej, **teoria wymiany społecznej** (Homans 1961, Cialdini 1996, Thibaut, Kelley 1959). Przyjmuje ona pogląd, że altruistyczne działanie może wynikać z troski o własny jednostkowy interes. W rzeczywistości potwierdza ona, że często działamy powodowani dążeniem do maksymalizacji zysków i minimalizacji kosztów własnych. W tej teorii jednak, w odróżnieniu od podejścia socjobiologicznego, nie podkreśla się ewolucji ani genetyki. Stwierdza się w niej, że podstawową właściwością człowieka jest egoistyczna troska o własny interes³². Przede wszystkim pomaganie jest nagradzające, gdyż pozwala jednostce zdobyć uznanie i gratyfikację przy stosunkowo niskich kosztach. Podejmując decyzję o pomocy, człowiek kalkuluje ewentualne wiążące się z tym straty i zyski. Jego chęć udzielenia pomocy zmniejsza się w wypadku wysokich kosztów, na przykład, gdy rezultatem działania na rzecz innych jest ból lub zażenowanie. Wzrasta natomiast w wypadku wysokich zysków, na przykład, gdy efektem udzielenia pomocy są pochwały ze strony otoczenia lub świadomość skuteczności własnego działania.³³ Kolejnym aspektem związanym z pomaganiem są dowody na to, że widok cudzego cierpienia wywołuje niepokój i napięcie. Przynajmniej po części człowiek pomaga, aby pozbyć się tych nieprzyjemnych stanów. Nagrodą możemy tu nazwać redukcję poczucia dyskomfortu związanego z patrzaniem na ludzkie cierpienie³⁴.

Teoria wymiany społecznej podważa rozumienie zachowania prospołecznego jako wyrazu altruizmu, czyli dążenia do zapewnienia pomocy drugiej osobie z pominięciem własnego interesu. Zgodnie z tą teorią tak rozumiany altruizm nie istnieje. Odmienne zdanie ma psycholog Daniel Batson, który uważa, że ludzie udzielają pomocy innym z dobroci swych serc. Nie zaprzecza on, że czasami pomagamy z egoistycznych pobudek, twierdzi jednak, że dopóki doświadczamy empatii wobec osoby potrzebującej

³¹ Łukasik A., dz. cyt., s. 113-114.

³² Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M. dz. cyt., s. 458.

³³ Tamże, s. 460.

³⁴ Eisenberg, N., Fabes, R. A., *Prosocial behavior and empathy: A multimethod developmental perspective*. w: Clark M. S., (red.), *Review of personality and social psychology, Vol. 12. Prosocial behavior.*, wyd. Sage Publications, 1991, s. 43.

pomocy, będziemy jej pomagać, niezależnie czy przyniesie nam to korzyść czy nie.³⁵ Zgodnie z jego hipotezą, nazwaną **hipotezą empatii-altruizmu**³⁶, będziemy pomagać innym niezależnie od kosztów, i będzie to zależało od empatii, którą będziemy odczuwać w stosunku do potrzebujących. Praca Daniela Batsona i jego współpracowników dostarcza argumentów na rzecz tezy o istnieniu prawdziwego altruizmu³⁷. Przyznać trzeba, że w ramach tego stanowiska można wyjaśnić akty całkowitego poświęcenia dla innych, często kosztem siebie znane z historii. Zarówno koncepcja oparta na socjologii, jak i teoria wymiany społecznej nie tłumaczą powodów, dla których ktoś oddaje swoje życie, aby ratować innych. Nie można tych zachowań wytłumaczyć przekazywaniem genów (socjologia), ani kierowaniem się dobrem własnym (teoria wymiany społecznej), są one natomiast aktem altruizmu i stawiane są jako wzór do naśladowania przez kolejne pokolenia, a przykłady takich zachowań możemy odnaleźć zarówno w historii, jak i popkulturze. Na pytania o heroiczne poświęcenie dla innych, częściowo starają się odpowiedzieć badacze tej tematyki i zwracają uwagę na możliwe indywidualne cechy osobowe.

Psychologowie piszą o osobowości altruistycznej (Rushton 1975, Śliwak 2001), charakteryzuje ją pewna tendencja do udzielania pomocy innym osobom kosztem własnych interesów³⁸. Może być tak, że w toku wychowania, obserwacji i naśladowania niektóre osoby nauczyły się altruizmu. Jednak nie oznacza to, że na podstawie tego, jak dalece altruistyczną osobowością jednostka jest, potrafimy przewidzieć jej gotowość do pomagania. Wymagałoby to wtedy od nas podzielenia ludzi na dwa typy: typ pomagający, wspierający innych oraz typ egoisty. Niestety żadne wyniki badań nie wskazują na to, że moglibyśmy dokonać bezsprzecznie takiego podziału.³⁹ Kiedyś uważano, że istotę osoby stanowi jej odrębność od innych, to co ją odróżnia. Dziś – jak zaznacza Czesław Bartnik – być osobą to być dla innych i w taki sposób realizować samego siebie także w życiu społecznym. „Osoba jednostkowa jest niepowtarzalna, jedyna, wyodrębniona spośród wszystkich innych i wszystkiego innego, niepodzielna w sobie, nieprzekazywalna, niezgłębiona do końca, ale przede wszystkim stanowi ją to,

³⁵ Batson, C. D., Batson, J. G., Slingsby, J. K., Harrell, K. L., Peekna, H. M., Todd, R. M. Empathic joy and the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(3), 1991, s. 417.

³⁶ Batson, C. D., *Evidence for altruism: Toward a pluralism of prosocial motives*, Psychological Inquiry, vol.2, No 2, Lawrence Erlbaum Associates 1991, s.114.

³⁷ Tamże, s.118.

³⁸ Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 470.

³⁹ Tamże, s. 460.

że jest z innymi, przez innych i dla innych”⁴⁰. Znajomość indywidualnych mechanizmów funkcjonowania osobowości nie wystarcza do przewidywania, na ile altruistycznie człowiek się zachowa. Należy wziąć pod uwagę jego nastrój, wychowanie, rodzaj sytuacji, w jakiej się znalazł, kiedy komuś pomógł lub nie⁴¹. Stowarzyszenia, organizacje, fundacje czy nawet zwykłe nieformalne grupy, w których działamy wymagają od kandydata pewnej dobrowolności i świadomej decyzji o podjęciu zobowiązania jakim jest wolontariat.

1.2. Istota wolontariatu

Pojęcie wolontariatu jest trudne do jednolitego zdefiniowania, dlatego też w literaturze można spotkać różne wyjaśnienia tego terminu. **Wolontariat** (łac. *bona wola, dobrowolność*) jest terminem używanym na „określenie dobrowolnej, bezpłatnej, ochotniczej i świadomie podejmowanej pracy (stałej bądź okazjonalnej) świadczonej na rzecz innych osób (nie licząc członków rodziny, przyjaciół i znajomych). Wolontariat to nie tylko określona forma aktywności, ale również zespół wartości i poczucie pełnienia pewnej misji”⁴². Takie ujęcie tego pojęcia proponuje Andrzej Radziewicz-Winnicki, ze względu na zawarcie w nim wszystkich elementów kluczowych dla tego typu aktywności oraz budowanie go na gruncie pedagogiki społecznej. Jego podejście będzie przyjęte za wiodące w niniejszej pracy. Należy zaznaczyć, że samo pojęcie wolontariatu możemy uznawać wręcz za współczesne, jego słownikowe opracowania pojawiły się w znanej nam dzisiaj formie w latach dziewięćdziesiątych XX wieku, a jego wcześniejsze określenia nie oddawały istoty zjawiska⁴³. Określeniem, które utożsamia się dość często z wolontariatem jest filantropia (gr. *philanthropia*- kochający ludzi), kojarzona głównie z dobroczynnością i pomocą materialną na rzecz organizacji czy potrzebujących osób indywidualnych⁴⁴. Z kolei „dobroczynność”, równie często pojawiająca się w kontekście wolontariatu, przywodzi nam na myśl chrześcijańskie określenie postawy miłosiernego Samarytanina i zobowiązanie wierzących do pielęgnowania w sobie postawy miłosierdzia⁴⁵. Pozostając w chrześcijańskim kręgu wartości, hierarchowie kościołni

⁴⁰ Bartnik C. S., dz. cyt., s. 201.

⁴¹ Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 471.

⁴² Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 630.

⁴³ Braun K., dz. cyt., s. 14.

⁴⁴ Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 601.

⁴⁵ Górniak K., *Dobroczynność (indywidualna) Polaków w badaniach*, „Trzeci Sektor” 2010, nr 22, s. 27.

często podkreślają rolę pomocy innym w procesie dojrzewania młodego człowieka i wzrastania w wierze. Zdaniem Jana Pawła II, wolontariat, zwłaszcza dla ludzi młodych, powinien być szkołą życia, przyczyniając się do ich wychowania w kulturze solidarności i otwartości, w gotowości do dania daru z siebie⁴⁶. Jan Chrapek określa wolontariat jako zróżnicowany ruch społeczny, który charakteryzuje się konkretnymi elementami. Opiera się on na bezinteresownej woli służenia innym i nie jest motywowany chęcią znalezienia pracy, a zaangażowanie wolontariusza jest dobrowolne. Wolontariat zakłada również pewną ciągłość i systematyczność w działaniach podejmowanych bezpośrednio na rzecz najbardziej potrzebujących oraz świadome działanie wolontariusza wykraczające poza więzi rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie⁴⁷.

David Horton Smith, pisząc o wolontariacie podkreśla brak zdeterminowania takiej działalności przez czynniki biologiczne, ekonomiczne, polityczne i społeczne. Większą wartość dla jednostki mają motywacje związane z oczekiwanymi wartościami niematerialnymi⁴⁸. Tadeusz Sakowicz zwracając uwagę na polimotywyjność podejmowania działań na rzecz innych, pisze w następujący sposób: „, wolontariat to ludzie, zespół ludzi, forma aktywności czy zespół wartości – czyli poczucie pełnienia misji. Wolontariusze to ludzie o prospołecznych zachowaniach, inspirowanych różnymi motywacjami, np. altruistyczną, zadaniową, ideologiczną, egoistyczną, afiliacyjną, religijną, uczuciową, hobbystyczną.”⁴⁹. O wolontariacie w kontekście działań prospołecznych pisze także Katarzyna Braun przywołując definicję Daniela Bar-Tala. Autor ten określa to działanie jako dobrowolne (voluntary behavior), którego wykonywanie jest podyktowane dobrem innego, a nie własną korzyścią⁵⁰. Związek wolontariatu z „działaniem społecznym” zauważa i podkreśla również Barbara Kromolnicka, uznając to działanie za podstawę wolontariatu i wychowania człowieka aktywnego⁵¹. Katarzyna Braun definiuje wolontariat jako ruch

⁴⁶ Jan Paweł II, *Miłość najwspanialszą formą ewangelizacji*, Przesłanie Papieża na zakończenie Międzynarodowego Roku Wolontariatu, https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/przemowienia/wolontariat_05122001.html (dostęp: 12.12.2020).

⁴⁷ Chrapek J., *Dzielmy się miłością – Wolontariat*, <http://mateusz.pl/czytelnia/jch-wolontariat.html> (dostęp: 11.2015).

⁴⁸ Smith D.H., *Altruism, Volunteers and Volunteerism*, w: Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly vol.10, 1981, s. 22-23.

⁴⁹ Sakowicz T., *Wolontariat w służbie rodzinom dysfunkcyjnym*, w: Śledzianowski J. (red.), *Wolontariat z pomocą rodzinie z uzależnieniami*, wyd. Karad, Kielce 2001, s. 102.

⁵⁰ Za: Braun K., dz. cyt. s. 16-17.

⁵¹ Kromolnicka B., *Wolontariat*, w: Pilch T. (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, T. VII, wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 2008, s. 220.

społeczny, osób indywidualnych i organizacji, pomagający ludziom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. Zwraca uwagę na rolę, jaką wolontariat pełni w przekazywaniu szerszej opinii publicznej informacji o stanie faktycznym i potrzebach, jak i w docieraniu do przyczyn sytuacji kryzysowych. Podkreśla, że wszelkie tego typu działania, aby mogły zostać nazwane wolontariatem, muszą być podejmowane w sposób świadomy, dobrowolny i nieodpłatny⁵².

Mirosław Górecki twierdzi, że dzisiaj często słowo „wolontariat” czy „wolontariusz” jest nadużywane i niewłaściwie używane, wymiennie z filantropią związaną z darowizną materialną, aktywnością związaną z byciem członkiem jakiejś organizacji, niekiedy politycznej, pomocą potrzebującym we własnej rodzinie. Pojawiają się również określenia pracy za niską opłatą mianem wolontariatu, co oczywiście właściwe nie jest. Według autora to pojęcie nabiera nowego znaczenia. Kojarzony wcześniej negatywnie z pracą społeczną czy aktywizmem społecznym, na gruncie polskim przypominają o „czynach społecznych”, które znamion dobrowolności miały mało⁵³. Katarzyna Braun zauważa, że w latach siedemdziesiątych XX wieku wprowadzono i zdefiniowano pojęcie wolontariatu w wymiarze ponadreligijnym. W celu uniknięcia ścisłego powiązania z religią, ponieważ pojęcia takie jak, miłosierdzie, dobroczynności wpisywały się w ten nurt. Z kolei praca społeczna czy filantropia, miały odniesienie ideologiczne⁵⁴. W 1975 z inicjatywy Caritas Italiana został zorganizowany I Narodowy Kongres Wolontariatu, w którym uczestniczyło ponad 100 grup wolontarystycznych. W czasie jego trwania została wypracowana współczesna koncepcja wolontariatu, która zakładała aktywność obywatelską wolontariusza, który zgłasza swoją dyspozycyjność i bezinteresowną chęć służenia wspólnocie⁵⁵. Wiek XXI, szczególnie biorąc pod uwagę skalę globalizacji, mediów masowych i panującym trendem, jest czasem szybko rozwijających się organizacji pozarządowych, bazujących na nieodpłatnej pracy wolontariuszy. Mirosław Górecki podsumowuje: „Wolontariat można więc traktować jako element cywilizacyjnej transplantacji, część kolonizacji kulturowej, jedną

⁵² Braun K., dz. cyt., s. 21.

⁵³ Górecki M., *Wolontariat- idea, organizacja, doświadczenia*, „Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy”, nr 1, wyd. Wyższa Szkoła Informatyki i Ekonomii TWP, Olsztyn 2013, s.84.

⁵⁴ Braun K., dz. cyt., s. 19.

⁵⁵ Przygoda W., *Apostolski wymiar wolontariatu charytatywnego w Polsce*, wyd. Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 2012, s. 36.

z odmian inwazji globalizmu. Obecnie uczestniczymy w światowych trendach mody "na wolontariat i twórczo adaptujemy tę modę do polskiej rzeczywistości i tradycji"⁵⁶.

Wolontariat oddziałuje nie tylko na samych zaangażowanych, ale i na całą społeczność, dla której dana osoba pracuje. Społeczne funkcje wolontariatu Mirosław Górecki dzieli na autokreacyjne i ogólnospołeczne. Do autokreacyjnych zalicza:

- Funkcję wychowawczą – związaną z kształtowaniem osobowości człowieka.
- Funkcję afiliacyjną jest odpowiedzią na potrzebę przynależności do grupy osób, z którymi możemy się utożsamić, do których chcemy należeć i jesteśmy z nimi związani.
- Funkcję integracyjną – wolontariat spaja społeczeństwo, jest przejawem solidarności społecznej i wzajemnego zaufania, tworząc więzi i budując kapitał społeczny.
- Funkcję aksjologiczno-normatywną odnosi się do przekazywania wartości. Zwraca uwagę, że zaangażowanie społeczne może przyczyniać się do zmiany hierarchii wartości i rozwoju dojrzałej osobowości wolontariusza.
- Funkcję ekspresyjną – praca w wolontariacie może prowadzić do realizowania potrzeb wyższego rzędu takich jak samorealizacja, potrzeba szacunku i uznania. Wolontariusze mogą odkrywać swoje zainteresowania, rozwijać swoje pasje i aspiracje zawodowe

Społeczne funkcje wolontariatu odnoszą się do następujących obszarów:

- Funkcja innowacyjna – odnosi się do wdrażania nowych rozwiązań i pomysłów w obszarach ryzykownych i niezbadanych, przyczynia się do rozwoju eksperymentalnych projektów.
- Funkcja pomocowa – jest najbardziej powszechną funkcją wolontariatu, odnosi się do realnie udzielonej pomocy osobom jej potrzebującej, praca wolontariuszy niekiedy zastępuje rolę instytucji państwowych.
- Funkcja ekonomiczna – wolontariat ma również wartość ekonomiczną, nie tylko generuje zyski zdobywając fundusze na swoje działania pożyteczne dla całego społeczeństwa, ale sama praca, mimo że jest bezpłatna posiada wartość ekonomiczną

⁵⁶ Za: Górecki M., dz. cyt., s.84.

- Funkcja normalizacyjna – organizacje pozarządowe odpowiadają na potrzeby osób, które tej pomocy nie uzyskały od instytucji państwowych. Poszerzają zakres możliwej pomocy, stwarzając konkurencję i podnosząc jakość oferowanych świadczeń.
- Funkcja lobbingowa – obrona i kontrola poszanowania interesów wszystkich grup społecznych i obywateli, obrona wartości społeczeństwa demokratycznego.
- Funkcja rzecznictwa interesów obywateli – stawanie w obronie obywateli, którzy z jakichś względów nie mogą sami walczyć o swoje prawa, występowanie w imieniu mniejszości społecznych, informowanie opinii publicznej o ich problemach.
- Funkcja kontrolna – kontrola systemu państwowego i krytyczne obserwowanie działań władz publicznych⁵⁷.

Podsumowując, funkcje społeczne wolontariatu możemy odnieść się do słów Edwarda Abramowskiego, który pisząc o funkcjach stowarzyszenia nadał im pedagogiczną wartość. Pisał, że podejmowanie takich działań to świadoma rekonstrukcja życia społecznego, kształtująca nowego człowieka w duchu solidarności. Formuje ona dojrzałego człowieka, zdolnego podejmować samodzielne decyzje i chcącego działać dla dobra innych, biorąc za nich odpowiedzialność. Działanie organizacji społecznych wydobywa z człowieka dobro, mobilizuje go do kreatywności i odkrywania na nowo swoich możliwości twórczych⁵⁸. Zadając sobie pytanie, kim jest wolontariusz, jakie ma cechy, należy zastanowić się, kogo będziemy określać jako „osobę społeczną”. Ta, według personalistów to „osoba indywidualna, która cała „jest relacją” do innej osoby, do innych osób. Osoba indywidualna zależy od innych jako jednostek i jako zbiorowości, ale i jednocześnie sama warunkuje te inne osoby i zbiorowości osób⁵⁹.” Debra Spencer i Claire Hughes⁶⁰ podkreślają, iż podejmowanie aktywności prospołecznych stanowi kluczowy czynnik dla utrzymywania jakościowych relacji interpersonalnych i przyjaźni⁶¹. Niska skłonność do angażowania się w działania na rzecz innych wiąże się z kolei

⁵⁷ Górecki M., dz. cyt., s.84.

⁵⁸ Za: Górecki M., dz. cyt., s.88.

⁵⁹ Bartnik C. S., dz. cyt., s.219.

⁶⁰ Ensor, R., Spencer, D., Hughes, C.. *‘You feel sad?’ emotion understanding mediates effects of verbal ability and mother – child mutuality on prosocial behaviors: Findings from 2 years to 4 years*. Social Development, 20 (1), (2011)99.

⁶¹Por. Lansford, J., Putallaz, M., Grimes, C., Schiro-Osman, K.,Kupersmidt, J., Coie, *JPerceptions of friendship quality and observed behaviors with friends: How do sociometrically rejected, average, and popular girls differ?* Merrill- Palmer Quarterly, 52, . (2006) s. 697.

z odrzuceniem społecznym⁶², oraz zagrożeniem przynależności do dewiacyjnych grup, która stanowi powód licznych problemów okresu adolescencji⁶³. Trwanie przy dobru oraz przyjmowanie prawdy, utrwala więź osobową w relacji wychowawczej. Pozytywna atmosfera sprzyja kształtowaniu i rozwijaniu potencjalności rozwojowej osób, dlatego podlega świadomemu, celowemu i planowemu kreowaniu⁶⁴. Aktywność stanowi dla człowieka sposób porozumiewania się z otaczającym światem. Jest czynnikiem warunkującym zaspokojenie jego wszelkich potrzeb. Umożliwia pełnienie ról społecznych, funkcjonowanie w grupie i społeczeństwie. Brak aktywności może skutkować utratą akceptacji ze strony innych, a nawet samotnością⁶⁵. Samorzutne inicjatywy, ruchy, organizacje społeczne uzupełniają instytucjonalną strukturę państwa, są niezbędnym ogniwem życia zbiorowego – gwarancją pewnej stabilizacji, motywacją rozwoju wspólnot politycznych, narzędziem osiągania celów społecznych przez współdziałanie⁶⁶. Organizacje pomocowe, filantropijne, wolontariackie poprzez swoje struktury tworzyły historie społeczeństw, były ważnym elementem kształtowania tożsamości wielu kultur i narodów, formowały struktury, na których oparły filary swojego działania.

1.2.1. Wolontariat jako struktura społeczna

W miarę rozwoju społeczeństw również pomaganie innym stawało się częścią pewnej struktury społecznej, o której za Janem Błuszkowskim możemy powiedzieć, że jest konieczna do normalnego funkcjonowania współczesnych populacji. „Bez struktury nie byłoby ani życia codziennego, ani ciągłości i trwałości społeczeństwa. Struktura trwać może dłużej niż życie i dokonania tych osób, które się na nią składają, które ją tworzą i same są poddawane jej oddziaływaniu”⁶⁷. Człowiek wyposażony, wręcz złożony jest

⁶² Vitaro, F., Gagnon, C., Tremblay, R.. *Predicting stable peer rejection from kindergarten to grade one. Journal of Clinical Child Psychology*, 19, (1990) s. 259.

⁶³ Lacourse, E., Nagin, D., Vitaro, F., Cote, S., Arseneault, L., Tremblay, R. *Prediction of early-onset deviant peer group affiliation: A 12-year longitudinal study. Archives of General Psychiatry*, 63, (2006) s. 565.

⁶⁴ Jazukiewicz I., *Pedeutologiczna teoria cnoty.*, wyd. Wydawnictwo naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego., Szczecin 2012, s.285.

⁶⁵ Różański T., *Wolontariat osób starszych jako forma aktywności w czasie wolnym*, Szkice Humanistyczne, Tom XVI, nr 3 (vol.40) /2016, s. 144.

⁶⁶ Porowski M., *Organizacje pozarządowe w instytucjonalnej strukturze państwa.*, w: Pilch T., Lepalczyk I., (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie.*, wyd. Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 456.

⁶⁷ Błuszkowski J., *Struktura społeczna*, w: Wojtaszczyk K.A., (red.), *Spoleczeństwo i polityka.*, wyd. Aspra, Warszawa 2002.str 247- 248.

z pewnych mechanizmów i zdolności, które formują się w struktury. Czesław Bartnik wśród najważniejszych z nich wymienia np. zmysł wspólnotowy, służbę dla dobra wspólnego, zmysł rozwoju, zdolność bycia elementem środowiska itd. Społeczność realizuje się i kontynuuje dzięki odpowiednim strukturom i kwalifikacjom swoich członków. Poprzez ich uzdolnienia, kompetencje i przekazywanie tego dorobku następnym pokoleniom. Osoby posiadające wiedzę, jak rozwiązać dany problem, nie ukrywają tej wiedzy, ale dzielą się nią z innymi dla dobra większości⁶⁸.

1.2.2. Historyczne i prawne aspekty wolontariatu

Struktura społeczna, tak jak organizacje wolontaryjne, może być w różnym stopniu sformalizowana i może posiadać uregulowany system prawny, jest także chroniona przez instytucje społeczne. Każdą z poszczególnych organizacji społecznych możemy nazwać pewną strukturą, mającą wszystkie elementy, w których jednostka może realizować swoje potrzeby rozwoju i samorealizacji. Samo pomaganie instytucjonalne posiada bogatą historię, nierzadko opartą na zasługach osób czy osoby, która zachowała się bohatersko, altruistycznie. Zaczynając od początków cywilizacji, pierwsze postawy filantropijne pochodzą właśnie z mitów, poezji i filozofii. Prometeusz, znany z greckiej mitologii, dając ludziom ogień sam skazał się na śmierć, to właśnie z greki pochodzi słowo filantrop (φιλόανθρωπος *philánthrōpos* – kochający ludzkość)⁶⁹. Jednym z najstarszych mechanizmów społecznego funkcjonowania człowieka jest pomaganie potrzebującym. „Systemowa postać dobroczynności wiąże się jednak z początkami chrześcijaństwa. Pierwsze udokumentowane akty filantropijne miały miejsce w gminie jerozolimskiej, a następnie w Syrii, gdzie organizowano specjalne zbiórki dla ubogich i rozdawano żywność, odzież i pieniądze. Przez blisko dwadzieścia wieków formowały się najprzeróżniejsze postacie dobroczynności, przybierając bardzo różne formy organizacyjne”⁷⁰.

W średniowieczu szpitale prowadzone były przez klasztory, diecezje i parafie, ale także przez bractwa religijne, do których należeli głównie świeccy, dobroczyńcy, chcący pomagać innym. Te instytucje miały na celu pomoc ubogim, chorym i cierpiącym,

⁶⁸ Bartnik C. S., dz. cyt., *Personalizm*, s. 201.

⁶⁹ Radwan-Pragłowski J., Frysztacki K., *Miłosierdzie i praktyka. Społeczne dzieje pomocy człowiekowi.*, wyd. "Śląsk", Katowice 2009, s. 35.

⁷⁰ Radzewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 599.

sierotom, osobom starszym i bezdomnym. W czasie epidemii chorób zakaźnych, które w średniowieczu nie były rzadkością, to na osobach duchownych spoczywał obowiązek pomocy osobom w największej potrzebie. Finansowanie takich miejsc, które często stawały się przytułkami dla najuboższych, również było regulowane przez instytucje kościelne⁷¹. Rozwój filantropii religijnej określany mianem dobroczynności, dokonywał się głównie pod wpływem tradycji chrześcijańskiej⁷². Ogromną rolę w tworzeniu się fundamentów tego, co dziś możemy nazwać prospołecznością czy wolontariatem, odegrały zakony i zgromadzenia działające na terenie całej ówczesnej Europy. Działalność zakonników i zakonnice, w regule prawie każdego zgromadzenia miała założoną i nakazaną pracę na rzecz ubogich i potrzebujących. Założyciele pierwszych klasztorów troszczyli się o podróżnych, gości i pielgrzymów np. wydzielając takie miejsca, gdzie bez szkody dla rozwoju duchowego mogli kontaktować się z innymi. Kościół jako centrum kulturalno-społeczne ówczesnego świata, wspierał naukę, sztukę i kulturę. Nie sposób pominąć roli kościoła w upowszechnianiu edukacji, szczególnie dla tych najuboższych. W regułach klasztorów męskich był zapisany obowiązek wychowywania chłopców, analogicznie odbywało się to w klasztorach żeńskich zajmujących się edukacją dziewcząt⁷³. Kościół był również organizatorem i autorem pomysłu szkół parafialnych i ochronek dla dzieci, które od XV wieku tworzone również na wioskach⁷⁴. Przy kościołach powstawały wspomniane wcześniej bractwa, które „zrzeszały znaczną liczbę wiernych różnych stanów i dlatego mogły prowadzić szeroką działalność samopomocową, a także opiekuńczą. Zakres ich działania obejmował różne potrzeby, od nauki czytania i pisania, przez opiekę nad chorymi i starcami, aż do grzebania zmarłych”⁷⁵.

Kolejne wieki przyniosły wiele zmian nie tylko w strukturach politycznych i światopoglądowych, ale i społecznych. Osoby ubogie, a także pomoc im zaczęła być coraz dokładniej planowana i kontrolowana. Przełom wieków XVII i XVIII przyniósł

⁷¹ Przygoda W., *Apostolski wymiar wolontariatu charytatywnego w Polsce*, wyd. Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 2012, s. 32

⁷² Leś E., *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, wyd. Prószyński i S-ka, Warszawa 2001, s. 17

⁷³ Przygoda W., dz. cyt., s. 30-31

⁷⁴ Herka R., *Rola Kościoła Katolickiego w procesie wychowywania dzieci i młodzieży do pracy charytatywnej i wolontariatu*, w: Stala J. (red) *Człowiek chory i umierający. Możliwości wsparcia i formy pomocy*, wyd. Naukowe UPJPII, Kraków 2014, s. 232.

⁷⁵ Za: Przygoda W., dz. cyt., s. 31.

ogromny kryzys gospodarczy, tym samym potrzebujących było znacznie więcej, a jednym ze sposobów walki z ubóstwem była praca. Na przełomie wieków XIX i XX podjęto próbę oparcia filantropii i pomagania na naukowych przesłankach. Pomoc nie tylko ma niwelować skutki problemów, ale docierać do źródeł i przyczyn złej sytuacji życiowej człowieka. Opracowano metody, jakie można wykorzystać w opracowywaniu systemów pomocy innym⁷⁶. Pierwszym człowiekiem, który pojmował pomoc innym tak, jak współcześnie jest ona rozumiana, był szwajcarski inżynier Pierre Ceresole, który w 1920 roku założył organizację Service Civil International⁷⁷. Zorganizował on pierwszy obóz ochotników, Service Civil Volontaire, którzy po I wojnie światowej odbudowywali wioski i miasteczka ze zniszczeń wojennych⁷⁸. Jego stowarzyszenie działa do dzisiaj, w wielu krajach na świecie i zajmuje się przede wszystkim pokojowym rozwiązywaniem konfliktów zbrojnych i nie tylko.

Stowarzyszenie „Jeden świat” jest jego polską filią⁷⁹. Kolejne organizacje powstawały również w następstwie obserwacji rzeczywistości i odpowiadały na potrzeby społeczności lokalnej, narodowej i międzynarodowej. Henry Dunant, kupiec szwajcarski przejeżdżając niedaleko pól bitewnych, zobaczył rannych, którzy nie mieli pomocy lub była ona niewystarczająca. To doświadczenie, tak bardzo go poruszyło, że zaowocowało powstaniem idei, a później już samej organizacji Czerwonego Krzyża, która jest najstarszą organizacją pomocową na świecie⁸⁰. Polski Czerwony Krzyż powstał w 1919 roku, po odzyskaniu przez Polskę niepodległości⁸¹. W 1897 roku Lorenz Werthmann ufundował w Niemczech pierwszą organizację Caritas,⁸² katolicką instytucję charytatywną działającą na całym świecie, w tym również w Polsce, gdzie jest największą organizacją dobroczynną⁸³.

W Polsce historia pomagania i filantropii jest bardzo długa, bo sięga 966 roku, kiedy Polska przez chrzest została włączona w kulturę zachodnią. Będąc pod jej wpływem, bardzo szybko na ziemiach polskich zaczęły postawać instytucje charytatywne i oświatowe. Podobnie, jak w średniowiecznej Europie kościół tworzył szpitale, ochronki

⁷⁶ Radziejewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 599.

⁷⁷ <https://sci.ngo/> (dostęp 26.04.2021).

⁷⁸ <https://archives.sci.ngo/volunteers/ceresole-pierre.html> (dostęp 26.04.2021).

⁷⁹ http://jedenswiat.org.pl/cms/13934/o_nas (dostęp 26.04.2021).

⁸⁰ <https://pck.pl/o-nas/historia/> (dostęp 26.04.2021).

⁸¹ <http://100lat.pck.pl/fakty/> (dostęp 26.04.2021).

⁸² <https://www.caritas.org/who-we-are/history/> (dostęp 26.04.2021).

⁸³ <https://caritas.pl/o-nas/> (dostęp 26.04.2021).

i przytułki dla ubogich, prowadząc również działalność edukacyjną na rzecz najmłodszych⁸⁴. W XII wieku król Władysław Herman w podziękowaniu za narodziny syna ufundował najpewniej pierwszą polską szpitalną fundację charytatywną. Szpitale, kościoły, ośrodki dla ubogich dla dzieci zakładane były głównie przez zgromadzenia klasztorne i kościelne oraz bractwa złożone z osób świeckich, które dzisiaj moglibyśmy nazwać wolontariuszami⁸⁵. Władcy wspierali kulturę, naukę i szkolnictwo. W 1814 roku powstało Warszawskie Towarzystwo Dobroczynności prowadzące ochronki dla sierot i szpitale dla ubogich, jego założycielką była Zofia Zamoyska- Czartoryska⁸⁶. Tradycji wolontariackich można szukać już w XIX-wiecznej Polsce i tradycjach społecznikowskich. Do dzisiaj funkcjonuje słowo „społecznik”, które później zmieniło się w słowo „wolontariusz”⁸⁷.

Wiek XX był nacechowany zarówno ogromnym okrucieństwem związanym z dwiema wojnami, eksterminacją całych grup społecznych i ustrojami totalitarnymi. Z drugiej strony rodziło to jakby w odpowiedzi większą mobilizację, zarówno osób prywatnych, jak i całych organizacji do podejmowania działań na rzecz innych. Dzięki takim autorytetom, jak Aleksander Kamiński, Edward Abramowski czy Helena Radlińska, kolejne pokolenia uczyły się postaw obywatelskich i odpowiedzialności za innych⁸⁸. Prawdziwy rozkwit działalności wolontarystycznych możemy zaobserwować w Polsce po roku 1989, wtedy przywrócono wiele organizacji likwidowanych w PRL-u i zaczęły powstawać nowe, które odpowiadały na potrzeby nowego społeczeństwa demokratycznego.

Warto podkreślić, że rozwój społeczno-gospodarczy Polski oraz formowanie się społeczeństwa informacyjnego sprawiły, iż wolontariat stał się jednym z najszybciej rozwijających się zjawisk trzeciego sektora⁸⁹. Od czasu przemian systematycznie wzrastało zaangażowanie Polaków w działalność społeczną. Ciągle brakowało jednak jego uregulowań prawnych. Zmieniło się to dopiero w 2003 roku dzięki *Ustawie*

⁸⁴ Braun K., dz. cyt., s. 19.

⁸⁵ Leś E., *Działalność dobroczynna w Europie i Ameryce*, wyd. Centrum Informacji dla organizacji pozarządowych, s. 5 <http://www.klon.org.pl> (dostęp 26.04.2021)

⁸⁶ Podgórska-Klawe Z., *Towarzystwo Lekarskie Warszawskie 1820-2005. Część pierwsza 1820-1917. Warszawa i jej instytucje medyczne w latach 1820-1951*. wyd. Zakład Poligraficzny Prium, Warszawa 2005, s. 48- 51.

⁸⁷ Moroń D., *Wolontariat w trzecim sektorze. Prawo i praktyka*, Wrocław 2009, s. 35.

⁸⁸ Za: Braun K., dz. cyt., s. 24.

⁸⁹ Moroń D., dz. cyt., s. 35.

*o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 roku.*⁹⁰ Ustawa reguluje prawny aspekt działania społecznego, określa m.in. kim jest wolontariusz. Jest to osoba, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie (art. 2 ust 3). Ustawa nie narzuca i nie określa konkretnych wymagań kandydatom na wolontariuszy, chyba, że charakter zadań i działań, jakie podejmują wymagają pewnych umiejętności opisanych w innych aktach prawnych, np. jeżeli chodzi o udzielanie pomocy medycznej, ustawodawca wskazuje na tę potrzebę w art. 43 udpp.⁹¹ W art.3 ust.3 określa się, kto może korzystać z pracy wolontariuszy (te podmioty mogą korzystać z tej pracy na zasadach zapisanych w ustawie) są to m.in. organizacje pozarządowe, organizacje, które mają w swoim statucie działania na rzecz pożytku publicznego, administracji publicznej i podległych jej organów (z wyłączeniem działalności gospodarczej). Ze świadczeń wolontariuszy nie może korzystać sektor prywatny (o ile nie jest to działanie na rzecz pożytku publicznego), tu należałoby osoby wykonujące nieodpłatne prace na rzecz firmy określić mianem stażysty lub praktykanta, przygotowującego się do pełnienia określonego zawodu (dawniej wolontariuszami nazywano właśnie osoby przyuczające się do zawodu)⁹². Polskie prawo pozwala na stosowanie pojęcia wolontariatu na rzecz swoich najbliższych, jeżeli zachowa się pośrednictwo instytucji, które tym działaniem zarządzają⁹³.

Ustawa reguluje również relację między pracodawcą i pracownikiem. Pomimo, że w rozumieniu kodeksu pracy, wolontariusz nie jest pracownikiem, przysługują mu jednak pewne prawa, a na osobie zlecającej mu zadania ciąży obowiązek⁹⁴. Uprawnienia wolontariuszy określa art.45 i 46 UDPP należą do nich: prawo do informacji o swoich uprawnieniach i obowiązkach oraz dostępności tych informacji, prawo do bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania świadczeń (w tym, w zależności od rodzaju świadczeń i związanych z nimi zagrożeń, odpowiednie środki ochrony osobistej) oraz informacji o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa wynikającym z wykonywania

⁹⁰ Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 oraz z 2011 r. Nr 112, poz. 654). Nowelizacja, dotycząca m.in. zagadnień związanych z wolontariatem, weszła w życie w marcu 2010 r. –zob. ustawa z dnia 22 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2010 r., Nr 28, poz. 146) (Dz. U. Nr 96, poz. 873)

⁹¹ Izdebski H., *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Komentarz*, Warszawa 2003 s. 45

⁹² Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., *Słownik pedagogiczny.*, wyd. PWN, Warszawa 2018, s. 191

⁹³ Izdebski H., dz. cyt., s. 39.

⁹⁴ Wojnowska E., *Wybrane aspekty prawne wolontariatu*, w: Kromolicka B., (red.), *Wolontariat w obszarze humanistycznych wyzwań opiekuńczych*, wyd. Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2005, s. 149

czynności wolontariackich, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (jeżeli wykonuje pracę do 30 dni). Wolontariusz ma także prawo do zwrotu kosztów podróży służbowych i diet (chyba że się go pisemnie zrzeknie)⁹⁵. Bardzo ważny jest zapis dotyczący powinności zawarcia przez instytucję, na rzecz której wolontariusz wykonuje pracę porozumienie zawierające zakres obowiązków, czas i sposób wykonywania pracy/zadania i sposobów rozwiązania porozumienia (art. 44 ust. 1, 2 udpp). Takie porozumienia może być zawarte w formie ustnej (jeżeli jest to aktywności wykonywana do 30 dni, na prośbę wolontariusza może być sporządzona wersja na piśmie), powyżej 30 dni obowiązkowo w formie pisemnej (art. 44 ust. 2 i 4 udpp). Wolontariuszy ma prawo do otrzymania pisemnego zaświadczenia i opinii o wykonywanej przez siebie pracy (art. 44 ust. 2 udpp, art. 44 ust. 3 udpp)⁹⁶. E. Wojnowska zwraca uwagę także na niezapisany w ustawie o działalności pożytku publicznego i wolontariacie obowiązek zachowania przez wolontariusza tajemnicy informacji w zakresie wykonywanej pracy, które często są danymi wrażliwymi związanymi z ochroną danych osobowych i tajemnicy organizacji. Wolontariusze muszą przestrzegać też określonych zasad i praw wynikających z działania i statutu instytucji, w których podejmują pracę wolontaryjną⁹⁷.

Formalne regulacje prawne były niezwykle ważnym krokiem poczynionym dla usystematyzowania działań wolontaryjnych, ułatwiły organizację działań społecznych, egzekwowanie obowiązków, objęły ochroną również prawa osób wykonujących nieodpłatną pracę na rzecz innych i niewątpliwie nadała wolontariatowi pewien prestiż⁹⁸. Ponadto wykonywanie wolontariatu umacniają zapisy o nim w innych obowiązujących aktach prawnych, ustawach i rozporządzeniach. Daje to szansę zarówno wolontariuszom jak i organizacjom na lepsze zorientowanie się w uprawnieniach i zobowiązaniach każdej ze stron. Chociaż trzeba przyznać, że jeszcze się zdarza, brak podpisania porozumień wolontariackich, zapewnienia ubezpieczenia czy zaniechanie wydawania zaświadczeń końcowych. Oprócz przywoływanej tu kilkakrotnie *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, nieformalnie obowiązuje również Karta Etyczna Wolontariusza (zazwyczaj organizacje mogą ją same opracowywać), która jest zbiorem

⁹⁵ Za: Wojnowska E., dz. cyt., s.151

⁹⁶ Izdebski H., *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Komentarz*, Warszawa 2003 s. 19

⁹⁷ Wojnowska E., dz. cyt., s. 148- 151.

⁹⁸ Makowski G., *Wnioski i rekomendacje*, w: Makowski G., (red.), *U progu zmian. Pięć lat Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, Warszawa 2008, s. 43, <https://www.isp.org.pl/pl/publikacje/u-progu-zmian-piec-lat-ustawy-o-dzialalnosci-pozytku-publicznego-i-o-wolontariacie>(dostęp 20.12.2020).

praw wolontariuszy, ich obowiązków i standardem reprezentowania organizacji, w której pracują⁹⁹. Tabela poniżej przedstawia zestawienie najistotniejszych praw, obowiązków i uprawnień wolontariuszy i organizacji w świetle ustawy, opracowane przez Dorotę Moroń¹⁰⁰.

⁹⁹ <http://wolontariat.org.pl/wolontariusze/krok-6-jak-byc-dobrym-wolontariuszem/> (dostęp 30.04.2021)

¹⁰⁰ Moroń D., *Specyfika zarządzania kapitałem ludzkim i społecznym w trzecim sektorze*, w: Moroń D. (red.) *Kapitał ludzki i społeczny. Kreowanie i zarządzanie*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2012, s. 176.

Tabela 1. Prawa i obowiązki wolontariuszy oraz organizacji korzystających z ich pracy

Prawa wolontariuszy	Obowiązki wolontariuszy	Uprawnienia organizacji	Obowiązki organizacji
– zawarcie pisemnego porozumienia z organizacją – otrzymanie pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń – zaopatrzenie z tytułu wypadku/ ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków	– posiadanie kwalifikacji i spełnianie wymagań odpowiednich do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek ich posiadania wynika z odrębnych przepisów – wykonywanie świadczeń w zakresie, w sposób i w czasie określonych w porozumieniu	– pokrywanie niezbędnych kosztów ponoszonych przez wolontariusza związanych z wykonywaniem świadczeń – pokrywanie kosztów szkoleń wolontariuszy – zapewnienie wolontariuszom świadczeń zdrowotnych – zapewnienie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej – przedłożenie pisemnej opinii o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza	– zawarcie porozumienia na piśmie przy pracy powyżej 30 dni i na żądanie wolontariusza – informowanie o prawach i obowiązkach oraz zapewnienie dostępu do tych informacji – informowanie o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami – zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy, w tym odpowiednich środków ochrony indywidualnej – pokrywanie kosztów podróży służbowej i diet

Źródło: Moroń D., *Specyfika zarządzania kapitałem ludzkim i społecznym w trzecim sektorze*, w: Moroń D. (red.) *Kapitał ludzki i społeczny. Kreowanie i zarządzanie*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2012, s. 176.

1.2.3. Rodzaje i typ wolontariatu

Według Joanny Grabias, wolontariat jest dziś „formą budowania świadomego i otwartego społeczeństwa w zakresie przeciwdziałania wszelkim negatywnym

zjawiskom społecznym”, zatem jest to działalność o charakterze profilaktycznym¹⁰¹. Wolontariat jest tak szerokim w swoim znaczeniu zagadnieniem, w swojej warstwie pojęciowej jeszcze nie do końca sprecyzowany jednak można podjąć próbę wyłonienia typów takiej działalności.

Dorota Moroń wyróżnia następujące typy wolontariatu, mające na uwadze instytucje i osoby, które taką pracę wykonują: wolontariat w rozumieniu ustawowym, wolontariat w sektorze prywatnym, wolontariat pracowniczy, aktywność członków organizacji, pracę społeczną asystentów, pracę społeczną bez pośrednictwa instytucjonalnego¹⁰². Joanna Grabias bardzo ciekawie określa wolontariat jako pewną metodę rehabilitacji społecznej stosowaną wobec osób niedostosowanych społecznie¹⁰³. Powyższe ustalenia terminologiczne określają cechy charakterystyczne wolontariatu, które są niezbędne do ustalenia rodzajów i typów takiej działalności. Wolontariat wykracza poza ramy rodzinno-koleżeńskie, dlatego nie nazwiemy pracą wolontarystyczną pomocy uboższym członkom własnej rodziny, sąsiadom czy znajomym (chyba, że pomoc jest przeprowadzona z pośrednictwem instytucji). Ustawa nie wyklucza działalności pozainstytucjonalnej, jednak praca w innych podmiotach niż określone w ustawie nie będzie nazwana wolontariatem. Możemy przyjąć różne kryteria klasyfikacji pracy wolontaryjnej, możemy podzielić wolontariat za względu na czas wykonywania, ilość osób oraz rodzaj wykonywanej pracy. Dorota Moroń wyróżnia następujące rodzaje wolontariatu: wolontariat stały, kiedy osoby chętne długofalowo i regularnie pracują na rzecz danej organizacji, wolontariat akcyjny, osoby chętne są angażowane jednorazowo lub na czas trwania jednego projektu/akcji, wolontariat krajowy, zagraniczny (europejski), który będzie zależał od miejsca działania społeczników, polega albo na międzynarodowej wymianie wolontariuszy lub ogólnoswiatowych projektów zagranicznych albo na działaniu na terenie Polski. Autorka wśród rodzajów wolontariatu wymienia również praktyki i staże pod warunkiem, że są podejmowane dobrowolnie i nieodpłatnie¹⁰⁴.

Ciekawym rodzajem wolontariatu ze względu na budowanie np. lokalnego kapitału społecznego, jest działanie społeczne w lokalnym środowisku zamieszkania

¹⁰¹ Grabias J., *Wolontariat – praca społeczna alternatywą dla kary pozbawienia wolności*, w: Kozaczuk F. (red), *Optymalizacja oddziaływań resocjalizacyjnych w Polsce i w niektórych krajach europejskich*, Rzeszów 2006, s. 211.

¹⁰² Moroń D., dz. cyt., s. 37.

¹⁰³ Grabias J., dz. cyt., s. 211.

¹⁰⁴ Moroń D., dz. cyt., s. 44-45.

wolontariusza, szczebel krajowy koordynują najczęściej organizacje posiadające swoje oddziały w kilku miastach. Przykładem takiej organizacji może być Projektor (prowadzony przez Fundację Edukacyjną Przedsiębiorczości) - wolontariat studencki, który swoje działania koncentruje na małych miastach i wioskach. Tam studenci-wolontariusze pracują dla społeczności lokalnej organizując na przykład warsztaty dla dzieci¹⁰⁵. Przykładem organizacji ogólnopolskiej skoncentrowanej na lokalnych działaniach jest również Stowarzyszenie WIOSNA¹⁰⁶, które w ramach swojej działalności wyróżnia kolejne kryterium różnicujące rodzaje wolontariatu na krótko i długoterminowy lub jego specyfikę czy beneficjentów. W ramach pracy Stowarzyszenia możemy wyróżnić dwa największe programy Szlachetną Paczkę (organizacja pomocy materialnej przed świętami Bożego Narodzenia dla osób najuboższych w całej Polsce, jest to przykład wolontariatu krótkoterminowego i akcyjnego¹⁰⁷) oraz Akademię Przyszłości (program edukacyjny opierający się na tutoringach przeznaczony dla dzieci mających największe trudności w szkole i pochodzące z niezamożnych rodzin, jest to przykład wolontariatu długoterminowego)¹⁰⁸.

Rodzaj aktywności podejmowanych w ramach wolontariatu określa również ustawa w jej ramach mogą być to m.in. następujące działania:

- Działalności wspomagającej rozwój gospodarczy, w tym rozwój przedsiębiorczości;
- Nauki, szkolnictwa wyższego, edukacji, oświaty i wychowania oraz wypoczynku dzieci i młodzieży;
- Ekologii i ochrony zwierząt oraz ochrony dziedzictwa przyrodniczego, turystyki i krajoznawstwa;
- Porządku i bezpieczeństwa publicznego i obronności państwa
- Upowszechniania i ochrony wolności i praw człowieka oraz swobód obywatelskich (w tym także działań wspomagających rozwój demokracji i działalności na rzecz równych praw kobiet i mężczyzn);
- Ratownictwa i ochrony ludności oraz pomocy ofiarom katastrof, klęsk żywiołowych, konfliktów zbrojnych i wojen w kraju i zagranicą;
- Działalności na rzecz integracji europejskiej oraz rozwijania kontaktów

¹⁰⁵ <https://projektor.org.pl/projektor-2/>(dostęp 30.04.2021)

¹⁰⁶ <https://www.wiosna.org.pl/>(dostęp 30.02.2021)

¹⁰⁷ <https://www.szlachetnapaczka.pl/>(dostęp 30.02.2021)

¹⁰⁸ <https://akademiaprzyszlosci.org.pl/pomagaj-akademii/>(dostęp 30.02.2021)

- i współpracy między społeczeństwami;
- Działalności na rzecz rodziny, macierzyństwa, rodzicielstwa, upowszechniania i ochrony praw dziecka oraz przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym;
 - Działalności na rzecz organizacji pozarządowych¹⁰⁹.

Dorota Moroń zwraca uwagę na jeszcze jedno rozróżnienie. Pisze o wolontariacie, w którym nie tworzy się zadań specjalnie dla wolontariuszy dlatego, że wchodzi oni do pewnej struktury i w niej pracują- jest to wolontariat za pośrednictwem organizacji. Drugi rodzaj to wolontariat świadczony przez misje i programy wolontarystyczne, które tworzy się z myślą o wolontariuszach i jest to swego rodzaju projekt indywidualny¹¹⁰. „Mianem misji określa się działalność duchowną, społeczną i edukacyjną prowadzoną najczęściej przez osoby duchowne w dalekich krajach. W ramach misji wysyła się także osoby świeckie w celu wykonania zaplanowanej akcji, wyróżnia się wtedy misje badawcze, polityczne i humanitarne”¹¹¹.

1.3. Środowiska rozwoju wolontariatu i aktywności prospołecznej

W kontekście wolontariatu można stwierdzić, że środowisko lokalne może być miejscem, w którym można odnaleźć na tyle silne autorytety, wzory osobowe godne naśladowania, które mogłyby zainspirować swoją charyzmą innych, co jest szczególnie ważne na początkowym etapie życia człowieka. Najbliżej wtedy powinna być rodzina i rówieśnicy oraz ich postawy wobec innych. Pierwszym i najważniejszym środowiskiem wychowawczym, z jakim spotyka się człowiek, jest rodzina, poprzez m.in. przekazywanie wartości, odbywające się dzięki relacji małżeńskiej i rodzicielskiej. Szczególnie druga z nich jest istotna w przekazywaniu kolejnym pokoleniom wartości, tradycji i postaw. Odbywa się to w sposób zamierzony, utrwalany, modyfikowany i planowany przez rodziców sposób przekazywania postaw i najważniejszych wartości (bezpośredni) oraz w sposób niezamierzony (pośredni), który wiąże się z postawami rodzicielskimi. Na system wartości kształtowany w dziecku oddziałuje atmosfera

¹⁰⁹ Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 oraz z 2011 r. Nr 112, poz. 654). Nowelizacja, dotycząca m.in. zagadnień związanych z wolontariatem, weszła w życie w marcu 2010 r. –zob. ustawa z dnia 22 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2010 r., Nr 28, poz. 146) (Dz. U. Nr 96, poz. 873) s. 4.

¹¹⁰ Moroń D., dz. cyt., s. 47

¹¹¹ Za: Moroń D., dz. cyt., s. 47.

kreowana przez rodziców, ale też sposób spędzania wolnego czasu i organizacja przestrzeni domowej¹¹². Aleksander Kamiński pisząc o rodzinie określał ją jako „bufor między jej członkami a światem”¹¹³, w którym udziela się lub nie udziela poparcia dla przedstawianych wartości, zachowań czy promowanych w społeczeństwie postaw. Podkreśla on znaczenie rodziny w efektywności wysiłków instytucji publicznych, takich jak szkoła czy organizacje społeczne¹¹⁴. Na zdolności „samoregulujące” rodziny zwraca też uwagę Stanisław Kawula i podkreśla, że właśnie dzięki takim właściwościom pozostaje ona nadal najważniejszą częścią składową społeczeństwa. W niej kształtują się postawy, wartości, aspiracje i możliwości zrealizowania planów życiowych jej członków, są to zatem zadania kluczowe nie tylko dla samych członków rodziny, ale i dla całego społeczeństwa¹¹⁵.

Indywidualna hierarchia wartości tworzy się m.in. poprzez procesy identyfikacji i naśladowania, wartości i postaw swoich rodziców¹¹⁶. W rodzinach będzie się tworzyła i utrzymywała również wrażliwość społeczna, dostrzeganie potrzebujących i właściwe reagowanie w sytuacjach trudnych, obrona słabszych, rezygnacja z własnej korzyści na rzecz innych. Dzieci – i to niezależnie od wieku – widząc postawę prospołeczną swoich rodziców czy członków rodziny, będą uznawały takie zachowanie za naturalne i chętniej będą je powtarzać. Jan Paweł II mówił, że podstawą wychowania jest to, aby człowiek stawał się bardziej człowiekiem, o to, aby bardziej „był”, a nie tylko więcej „miał”. Aby „bycie” człowieka doprowadzało go do prawdy o nim samym. Rodzina jako pierwsza wspólnota, w której człowiek poznaje zasady „bycia” powinna stać na straży przekazywania takich wartości, aby człowiek był bardziej dla innych i razem z nimi¹¹⁷. Władysław Furmanek kontynuując tę myśl zwraca uwagę, że „obecnie bardziej niż kiedykolwiek dotychczas uświadamiamy sobie także, że dwie kategorie mieć i być są niewystarczające. Istnieje pilna potrzeba poszerzenia tego modelu o dwie ważne

¹¹² Elżanowska H., *Międzypokoleniowa transmisja wartości w rodzinie*, w: *Studia z Psychologii w KUL*, t. 18 Gorbaniuk O., Kostrubiec-Wojtachnio B., Musiał D., Wiechetek M., (red.), Lublin 2012, s. 99.

¹¹³ Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej*. Praca socjalna i kulturalna, wyd. PWN, Warszawa 1975, s. 101.

¹¹⁴ Kamiński A., Tamże, s. 101.

¹¹⁵ Kawula S., *Rodzina*, w: *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, Pilch T., Lalak D., wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 1999, s. 238.

¹¹⁶ Za: Kamiński A., dz. cyt., s. 100.

¹¹⁷ Jan Paweł II, Przemówienie wygłoszone w UNESCO, Paryż 2 czerwca 1980, źródło: www.teologiapolityczna.pl/jan-pawel-ii-przemowienie-wygloszone-2-czerwca-1980-roku-w-unesco (dostęp 30.06.2021).

kategorii „chcieć” i „działać”¹¹⁸. Ta aktywność na rzecz innych wymaga od nas uważności i jak pisze Daniel Goleman: „im jesteśmy uważniejsi, tym lepiej wyczuwamy wewnętrzny stan innej osoby – zrobimy to szybciej i na podstawie mniej dostrzegalnych sygnałów, w bardziej wieloznacznych okolicznościach”¹¹⁹. Podobnie Aleksander Kamiński¹²⁰, a wraz z nim wielu innych pedagogów społecznych, poświęcało uwagę temu zagadnieniu- aktywności prospołecznej, efekt był taki, że poszerzono obszar badań, o m.in. dynamizm zmian społecznych, motywacji i aktywności społecznej¹²¹.

Grupa rówieśnicza, z którą młodzi dorośli spędzają wolny czas również może oddziaływać mobilizująco w zakresie angażowania się społecznego i produktywnego wykorzystania czasu wolnego. Helena Radlińska jako pierwsza zaangażowała studentów do pomocy i zobaczyła w nich potencjał przyszłych społeczników¹²². Wolontariat coraz częściej jest traktowany, przez młodzież akademicką jako przestrzeń do rozwoju własnych zainteresowań i zdobywania doświadczenia zawodowego¹²³. W wolontariacie można rozwijać umiejętności reagowania, działania, aktywności, ucząc się przez między innymi przez obserwację. Obok pomocy innym, studenci podejmując działania prospołeczne kształtują kompetencje społeczne potrzebne im później w życiu zawodowych¹²⁴. Wysoki poziom tych kompetencji wiąże się z kolei ze zdrowiem psychicznym i adaptacją społeczną¹²⁵.

Stymulowanie prospołecznego zachowania młodzieży jawi się jako jeden z podstawowych celów procesu wychowawczego, prowadzonego zarówno przez środowisko rodzinne, jak i szkolne¹²⁶. Dlatego wydaje się niezwykle istotne, aby tworzyć dla młodych ludzi środowiska dogodne do angażowania się i podejmowania np. wolontariatu. Adam Maj określił wolontariat mianem „szkoły egzystencjalnego

¹¹⁸ Furmanek W., *Miłość- zagubiona wartość współczesnej pedagogiki*, wyd. FOSZE, Rzeszów 2011, s. 291.

¹¹⁹ Goleman D., dz. cyt., s.72.

¹²⁰ Kamiński A., dz. cyt., s. 46.

¹²¹ Olubiński A., *Sily społeczne jako kluczowa kategoria pedagogiki społecznej*, w: Kawula S., (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualność – perspektywy*, Toruń 2005, s. 164.

¹²² Por: Krakowiak P., *Edukacyjne funkcje wolontariatu i ich percepcja w nauczaniu Kościoła w XXI wieku*, *PAEDAGOGIA CHRISTIANA* 2/32 (2013), Toruń 2013, s. 166.

¹²³ Kanios A., *Społeczne kompetencje studentów do pracy w wolontariacie*, wyd. UMCS, Lublin 2010, s. 10.

¹²⁴ Mavrovelli, S., Petrides, K. V., Rieffe, C., Bakker F., *Trait emotional intelligence, psychological well-being, and peer-rated social competence in adolescence*. w: *British Journal of Developmental Psychology*, (2007).25, s. 263–275.

¹²⁵ Ciarrochi J., Scott D., Deane F. P., Heaven P. C. L., *Relations between social and emotional competence and mental health: A construct validation study*. w: *Personality and Individual Differences*, (2003) s. 35.

¹²⁶ Różalska-Kowal, J., *Motywacja zachowań prospołecznych i antyspołecznych nieletnich.*, wyd. Impuls, Warszawa 2010, s. 113.

kształcenia” i zwracał uwagę na jego edukacyjną wartość w wymiarze wychowawczym i kształcenia¹²⁷.

Większa chęć pomagania innym i zaangażowanie społeczne według teorii psychologii społecznej może wynikać z roli, jaką się pełni w życiu społecznym. Psycholog społeczny Stanley Milgram powiedział, że: „Wszyscy jesteśmy kruchymi istotami uwikłanymi w pajęczynę uwarunkowań społecznych”¹²⁸. Ten sam uczony przeprowadził na początku lat 60. ubiegłego wieku jeden z najważniejszych eksperymentów odnoszących się do społecznego reagowania człowieka, jego konformizmu i podatności na zewnętrzne wpływy¹²⁹. Inny przykład podobnego zachowania i pewnej uległości na wpływy grupowe można znaleźć w innym, równie znanym, eksperymencie dotyczącym określania długości linii pokazywanych badanym przez naukowców¹³⁰. Eksperyment Salomona Asha miał na celu sprawdzenie, jak zachowują się jednostki, kiedy grupa jednomyślnie zaprzecza oczywistym faktom. Poczucie jedności z grupą, pewnej przynależności i identyfikacji często jest wskazywane jako główna motywacja podejmowanych działań wolontariackich. Szczególnie jest to istotne w młodym wieku, gdy grupa rówieśnicza jest tak ważna w rozwoju człowieka i w jego usamodzielnianiu się. Grupa badawcza opisywana w niniejszej pracy to studenci wkraczający w świat dorosłego, samodzielnego życia, które niekiedy wymaga od nich nauki samodzielności, zmiany miejsca zamieszkania i zmierzenia się z dorosłością. Może to generować pewne napięcia i będzie oddziaływało na podejmowanie decyzji i przewidywanie ich konsekwencji. W trakcie wczesnej dorosłości świadomość swoich

¹²⁷ Maj A., *Edukacja poprzez wolontariat*, „Zeszyty Formacji Katechetów”, nr 4 (2017), s. 84. <https://www.zfk.katecheta.radom.pl.>, (dostęp 2.09.2021).

¹²⁸Tavris C., Wade C., dz. cyt., s. 342.

¹²⁹ Badane osoby sądziły, że uczestniczą w eksperymencie dotyczącym oddziaływania kary na proces uczenia się. Pozornie z nich wybierano poprzez losowanie do roli nauczyciela. Inna osoba, przedstawiana jako jeden z uczestników, miała być uczniem. Kiedy w przyległym pokoju, ktoś popełniał błąd w powtarzaniu par słów podanych do zapamiętania, nauczyciel miał go karać impulsem elektrycznym, naciskając dźwignię maszyny. Z każdym błędem napięcie, którego poziom wynosił od 0 do 450, wzrastało o 15 woltów. Badani wiedzieli, że sprawiają ból badanemu, jednak m.in. pod wpływem nacisków ze strony prowadzącego eksperyment naciskali na dźwignię kontynuując działanie chociaż mieli możliwość i dowolność przerwania w dowolnym momencie.

¹³⁰ Badani mieli określić, która z podanych linii pokazanych przez eksperymentatora jest najdłuższa. W pierwszym etapie badani mieli określić długość linii sami, później pracując w grupie, którą tworzyły osoby działające w porozumieniu z eksperymentatorem miały powtórzyć swoje obserwacje. Badacz stwierdził, że porównując linie w samotności, badania uczestnicy prawie nigdy się nie mylą. Tymczasem w grupie jedynie 20 procent studentów wyrażało niezależną opinię w każdej próbie, przy czym niektórzy przeproszali, że nie zgadzają się z grupą. Jedna trzecia zgadzała się z niewłaściwym wyborem grupy mniej więcej w połowie wykonanych prób, reszta przynajmniej kilka razy.

czynów wzrasta, aby osiągnąć dojrzałość struktur mózgowych odpowiedzialnych za podejmowanie decyzji¹³¹.

Ważne z punktu widzenia zaangażowania młodzieży będzie zatem środowisko, w którym będą funkcjonować tuż po rozpoczęciu studiów (w trakcie swojej wczesnej dorosłości) i propozycje zaangażowania, jakie dostaną zarówno na gruncie akademickim, jak i ze strony organizacji prospołecznych. Szansę na budowanie nowego porządku społecznego w aktywności młodych ludzi widzi również papież Franciszek, który w jednym ze swoich dokumentów napisał następujące słowa: „Dobrze byłoby, gdyby ta energia społeczna była wykorzystywana nie tylko do działań sporadycznych, ale w sposób stały, z jasnymi celami i dobrą organizacją, która pomogłaby w przeprowadzaniu działalności w sposób ciągły i bardziej skuteczny. Studenci mogą się zorganizować interdyscyplinarnie, aby wykorzystać swoją wiedzę do rozwiązywania problemów społecznych, a w wypełnianiu tego zadania mogą ściśle współpracować z młodymi ludźmi z innych Kościołów lub innych religii”¹³². W dalszej części tego dokumentu papież zwraca uwagę na zmiany, jakie mogą zachodzić w sposobie pojmowania i realizowania wolontariatu, gdyż mogą być one odmienne od poprzednich pokoleń. Istota pozostaje taka sama – spotkanie z drugim człowiekiem¹³³. Nawiązanie relacji między wolontariuszem a osobą potrzebującą pomocy wymaga otwarcia, empatii, przełamania własnego egoizmu, czasami doksztalcenia się. Te dwie osoby wzajemnie się ubogacają swoimi doświadczeniami¹³⁴. Takie spotkanie może zmienić zarówno osobę potrzebującą, jak i wolontariusza.

Innym istotnym elementem, który uaktywnia się przed i w trakcie podejmowania aktywności prospołecznej jest konformizm. Chęć poczucia przynależności może generować postawę uległości i wchodzenia w role społeczne, angażowanie się w nowe grupy i aktywność w mediach. Konformizm, który odczuwamy poprzez działanie w grupie społecznej, pozwala odczuwać więź z innymi, przyczynia się także do harmonijnych stosunków ludzkich, ponadto określa zasady zachowania i postępowania, co wprowadza w społecznościach większy spokój. Respektowanie określonych zasad dobrego zachowania, czy nawet wyglądu zewnętrznego buduje naszą tożsamość.

¹³¹ Oleszkowicz A., Senejko A., *Psychologia dorastania. Zmiany rozwojowe w dobie globalizacji*, wyd. PWN, Warszawa 2013, s. 60.

¹³² Papież Franciszek, *Adhortacja Apostolska, Christus Vivit. Do młodych i całego ludu Bożego*, wyd. Edycja Świętego Pawła, Częstochowa 2019, s. 119.

¹³³ Papież Franciszek, dz. cyt., s. 117.

¹³⁴ Maj A., dz. cyt., s. 83.

Przystosowanie to jednak może również utrudniać kreatywne myślenie i ograniczać wyobraźnię¹³⁵. Sam konformizm może być sposobem funkcjonowania w grupie i może przybierać różne formy w zależności od charakteru oddziaływań grupy, którym się ulega. Według personalistów postawa konformisty u swej podstawy ma indywidualizm, jest bierna¹³⁶. Eliot Aronson pisze wprost: „Jedną z konsekwencji faktu, że człowiek jest istotą społeczną, stanowi to, iż żyje on w stanie napięcia między wartościami związanymi z indywidualnością, a wartościami związanymi z konformizmem”¹³⁷. Taka postawa może również skutkować uleganiem nie tylko tym dobrym wpływom grupy. Prowadzone od kilkudziesięciu lat badania potwierdzają, że wiele osób, znajdując się w grupie, odrzuca prywatne poglądy i postępuje w sposób naruszający własne wartości¹³⁸. Konformizm może wynikać z faktu, że identyfikujemy się z członkami grupy i chcemy być do nich podobni w ubiorze, poglądach albo zachowaniu. Kierunkiem rozwoju w zglobalizowanym świecie jest pewnego rodzaju autonomia, wynika ona z możliwości tworzenia siebie i kreowania koncepcji życia zgodnie z osobistymi oczekiwaniami. Wymaga to od jednostki dużej elastyczności i szybkiego dostosowywania się do zmian warunków życia¹³⁹. Nie bez znaczenia jest tutaj oczywiście środowisko mass mediów, a szczególnie mediów społecznościowych, które przekształcają komunikację i współtworzą pewną wspólną tożsamość, która może tworzyć wspólnotę sieci relacji i wyznaczania trendów¹⁴⁰. Dlatego też Internet stał się istotnym środowiskiem, gdzie aktywność prospołeczna ma szansę zdobywać popularność, a w strategiach promocyjnych organizacji pozarządowych coraz częściej media społecznościowe są jednym z głównych narzędzi komunikacji i rekrutacji wolontariuszy¹⁴¹.

Kolejnym elementem oddziaływującym na podejmowane decyzje jest pełniona rola społeczna. Jest to pozycja w społeczeństwie określona przez normy, a niekiedy przez prawa stanowiące jak należy się zachowywać, zajmując określoną funkcję. We współczesnym świecie większość ludzi przyjmuje wiele ról. Role instytucjonalne, płciowe, rodzinne, społeczne określają sposób zachowania i osiągnięcia celów¹⁴². Dzięki nim wiadomo, jak należy się zachować na rodzinnej uroczystości, na inauguracji roku

¹³⁵ Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 343.

¹³⁶ Galarowicz J., *Człowiek jest osobą. Podstawy antropologii filozoficznej Karola Wojtyły*, wyd. Antyk, Kęty 2000, s. 292.

¹³⁷ Aronson E., dz. cyt., s.22.

¹³⁸ Por: Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 344.

¹³⁹ Oleszkowicz A., Senejko A., dz. cyt., s. 160.

¹⁴⁰ Castells M., *Społeczeństwo sieci.*, wyd. PWN, Warszawa 2007, s.15-16.

¹⁴¹ <https://e-wolontariat.pl/>(dostęp 30.04.2021).

¹⁴² Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 344.

akademickiego, wiadomo również, jak ma się zachowywać wolontariusz czy tzw. społecznik i jest to kolejna rola, która ma znaczenie dla kreowania ludzkich postaw. Oczywiście, w odgrywanych rolach ma swój udział nasza osobowość i zainteresowania. Chociaż rezultaty wpływu grup społecznych na pojedynczego człowieka są interesujące, to zazwyczaj myśląc o grupach, uznajemy je za coś więcej niż zbiór przypadkowych osób, którym przytrafiło się przebywać w tej samej przestrzeni. Myślimy wówczas o ludziach, którzy zgromadzili się dla realizacji jakiegoś wspólnego celu¹⁴³. Daniel Goleman pisze: „Nasze naturalne ciążenie ku innym może sięgać korzeniami warunków niedostatku, które ukształtowały ludzki mózg. Możemy się łatwo domyślić, że członkostwo w grupie ułatwiało przeżycie w trudnych czasach, a rywalizacja w pojedynkę z grupą, o skąpe zasoby pożywienia mogła mieć tragiczne konsekwencje”¹⁴⁴. To, co odróżnia grupy społeczne to wzajemna zależność od zaufania sobie nawzajem i współpraca dla osiągnięcia celu. Kiedy dwie osoby lub więcej osób będą spełniały te warunki, wówczas powiemy, że są one grupą społeczną. Ich zadaniem jest działanie na rzecz wspólnego dobra, na przykład poprzez podejmowanie wspólnych decyzji¹⁴⁵.

Relacje między jednostką a grupą są rzeczywistością bardzo dynamiczną i bywa, że są naznaczone nieporozumieniem. Jednym z proponowanych rozwiązań jest przyjęcie postawy dialogu i wyciąganie z tych potencjalnie konfliktowych sytuacji przede wszystkim dobra dla ludzi¹⁴⁶. W każdym środowisku lokalnym drzemią siły społeczne w postaci aktywnych wolontariuszy, którzy podtrzymują zmiany lub mogą je zainicjować. Potencjał tkwiący w grupach i jednostkach może być zatem początkiem transformacji społeczeństw. Nadmiar dóbr społecznych jest charakterystyczny dla cywilizacji konsumpcyjnej. Dysonansowi między bogatymi społecznościami a tymi żyjącymi w ubóstwie, towarzyszy często nadużycie wolności i brak wrażliwości¹⁴⁷ a to może być obszar tworzenia nowych struktur społecznych i siły zaangażowania społeczników w budowanie nowej cywilizacji. „Gdyby przyjrzeć się bliżej każdej z grup wiekowych, to można stwierdzić, że tkwi w nich pewien potencjał dla wolontariatu: odpowiednio socjalizowane dzieci, w których od najmłodszych lat zakorzeniana i pielęgnowana będzie gotowość do pomagania innym, młodzież, bazując na jej chęci

¹⁴³ Elliot A., Wilson T. D., Akert R. M., *Psychologia społeczna. Serce i umysł.*, wyd. Zysk i sp-ka, Poznań 1997, s. 328.

¹⁴⁴ Goleman D., dz. cyt., s.76.

¹⁴⁵ Elliot A., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 357.

¹⁴⁶ Galarowicz J., dz. cyt., s. 292.

¹⁴⁷ Furmanek W., *Miłość- zagubiona wartość współczesnej pedagogiki*, wyd. FOSZE, Rzeszów 2011, s. 290.

zmiany świata i otwartości na to, co nowe, często bywają fundamentem, na którym zasada się wolontariat, a także dorośli, aktywni zawodowo, chcący wykorzystać swoje doświadczenie życiowe i zawodowe, tęskniący za robieniem czegoś bezinteresownie i w oderwaniu od codziennej rutyny, oraz osoby starsze, nieczynne zawodowo, silne swoją dyspozycyjnością i potrzebą bycia jeszcze komuś potrzebnym”¹⁴⁸. Wolontariat realizuje też funkcję diagnozującą społeczne potrzeby, zwraca nam uwagę na problemy najbliższego otoczenia i łączy pomagających z tymi, którzy tej pomocy potrzebują.

Nie sposób pominąć przy omawianiu problemu realizacji oczekiwań wolontaryjnych środowiska działania, w jakim na co dzień funkcjonują osoby zaangażowane społecznie, a mianowicie przestrzeń medialną. Społeczne i psychiczne potrzeby jednostki rodzą oczekiwania wobec mediów, prowadzą do różnych sposobów korzystania z nich, a częstotliwość użycia danego medium będzie zależała od satysfakcji z zaspokojonej potrzeby¹⁴⁹. Dorosły młody człowiek powinien być wyposażony w kompetencje cyfrowe i umiejętności korzystania z nich. Marta Wrońska podkreśla, że funkcjonowanie człowieka w mediach powinno być wolne od przymusu i jakiegokolwiek zewnętrznej ingerencji. Będzie to możliwe wówczas, gdy komunikacja będzie wolna od zakłóceń, uznając autonomiczną wolę człowieka¹⁵⁰. Analizując Internet jako przestrzeń społecznego funkcjonowania człowieka, dostrzec można rozmaite postawy i działania. Świat wirtualny, niestety, dość często kojarzy się z aktywnością niepożądaną, niezgodną z ogólnie przyjętymi normami zachowania. Sięgając jednak do źródeł historii sieci okazuje się, że fundamentem jej funkcjonowania były zachowania altruistyczne¹⁵¹.

Dawniej – jak pisze Don Tapscott, kiedy ktoś chciał zmieniać świat, musiał nawiązać współpracę ze zorganizowanymi grupami, z aktywistami, ludźmi walczącymi o prawa obywatelskie, związkami zawodowymi i przekonać o słuszności swojej sprawy. Odbywało się to na zasadzie poczty pantoflowej, dużo wolniej niż ma to miejsce obecnie¹⁵². Mechanizm jednak pozostał ten sam: „chcę zmieniać świat na lepsze, aby to zrobić potrzebuję pomocy innych”¹⁵³. Jak zauważa Grzegorz Polański, pokolenie

¹⁴⁸Herman J., Donevska M., *Praca socjalna jako profesja i rodzaj aktywności społecznej*, w: Marynowicz-Hetka E., Piekarski J., Cyrańska E., (red.), *Pedagogika społeczna jako dyscyplina akademicka. Stan i perspektywy*, Łódź 1998, s. 485.

¹⁴⁹Za: Wrońska M., *Kultura medialna adolescentów. Studium dostępu i zastosowań.*, wyd. Wydawnictwo UR, Rzeszów 2012, s.59.

¹⁵⁰Wrońska M., dz. cyt., s.63.

¹⁵¹Walter N., dz. cyt., s. 22.

¹⁵²Tapscott D., *Cyfrowa dorosłość*, wyd. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 452.

¹⁵³Tamże, s. 452.

urodzone po 1983 r. to osoby dorastające w świecie niecierpliwości i natychmiastowej reakcji. Są stałymi użytkownikami internetowych sieci społecznych, tworzącymi w nich własne treści. Opanowali oni narzędzia komunikacji i współpracy i wprowadzają je do wszystkich miejsc swojego funkcjonowania¹⁵⁴. Immersja, czyli coraz większa skala zanurzenia w świat mediów, nie jest już dziś czymś nowym, a z roku na rok zwiększa się ilość czasu przebywania w sieci¹⁵⁵. W XXI wieku człowiek izoluje się na wiele sposobów¹⁵⁶. Media oddziałują na jednostkę m.in. na jej zachowanie, poziom wiedzy, postawy, jak również oddziałują na kulturę, zmieniając postrzeganie życia rodzinnego i zawodowego oraz modelu uczenia się. Przemiany kulturowe mają związek z poszerzaniem się obszaru wolności, lansowania postmodernistycznej ideologii oraz stylu życia w połączeniu z rozwojem ekonomicznym i postępem technologicznym oraz wszechobecną reklamą, doprowadzając do powstania kultury konsumpcji¹⁵⁷. Z drugiej strony istnienie małych, nieformalnych organizacji wspieranych m.in. postępem technologii komunikowania się, zostało uznane za istotny czynnik przechodzenia ludzkości na kolejny poziom rozwoju społecznego. Rozwój społeczności uczących się może być krokiem milowym w procesie przejścia ku kolejnej „fali” postępu. Ogromny sukces, jaki na całym świecie odniosły media, a w szczególności media cyfrowe, jest doskonałym powodem do zwrócenia uwagi na ich wpływ na transformacje społeczne, wynikające z faktu, że nowe cechy i ich zdolności komunikacyjne umożliwiają całkowitą przemianę sposobów ich wykorzystania.

Zaangażowanie społeczne młodych osób daje im szansę na spożytkowanie energii w procesie kreowania swojej własnej przestrzeni medialnej. Młodzi chcą się angażować, tak jak wiele innych pokoleń przed nimi, tylko teraz mają do dyspozycji spektakularny nośnik informacji. Wiele działań społecznych może się odbywać bez konieczności zakładania specjalnych ruchów i pisania statutów, bez angażowania w to struktur państwowych. Dzisiaj młody człowiek, który chce zmieniać świat ma do swojej

¹⁵⁴ Polański G., *Pokolenie X i pokolenie Y- analiza wybranych aspektów funkcjonowania. Raport z badań*. w: Morbitzer J., Morańska D., Musiał E. (red.), *Człowiek- Media- Edukacja*, wyd. Katedra Technologii i Mediów Edukacyjnych, Dąbrowa Górnicza 2015, s. 277.

¹⁵⁵ Miąso J., *Starcie paradygmatów technologii informacyjnych i komunikacji interpersonalnej bezpośredniej wyzwaniem dla człowieczeństwa, społeczeństwa i edukacji*, *Edukacja- Technika- Informatyka* 3(13) 2015, s. 49.

¹⁵⁶ Wołodźko A., *Rola mediów w aktywizacji społeczności lokalnych*, w: D. Semieniecka (red.), *Edukacja a nowe technologie w kulturze, informacji i komunikacji*, wyd. Wydawnictwo naukowe UAM, Toruń 2015, s. 147.

¹⁵⁷ Potyrała K., Michniewska A., *Wpływ mediów na transformacje społeczne*, w: Morbitzer J., Morańska D., Musiał E., (red.), *„Człowiek- Media- Edukacja”*, wyd. Katedra Technologii i Mediów Edukacyjnych Dąbrowa Górnicza 2015, s. 286.

dyspozycji cyfrowy odpowiednik miliona wolontariuszy, którzy rozprawdzają materiały informacyjne wśród znajomych w nieuchwytnym dla dorosłych tempie¹⁵⁸. Don Tapscott w swojej książce „Cyfrowa dorosłość” z wielką nadzieją patrzy na dojrzewające młode pokolenie. Zauważa on, że młodzi są bardzo zaangażowani w sprawy współczesnego świata, ekologii, konfliktów rasowych czy etnicznych, a Internet i sieci relacji dają im możliwość działania razem na rzecz problemów w oddalonych od nich o setki kilometrów krajach. Dzisiaj młodzi aktywiści dysponują narzędziami, dzięki którym mają stały dostęp do informacji płynących z całego świata, a to pomaga im lepiej zrozumieć problemy i znaleźć metody ich naprawienia¹⁵⁹.

1.4. Zaangażowanie Polaków w wolontariat w perspektywie dostępnych wyników badań

Stowarzyszenie Klon/Jawor¹⁶⁰ od wielu lat podejmuje próby diagnozujące cechy i skłonności prospołeczne obywateli naszego kraju. Badania prowadzone regularnie pomagają określić pewne tendencje i śledzić dynamikę aktywności społecznej Polaków, są przeprowadzane na losowej reprezentatywnej grupie badanych. Wyniki z wybranych lat przedstawiają się w następujący sposób.

W 2001 r., czyli dokładnie 20 lat temu 90% badanych nie wskazało żadnej instytucji, organizacji, stowarzyszenia, którym pomaga lub poświęca czas, tylko 10% pomagało zarówno osobom indywidualnym, jak i organizacjom, zazwyczaj była to pomoc finansowa¹⁶¹. W 2005 r. dwa razy więcej osób w porównaniu z 2001 r. (23,2%) poświęciło swój czas na nieodpłatną pracę dla instytucji/organizacji. 64% wolontariuszy motywowało swoją pracę poglądami religijnymi, społecznymi i moralnymi. Respondenci deklarowali, że najchętniej pomagają m.in. organizacjom religijnym pomagającym ubogim i ratującym ludzkie życie¹⁶². W 2007 r. odnotowano spadek liczby wolontariuszy i mniejsze ich zróżnicowanie – ok.13,2% (ok. 4 mln dorosłych Polaków określało siebie mianem wolontariusza). Mimo spadku liczby osób zaangażowanych, ponad dwukrotnie wzrosła ilość czasu poświęcanego na wolontariat, szczególnie interesowano się

¹⁵⁸ Tapscott D., dz. cyt., s. 453.

¹⁵⁹ Tamże, s. 472.

¹⁶⁰ <http://www.klon.org.pl/badania> (dostęp 30.04.2021).

¹⁶¹ Za: Witkowski L., *Człowiek i profesjonalizm w pracy socjalnej (czyli jak bronić wolontariat przed wolontaryzmem – spojrzenie filozofa)*, w: Kromolicka B., (red.), *Wolontariat w obszarze humanistycznych wyzwań opiekuńczych*, wyd. Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2005, s. 29–30.

¹⁶² Wolontariat filantropia i 1% Polaków – raport z badania 2005, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Gumkowska M., s. 5 (badania dostępne: <https://fakty.ngo.pl/>). (dostęp 30.04.2021).

udzielaniem pomocy w sektorze oświaty i edukacji¹⁶³. W 2009 r. Rada Unii Europejskiej ustanowiła rok 2011 Europejskim Rokiem Wolontariatu, propagującym aktywność obywatelską, którego celem było zwiększenie świadomości społecznej, znaczenia działalności wolontariatu, zwiększenie kompetencji społecznych i promowanie działalności wolontarystycznej¹⁶⁴. Na tej podstawie utworzono dokument „*Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce*”¹⁶⁵, który zawierał rekomendacje, analizy i planowane działania na przyszłość związane z promowaniem działań prospołecznych. Można odnaleźć tam porównanie zaangażowania Polaków na tle innych członków Unii Europejskiej. Okazało się, że „poziom tej aktywności w Polsce jest relatywnie niski. Unijne badania porównawcze takie jak, European Social Survey, European Values Survey czy ogłoszone w maju 2011 r. wyniki Eurobarometru Gallup Organization, pokazały, że ze wszystkich europejskich krajów młodzi ludzie w Polsce prawie najrzadziej angażują się w wolontariat w ramach organizacji obywatelskich (wynoszący 16% poziom zaangażowania to wynik trzeci od końca w całej UE)”¹⁶⁶. Wysiłki prowadzone na rzecz promocji działalności społecznej zaczynają jednak przynosić pewne wymierne efekty. W 2012 r. co piąty Polak deklaruje nieodpłatną pracę na rzecz innych. 72% badanych przez CBOS, podzielała wiarę w skuteczność wspólnego działania wynikającą z solidarności i wzajemnej wrażliwości. Postawy społecznikowskie pozostawały domeną osób relatywnie dobrze wykształconych (wykształcenie wyższe lub średnie), o dobrym statusie materialnym i regularnie uczestniczących w praktykach religijnych¹⁶⁷.

Bardzo ciekawe badanie przeprowadzono w 2018 r. dotyczące kondycji polskich organizacji pozarządowych. Wynika z nich, że spośród 117 tys. zarejestrowanych stowarzyszeń i 26 tys. zarejestrowanych fundacji, 63% z nich korzysta z pomocy wolontariuszy. Najczęściej grupą docelową świadczonej przez nich pomocy są dzieci i młodzież – 73%. Przeciętnie w organizacjach pożytku publicznego działa oficjalnie 30 osób, ale tylko 10 z nich robi to aktywnie. 63% organizacji angażuje do swojej pracy

¹⁶³ Wolontariat filantropia i 1% Polaków –raport z badania 2007, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Baczek A., Ogrodzka A., Warszawa 2008 s. 4, (badania dostępne: <https://fakty.ngo.pl/21.05.2020>).

¹⁶⁴ Decyzja Rady z dnia 27 listopada 2009 roku w sprawie Europejskiego Roku Wolontariatu Propagującego Aktywność Obywatelską (rok2011), Dz.U. UE, L 17, 22 stycznia 2010 r. –2010/37/WE

¹⁶⁵ Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce, Warszawa czerwiec 2011, opracowali: Arczewska M., Całek G., Gliwicka E., Pazderski F., Rustecki W https://www.ekonomiaspoleczna.gov.pl/download/files/pozytek/Wolontariat/ERW%202011/Dlugofalowa%20polityka_30.08.11_fin.pdf (dostęp 30.04.2021)

¹⁶⁶ Za: Tamże.

¹⁶⁷ Potencjał społecznikowski i zaangażowanie Polaków w wolontariat. Komunikat z badań., CBOS Bs. 23/2012, opracowała: Hipsz N., Warszawa, luty 2012, s.17

wolontariuszy i przeciętnie jest to to ok. 6 osób na organizację, z czego 3 osoby aktywnie i regularnie działają. 85% organizacji deklaruowało podejmowanie specjalnych działań zachęcających i rekrutujących wolontariuszy i wolontariuszki, zazwyczaj były to rekomendacje przez znajomych, rodzinę i zachęta w taki sposób do zaangażowania lub ogłoszenia i komunikacja on-line¹⁶⁸.

Zaangażowanie prospołeczne Polaków jest systematycznie badane. Średnio co dwa lata publikowane są wyniki badań, wskazujące na pewną stabilność w udziale w wolontariacie czy innych formach aktywności. Postawa deklaracyjna mieszkańców Polski, chcących pomagać innym, plasuje się na poziomie około 73% – tyle respondentów uważa, że należy być wrażliwym i życzliwym wobec innych¹⁶⁹. Najnowsze badania CBOS (Centrum Badania Opinii Społecznej) z 2020 r. wykazują tendencję wzrostową, jeżeli chodzi o deklarowanie troski o innych i skłanianie się ku wartościom altruistycznym. To najwyższy wynik od kiedy takie badania są prowadzone¹⁷⁰. Jednocześnie w przedziale wiekowym badanej w niniejszej pracy grupy, do 35 roku życia, najwięcej respondentów deklaruje postawę troski przede wszystkim o siebie i swoją rodzinę. Autorzy raportu tłumaczą tę tendencję szczególnym czasem w życiu, mając na myśli zakładanie rodziny i rozpoczynanie kariery zawodowej. Około 63% Polaków deklaruje, że kiedykolwiek dobrowolnie i nieodpłatnie pracowało na rzecz swojego środowiska, Kościoła, osiedla, miejscowości lub na rzecz potrzebujących¹⁷¹, czyli zgodnie z definicją byli wolontariuszami¹⁷². Postawa coraz większej świadomości społecznej daje nadzieję na wzrost integracji społecznej i kreowania postawy obywatelskiej w przyszłości. Co ciekawe zaangażowanie się w działalność prospołeczną nie zależy od deklarowanych postaw altruistycznych. Według badania: „Aktywność Polaków w organizacjach obywatelskich” (CBOS), w ciągu minionego roku nieodpłatną pracę na rzecz innych wykonywała ponad jedna czwarta Polaków (26%), tj. minimalnie więcej niż dwa lata temu (o 3 punkty procentowe) i zarazem najwięcej, od kiedy takie badania są prowadzone. Średni roczny czas przeznaczony przez Polaków na pracę społeczną to około 27 dni. Szczególnie zwiększa się udział Polaków w organizacjach

¹⁶⁸ Kondycja organizacji pozarządowych – raport z badania 2018, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Charycka B., Gumkowska M., Warszawa, 2019 s. 32-34, (badania dostępne: <https://fakty.ngo.pl/>)(dostęp 30.04.2021).

¹⁶⁹ Altruizm w opiniach i działaniach. Komunikat z badań., CBOS Nr 50/2020, opracował: Feliksiak M., kwiecień 2020.

¹⁷⁰ Tamże., s.4.

¹⁷¹ Tamże., s. 5.

¹⁷² Warto zaznaczyć tutaj, że tendencja do zaangażowanie społecznego w formie wolontariatu z roku na rok jest coraz wyższa.

pozarządowych, fundacjach, stowarzyszeniach itp.¹⁷³. Deklarowane uczestnictwo w pracy organizacji charytatywnych znacząco rośnie – od około 1% w 2002 r. do ponad 11% obecnie¹⁷⁴. W 2019 r. co szósty dorosły Polak (18%, o 2 punkty procentowe więcej niż dwa lata wcześniej) angażował się społecznie w pracę zarówno na rzecz swojej społeczności, jak i organizacji obywatelskich. Co czternasty (8% – tak jak w 2017 r.) działał jedynie w środowisku lokalnym, a niemal co czwarty (24,5%, nieco więcej niż w 2017 r.) pracował wyłącznie w organizacjach obywatelskich. W sumie społecznicy stanowili w minionym roku ponad połowę ogółu dorosłych obywateli (51% tj. o 3 punkty procentowe więcej niż przed dwoma laty), co oznacza, że wskaźnik zaangażowania w pracę społeczną utrzymuje trend wzrostowy¹⁷⁵. Do „pracy w charakterze wolontariusza” przyznaje się od lat średnio 6% Polaków. Najczęściej są to osoby najmłodsze – uczniowie i studenci. Może mieć to związek z rozwojem wolontariatu szkolnego. Założenia i cele wprowadzania wolontariatu w szkołach są jak najbardziej słuszne, niestety w praktyce bywa różnie: wolontariat bywa traktowany instrumentalnie, ponieważ to przekłada się na dodatkowe punkty potrzebne w procesie rekrutacyjnym¹⁷⁶. Tendencję wzrostową chętnych do bycia wolontariuszem odnotowały również organizacje pozarządowe. W Polsce w 2008 r. liczba wolontariuszy Caritas wynosiła 80 359 osób, w 2019 r. było zaangażowanych już 98 974 osoby¹⁷⁷. Bazująca głównie na wolontariacie akcyjnym Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy w finale zbiórki w 2021 r. ogłosiła, że w zbiórki było zaangażowanych w całej Polsce 120 tysięcy wolontariuszy¹⁷⁸. Hanna Świda-Ziemba, opisując kategorię młodych społeczników, podsumowała swoje rozważania zdaniem: „Szkoda, że jest ich tak mało”¹⁷⁹. I rzeczywiście dobrze byłoby, aby zaangażowanie młodych ludzi w wolontariat było jak największe, żeby ta aktywność na rzecz innych mogła realizować się na wielu różnych poziomach. Wyniki badań ukazujące tendencje wzrostowe, nawet te nieznaczne, pozwalają mieć nadzieję, że coraz więcej osób będzie się angażowało społecznie.

¹⁷³ Aktywność Polaków w organizacjach obywatelskich. Komunikat z badań., CBOS Nr 37/2020, opracowała: Bożewicz M., marzec 2020, s. 2.

¹⁷⁴ Tamże, s.6.

¹⁷⁵ Tamże, s. 9.

¹⁷⁶ Stowarzyszenie Klon/Jawor, *NGO w Polsce i na świecie*– raport z badań 2016, <http://fakty.ngo.pl/ngo-na-swiecie>, Warszawa 2017, (dostęp 20.02. 2018),.

¹⁷⁷ Sobolewski Z., *Caritas Polska. Zostań wolontariuszem Caritas*, wyd. Fundacja „Pro Caritate”, Warszawa 2008, s. 8.

¹⁷⁸ <https://www.wosp.org.pl/final>(dostęp 20.06.2021).

¹⁷⁹ Świda- Ziemba H., *Młodzi w nowym świecie.*, wyd. Wydawnictwo literackie, Kraków 2005, s. 204.

Rok 2020 nie tylko dla trzeciego sektora działalności publicznej okazał się bardzo trudny. Pandemia SARS-COV 2 diametralnie zmieniła codzienne działania. Cały trzeci sektor aktywności publicznej ze względów bezpieczeństwa był bardzo mocno ograniczony. Według raportu Stowarzyszenia Klon/Jawor 60% organizacji zawiesiło swoją działalność. W trakcie trwania tego kryzysu ok. 17% organizacji podjęło inne niż statutowe działania i pomagało osobom, które ucierpiały z powodu pandemii. Wolontariusze w większości nie mogli się spotykać ze swoimi podopiecznymi lub ten kontakt był bardzo utrudniony. Ok. 43% beneficjentów pomocy sygnalizowało poczucie osamotnienia, strachu, niepewności. Część organizacji stanęła przed wyzwaniem transformacji swoich działań na zdalne formy kontaktu i planowania¹⁸⁰. Bardzo interesujące mogą okazać się wyniki badań aktywności społecznej i wolontariatu po pandemii, szczególnie poziomu zaufania społecznego i empatii. Można antycypować zmiany w obszarach organizacji aktywności wolontariackiej i w sposobach pracy organizacji pozarządowych z podopiecznymi.

1.5. Nowe wyzwania wolontariatu w XXI wieku

Współcześnie wolontariat stał się jednym z najszybciej rozwijających się obszarów trzeciego sektora. Można zaobserwować tendencję wzrostową do podejmowania przez grupy i jednostki działań na rzecz osób potrzebujących wsparcia. Nagłośniona medialnie potrzeba pomocy wywołuje często wręcz natychmiastową reakcję zarówno w tej materialnej, jak i niematerialnej postaci¹⁸¹. Systematycznie zwiększa się również liczba organizacji pozarządowych (ang. NGO – non-governmental organization), popularnie nazywanych trzecim – po publicznym i rynkowym – sektorem życia społecznego.

Wolontariuszy możemy nazywać także – za Hanną Świdą-Ziębą – „społecznikami” czyli osobami działającymi poza obszarem zysków, w którym uzyskuje się korzyści osobiste¹⁸². Należy zauważyć czas i wysiłek, jaki wkładają oni w swoją bezinteresowną działalność dla innych. Autorka kontynuując swoje rozważanie na ich

¹⁸⁰Organizacji pozarządowe wobec pandemii–raport z badania 2020, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Charycka B., Gumkowska M., Warszawa 2020 s. 12-15, (badania dostępne: <https://fakty.ngo.pl/20.08.2021>).

¹⁸¹ Nowak B., *Trzy filary działalności prospołecznej: altruizm – wolontariat – filantropia. Odniesienia pedagogiczne*, w: Marzec H., Wiśniewski C., (red.), *Rodzina na początku III tysiąclecia - obraz przeszłości i terażniejszości*, T. 2, Piotrków Trybunalski 2009, s. 47.

¹⁸² Świda- Ziemia H., dz. cyt., s.170.

temat podkreśla, że jest to bardzo zróżnicowana grupa społeczna, która została wychowana w różnorodnej strukturze społecznej i wręcz nieograniczonej możliwości wyboru sposobu spędzania wolnego czasu. Pierwszym krokiem, jakiego się od nich oczekuje, to decyzja odnośnie miejsca organizacji, dla której chcą pracować¹⁸³. Młodzi społecznicy to – jak pisze Hanna Świda-Ziemia – „nie judymowie czy siłaczki”, którzy próbują swoją działalność tworzyć na własną rękę, to świadome bardziej lub mniej swoich oczekiwań osoby, wpisujące się w świat instytucjonalny, który stwarza warunki działania i przedstawia młodym swoje oferty¹⁸⁴. Wolontariusz jest pewnym profilem osobowości otwartej na drugiego człowieka. Poprzez swoją pracę młody człowiek doświadcza niepowtarzalności każdej osoby ludzkiej, uczy się szacunku wobec każdego życia od momentu poczęcia do naturalnej śmierci. Uczy się, że każdemu człowiekowi należy się pomoc – bo jest człowiekiem: „Nie ma etyki wolontariusza bez uznania godności człowieka i uznania powinności, że dla drugiego człowieka należy coś zrobić, bo jest człowiekiem”¹⁸⁵. Wyboru działalności prospołecznej dokonują głównie ci, którzy posiadają wrażliwość społeczną, uważność na potrzeby i niedostatki innych oraz czerpią satysfakcję z udzielania pomocy czy nawet realizowania celów np. organizacji¹⁸⁶. Znamienne jest to, że właśnie działalność w wolontariacie zmienia ludzi, nadając ich osobowości nowy kształt w relacjach z innymi działaczami czy z podopiecznymi. Kontakty z realizacji działań przenoszone są na czas wolny i nawiązywane są nieformalne relacje. Wolontariusze doświadczenia też dumy z siebie, która jest nagrodą za wytrwałość i poświęcenie. Zaczynają dostrzegać problemy ludzi, którzy potrzebują pomocy, na którą oni mogą odpowiedzieć swoim zaangażowaniem. Wreszcie widzą korzyści z pracy nad sobą i podejmowania trudnych wyzwań wynikających z potrzeby tolerancji¹⁸⁷, rozumianej jako postawy otwartości na drugiego człowieka, uznaniem jego wartości, afirmacji godności osoby ludzkiej, przeżywaniem człowieczeństwa w spotkaniu i dialogu z drugim, poszukiwaniem obiektywnego dobra¹⁸⁸. Osoby zaangażowane stają się wrażliwsze społecznie, bardziej wobec siebie krytyczne, uczą się cenić pewne wartości moralne¹⁸⁹.

¹⁸³ Tamże, s. 164.

¹⁸⁴ Tamże, s. 164.

¹⁸⁵ Braun K., *Wychowanie ku "cywilizacji miłości" poprzez zaangażowanie wolontarystyczne młodzieży*, w: Rynio A. (red.), *Wychowanie chrześcijańskie między tradycją a współczesnością*, wyd. KUL Lublin 2007.

¹⁸⁶ Świda- Ziemia H., dz. cyt., s. 186.

¹⁸⁷ Świda- Ziemia H., dz. cyt., s. 204.

¹⁸⁸ Chałas K., *Wychowanie ku wartościom. Godność, wolność odpowiedzialność tolerancja.*, wyd. Jedność., Lublin- Kielce 2006, s. 211-213.

¹⁸⁹ Świda- Ziemia H., dz. cyt., s.204.

W dobie budowania gospodarki opartej na wiedzy, szczególnego znaczenia nabiera poziom umiejętności, kompetencji społecznych i cyfrowych, a także konieczność kształtowania gotowości do działania oraz indywidualnej i zbiorowej odpowiedzialności za społeczne problemy. Udział osób i społeczeństwa w działaniach wolontaryjnych pomaga człowiekowi zaspokajać potrzebę niesienia pomocy innym, umożliwia pożyteczne i racjonalne zagospodarowanie wolnego czasu, a także uzyskanie umiejętności i – co ważne – doświadczeń potrzebnych do efektywnego funkcjonowania na rynku pracy¹⁹⁰. Oczywiście należy pamiętać o zagrożeniach i pułapkach, jakie można napotkać angażując się społecznie, poświęcając swój czas albo zarządzając czasem innych. Jednym z największych wyzwań organizacji zajmujących się działalnością prospołeczną jest zarządzanie kapitałem ludzkim i osobistym. Wolontariat pozwala na samorealizację i stwarza okazję dla tych, którzy poszukują kontaktów z innymi ludźmi. Pięknie ujęła to zajmująca się m.in. tematyką wolontariatu Barbara Kromolnicka: „W swoim pomaganiu innym wolontariusz odkrywa tajemnice, które w życiu prywatnym pozostają w ukryciu i nierzadko są to te strony ludzkich tajemnic, które wiążą się z cierpieniem, bólem, rozpaczą, samotnością i depresją. Odkrywa też tajemnice piękna – piękno życia, piękno człowieka, jego szczerłość, radość, walkę i zwycięstwo”¹⁹¹.

¹⁹⁰ Inglot J., Szempruch J., *Motywy i okoliczności podejmowania pracy wolontariackiej - komunikat z badań przeprowadzonych wśród wolontariuszy z województwa podkarpackiego*, w: Borzyszkowska R., Lemańska-Lewandowska E., Grzybowski P. (red.), *Zeszyty naukowe forum młodych pedagogów. Przy Komitecie nauk pedagogicznych polskiej akademii nauk. Zeszyt 13 Edukacja a praca*, Bydgoszcz 2009, s. 233.

¹⁹¹ Kromolnicka B., *Działalność Koła Wolontariatu Studenckiego na rzecz dzieci potrzebujących pomocy*, w: Wilk J. (red.), *W służbie dziecku*, t. III, wyd. Wydawnictwo KUL, Lublin 2003, s. 164.

Rozdział 2. Oczekiwania wolontariuszy w aktywności prospołecznej

Współczesne czasy stawiają przed młodymi ludźmi szczególnie trudne zadania, wynikające z coraz bardziej zróżnicowanych, często sprzecznych oczekiwań. Z jednej strony żyjemy w kulturze lansującej hedonizm i konsumpcjonizm, a z drugiej dostrzegamy konieczność kształtowania u młodzieży postaw i cech ważnych z punktu widzenia aktualnych potrzeb społecznych. Jednostka wychowywana jest w przeświadczeniu o swoich niezbywalnych prawach do wyboru, stawiania otoczeniu wysokich oczekiwań, samostanowienia i do indywidualnych szans na rozwój. W konsekwencji nieustannie konfrontuje się z pytaniem: kim jestem?¹⁹². Obecne pokolenie jest świadome możliwości, jakie daje im wykształcenie. Dorastało w epoce cyfrowej, co miało i ma ogromny wpływ na sposób ich myślenia, ilość i jakość oczekiwań co do przebiegu swojej kariery zawodowej, marzeń, planów, relacji i funkcjonowania we współczesnym społeczeństwie. Młodzi ludzie przebudowują wszystkie instytucje dzisiejszego życia, poczynając od miejsc pracy i rynków, przez politykę i edukację, na funkcjonowaniu rodziny kończąc¹⁹³. Ten ogromny potencjał jest również wyzwaniem dla osób odpowiedzialnych za wychowanie i rozwój młodzieży. Organizowanie grup pomocowych i wolontariatu, będzie miało znaczenie nie tylko dla osób korzystających z pomocy organizacji, ale i samych zaangażowanych. Działalność organizacji pozarządowych wpisuje się w budowanie kapitału społecznego.

2.1. Potencjał budowania kapitału społecznego w organizacjach prospołecznych

Andrzej Radziewicz-Winnicki zauważa, że pojęcia kapitału społecznego coraz częściej jest analizowane również na gruncie pedagogicznym, gdzie można je wykorzystać do lepszego zrozumienia zależności grupowych, jakie zachodzą w procesie wychowawczym i rozwojowym człowieka¹⁹⁴. Najwcześniej propozycję definicji kapitału społecznego zaproponował Pierre Bourdieu, który określił go w następujący sposób: „kapitał społeczny to zbiór rzeczywistych i potencjalnych zasobów, jakie związane są z posiadaniem trwałej sieci mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanych związków, wspartych na wzajemnej znajomości i uznaniu lub inaczej mówiąc z członkostwem

¹⁹² Oleszkowicz A., Senejko A., *Psychologia dorastania. Zmiany rozwojowe w dobie globalizacji.*, wyd. PWN., Warszawa 2013, s. 246.

¹⁹³ Tapscott D., dz. cyt., s. 54.

¹⁹⁴ Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 384.

w grupie, która dostarcza każdemu ze swych członków wsparcia w postaci kapitału posiadanego przez kolektyw, wiarygodności, która daje im dostęp do kredytu w najszerszym sensie tego słowa"¹⁹⁵. Zatem można wysnuć wniosek, że kapitałem społecznym mogą być dalsi i bliżsi znajomi oraz umiejętności nawiązywania nowych relacji. Posiadaniu trwałej sieci kontaktów sprzyja system edukacyjny, przystosowany do wymagań dominującej w społeczeństwie klasy średniej. W swojej tezie autor zauważa, że zróżnicowane warunki życia społecznego tworzą habitusy. Rozszerzanie ich w połączeniu z odniesieniem kulturowym funkcjonuje później jako styl życia¹⁹⁶. Dla tego francuskiego socjologa kapitał społeczny obok kapitału ekonomicznego i kapitału kulturowego stanowią jeden z najważniejszych komponentów budowania współczesnych społeczeństw¹⁹⁷. Politolog Robert Putman podkreśla z kolei, znaczenie zaufania w tworzeniu wspólnot czy stowarzyszeń¹⁹⁸. Sformułował on narzędzie: Social Capital Index, którym można badać poziom kapitału społecznego na podstawie kategorii podzielonych na pięć części i kilkanaście obszarów aktywności. Znalazł się wśród nich również wolontariat jako jeden z empirycznych wskaźników rozwoju społeczeństwa¹⁹⁹. Inne ujęcie tego zagadnienia zaproponował James Coleman, który połączył podejście socjologiczne z ekonomicznym i podkreślił znaczenie zdolności ludzi w budowaniu wspólnot, a co za tym idzie również sieci powiązań, wzajemnych oczekiwań i zobowiązań. Zwracał on szczególną uwagę na małe grupy jak np. rodzina, gdzie występują silne wzajemne więzi, dzięki którym możemy osiągać wspólne cele²⁰⁰.

James Coleman ciekawie formułuje pewną zależność: „Im częściej ludzie zwracają się do innych o pomoc, tym większy kapitał społeczny się wytwarza. (...) Więzy społeczne zanikają, jeśli nie są pielęgnowane oczekiwania i zobowiązania zanikają w miarę upływu czasu, a normy zależą od stałych kontaktów"²⁰¹. Zwracanie się do innych z prośbą o pomoc oraz jej oferowanie wymaga od człowieka nieustannej interakcji. Konfrontując się z drugim człowiekiem w kontakcie bezpośrednim rozwijamy

¹⁹⁵ Cyt.za: Sierocińska K., *Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy.*, w: *Studia Ekonomiczne*, nr 1 (LXViii) 2011, s. 72.

¹⁹⁶ Bourdieu P., Passeron J-C., *Reprodukcja. Elementy teorii systemu nauczania.*, wyd., PWN, Warszawa 2006, s. 35.

¹⁹⁷ Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 386.

¹⁹⁸ Za: Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 381.

¹⁹⁹ Putman R., *Social Capital: Measurement and Consequences*, www.oecd.org/innovation/research/1825848.pdf (dostęp 1.05.2021).

²⁰⁰ Coleman J.S., *Social Capital in the Creation of Human Capital.*, w: *The American Journal of Sociology*, Vol. 94, Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure s. 95-120, (1988), s. 100-101.

²⁰¹ Cyt. Za: Radziewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 385.

kompetencje społeczne i budujemy kapitał społeczny. Francis Fukuyama rozszerzył kapitał społeczny o związki między działalnością polityczną i gospodarczą człowieka. Według niego tym, co oddziałuje na efektywność grupy są wspólne wartości i normy etyczne, tworzone i przekazywane za pomocą mechanizmów kulturowych, tradycji czy wierzeń religijnych. Podstawą kultywowania i przekazywania wartości jest wzajemne zaufanie członków grupy do siebie²⁰². Definicję kapitału społecznego sformułował również Bank Światowy określając ją jako: „Instytucje, związki, postawy i wartości, które kierują relacjami między ludźmi i przyczyniają się do wzrostu ekonomicznego i społecznego”²⁰³, podkreślając działalność formalną i nieformalną człowieka.

Określenie „kapitał społeczny” znajduje zastosowanie w rozważaniach na temat wolontariatu. Definicje przytoczone wcześniej, mimo że różnią się między sobą pewnymi elementami, mają wspólny mianownik, którym jest uwydatnianie zasobów społecznych w postaci kompetencji, relacji, wiedzy i wartości, które są fundamentem budowania współczesnych populacji. Wolontariat, dając możliwości rozwoju jednostkowego kapitału ludzkiego, sprzyja pomnażaniu kapitału społecznego²⁰⁴. Helena Radlińska określała je jako „siły społeczne”, które mogą być wsparciem dla pracy pedagogów, jeżeli zostaną odkryte i odpowiednio zaktywizowane, generując pozytywne działania przy udziale czynników indywidualnych i zbiorowych²⁰⁵. Niezależnie jednak od specyfiki oddziaływania społecznego, jakie niewątpliwie charakteryzują organizacje wolontaryjne, zwiększenie efektywności takich działań często zależy od poziomu zaufania społecznego – zaufania zarówno społeczeństwa do konkretnej organizacji, jak i członków do siebie nawzajem.

2.1. Zaufanie jako fundament działalności społecznej

Zaangażowanie w działania wolontaryjne zazwyczaj niesie ze sobą również angażowanie się w działania konkretnej organizacji, która ma swoją określoną kulturę i strukturę. Analizując sposób bycia w danej grupie społecznej, jednym z kluczowych jego aspektów jest zaufanie do organizacji i do członków grupy. Susan Pinker powołując się na socjologów, podkreśla, że nasze powiązania z przyjaciółmi, sąsiadami

²⁰²Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, wyd. PWN, Warszawa-Wrocław 1997, s. 39

²⁰³ World Bank: Understanding and Measuring Social Capital: a Multidisciplinary Tool for Practitioners, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/14098> (dostęp 24.07.2021)

²⁰⁴ Moroń D., dz. cyt., s. 70–71

²⁰⁵ Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, wyd. Zakład Narodowy imienia Ossolińskich, Wrocław–Warszawa–Kraków 1961, s. 33.

i współpracownikami mogą być nazwane kapitałem społecznym, który oznacza wiedzę i właśnie wzajemne zaufanie, zawarte w tych relacjach²⁰⁶. W grupie społecznej, gdzie ludzie ufają innym, a równocześnie są godni zaufania, tam gdzie przestrzegane są normy społeczne, a członkowie są aktywni, można mówić o wysokim i satysfakcjonującym występowaniu kapitału społecznego²⁰⁷. Zaangażowanie w działalność społeczną wiąże się z zaufaniem wcześniej nieznannej grupie, co może sprawiać trudności. Działanie grupy nie jest skoncentrowane na interesie jednostki, ponieważ jest to niezgodne z logiką grupy. Kontynuując tę myśl Russel Hardin podkreśla, że w momencie podejmowania decyzji o zaangażowaniu w działanie w grupie, człowiek musi zaufać – często opierając się jedynie o własne doświadczenia – że ludzie pracujący w instytucji, organizacji czy stowarzyszeniu działają na jego korzyść²⁰⁸.

Przywołany na początku tego rozdziału Francis Fukuyama zauważa, że to właśnie zaufanie jest cechą, której wzmacnianie generuje dobrobyt współczesnego społeczeństwa²⁰⁹. Jeżeli zawodzi zaufanie indywidualne do poszczególnych osób znajdujemy „zamiennik” w postaci instytucji i kultury, co porządkuje nasze życie społeczne i nadaje mu pewien ład. Koncentruje to w nas chęć uwiarygodnienia tych obszarów, czyli znalezienia potwierdzeń, dowodów, że nasze zaufanie nie zostanie zawiedzione²¹⁰. Znaczenie zaufania we współczesnych czasach podkreśla fakt, jak szeroko komentowane są i jak wielkie emocje wywołują wszelkie nadużycia związane z działaniem organizacji społecznych. Niezależnie od tego, czy sprawa dotyczyła defraudacji finansowych czy nadużyć względem pracowników czy podopiecznych, wydarzenia te wywołują falę komentarzy i są postrzegane w kategoriach nadużycia zaufania publicznego i często ma to swoje konsekwencje w dalszym funkcjonowaniu takiej organizacji²¹¹.

²⁰⁶Pinker S., dz. cyt., s. 90-91.

²⁰⁷Za: Radziejewicz- Winnicki A., dz. cyt., s. 381.

²⁰⁸Hardin R., *Zaufanie i społeczeństwo*, w: Sztompka P., Bogunia- Borowska M., (red.), *Socjologia codzienności*, wyd. Znak, Kraków 2008, s. 537.

²⁰⁹Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, wyd. PWN, Warszawa-Wrocław 1997, s. 39.

²¹⁰Hardin R., dz. cyt., s. 527.

²¹¹Należy tutaj zaznaczyć, że nierozwiązane sytuacje związane z organizacją prospołeczną mogą często być tylko pogłoska, czy niesprawdzoną informacją, wokół której buduje się całą narrację przed wyrokiem, czy sprawdzeniem i potwierdzeniem faktów. Niemniej jednak nie brakuje przykładów organizacji, które muszą się mierzyć z problemem utraty zaufania społecznego. Szerzej ten problem opisuje portal poświęcony organizacjom pozarządowym: <https://publicystyka.ngo.pl/pod-lupa-ponad-polowa-polakow-ufo-organizacjom-az-czy-tylk>, <https://publicystyka.ngo.pl/afery-w-globalnych-ngo-potrzebujemy-sygnalistow> (dostęp 30.04.2019).

W Polsce CBOS bada między innymi poziom zaufania obywateli Rzeczypospolitej do instytucji i do siebie nawzajem. Niestety wyniki tych badań i wnioski z nich płynące nie napawają optymizmem. 76% respondentów uważa, że w kontaktach z innymi należy być ostrożnym, a tylko 22% osób twierdzi, że ludziom należy ufać²¹². Zaufanie do najbliższych nie przekłada się na podobne odczucia w stosunku do instytucji publicznych. Według badań 56% obywateli Polski ufa organizacjom społecznym²¹³. Wyniki tych badań korespondują z – jak to nazwał Russel Hardin – „logiką działania zbiorowego”, która zakłada, że aby osiągnąć sukces muszą działać w swoim własnym interesie²¹⁴. Jaki jest zatem powód podejmowania działania na rzecz potrzebujących? Zaangażowanie i praca dla innych wymagają bowiem nie tylko decyzji o zaufaniu, ale i silnej motywacji, która może mieć różne źródła.

2.2. Motywacja do zaangażowania w działania prospołeczne

Motywacja mobilizuje jednostkę do poniesienia wysiłku, który wraz z połączeniem indywidualnych umiejętności jednostki oraz warunkami otoczenia prowadzi do oczekiwanych osiągnięć w pracy. Osiągnięcia te skutkują różnymi wynikami, przy czym każdemu z nich jednostka przypisuje inną wartość. Naturalnie jednostka zakłada, że wzrost poniesionego wysiłku zaowocuje wyższymi osiągnięciami²¹⁵. „Słownik pedagogiczny” definiuje motywację wychodząc od „motywu” i określa ją jako przyczynę celowej działalności wynikającej z poczucia braku i skłaniającej do aktywności. Przez motywację rozumieć będziemy zespół motywów mobilizujących działanie jednostki do osiągnięcia celów. Można też połączyć motywację z potrzebami i wartościami, które kierują człowieka do działania i realizowania swoich potrzeb²¹⁶.

Psychologowie społeczni rozpatrują motywację w kilku różnych aspektach, zazwyczaj też dzielą motywację na dwie podstawowe kategorie: wewnętrzną i zewnętrzną. Motywacja wewnętrzna zachodzi wtedy, kiedy powodem naszego zaangażowania jest czerpana przez nas satysfakcja lub nasze zainteresowanie, a nie jest działaniem wymuszonym tylko dla zewnętrznych korzyści np. materialnych. Motywacja

²¹²Zaufanie społeczne. Komunikat z badań., CBOS Nr 43/2020, opracowała: Omyła-Rudzka M., Warszawa kwiecień 2020, s.1.

²¹³ <https://fakty.ngo.pl/raporty/zaufanie-i-wizerunek-ngo-2020> (dostęp 20.07.2021).

²¹⁴ Hardin R., dz. cyt., s. 527.

²¹⁵ Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, wyd. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996, s. 80 – 81.

²¹⁶ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 106.

zewnątrzna przeciwnie – angażujemy się dla zewnętrznych korzyści lub z powodu nacisków, a nie dla własnej satysfakcji²¹⁷. Może tutaj przychodzić na myśl skojarzenie ze skinnerowskim warunkowaniem instrumentalnym, gdzie w efekcie powtarzanych wzmocnień pozytywnych uczymy się odpowiedniego reagowania i zachowania²¹⁸. Samo pomaganie może być zachowaniem wyuczonym, które również podlega modyfikacji w zależności od odczuwanych kar i nagród. Bogdan Wojciszke zwraca uwagę na obecność innych osób i ich reagowanie na osoby potrzebujące pomocy i w ten sposób, na zasadzie modelowania, jesteśmy motywowani do pomagania²¹⁹.

Psychologowie (m.in. Karyłowski J., Wojciszke B., Reykowski J., Berkowitz L., Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M) przyjmowali, że efektami pomagania są nie tylko wymierne korzyści dla osoby potrzebującej pomocy, ale i dla samego pomagającego. Dzięki dobroczynności można myśleć o sobie jako o „dobrym człowieku”, wzrasta samoocena, jeżeli jednak nie podejmiemy decyzji o pomocy, będziemy odczuwać wyrzuty sumienia i niepokój²²⁰. Najczęściej wymienia się dwa typy motywacji, której efektem jest pomaganie innym. Jest to motywacja endocentryczna (wewnętrzna) i egzocentryczna (zewnątrzna)²²¹. Pierwsza z nich koncentruje się na pomaganiu drugiej osobie, po to, aby polepszyć własne samopoczucie i poprawić lub potwierdzić obraz samego siebie. Jerzy Karłowski pisze, że mamy wobec siebie samych pewne oczekiwania związane z bezinteresownym działaniem na rzecz innych i jeżeli postępujemy zgodnie z ogólnie przyjętymi normami, wzrasta nasze poczucie wartości, odczuwamy dumę. Jeżeli jednak postąpimy inaczej, zaczynamy odczuwać poczucie winy, wyrzuty sumienia i dyskomfort spadku poczucia własnej wartości. Motywacja egzocentryczna to pomaganie innym, aby polepszyć ich stan i zaspokoić ich potrzeby²²². Pomaganie motywowane przez te dwa rodzaje mechanizmów może zwiększać zakres oferowanej pomocy oraz jej częstotliwość. Jednak dla osoby motywowanej endocentrycznie ważne jest to, że to właśnie ona pomogła potrzebującym, a kiedy przestaje czerpać satysfakcję

²¹⁷ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 258.

²¹⁸ Warunkowanie instrumentalne, w którym prawdopodobieństwo wystąpienia zachowania wzrasta wraz z oddziaływaniem bezpośredniego wzmocnienia pozytywnego bądź negatywnego, czyli nagród bądź kar. Warunkowanie instrumentalna badali głównie E.L. Thorndike i B.F. Skinner, Za: Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 189.

²¹⁹ Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2021, s. 362.

²²⁰ Szuster A., Rutkowska D., *O mechanizmach endo- i egzocentrycznej orientacji prospołecznej*, w: Szuster A., Rutkowska D., *O różnych obliczach altruizmu.*, wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2008, s. 157.

²²¹ Wojciszke B., dz. cyt., s. 361.

²²² Karyłowski J., *O dwóch typach altruizmu. Badania nad endo- i egzocentrycznymi źródłami podejmowania bezinteresownych działań na rzecz innych*, wyd. Ossolineum, Wrocław 1982, s. 62.

w formie zwiększania poczucia własnej wartości, przestaje się również angażować. Inaczej jest u osób o motywacji egzocentrycznej, wystarczająco satysfakcjonująca dla danej osoby będzie świadomość, że potrzebujący skutecznie uzyskał pomoc, niezależnie od źródła tego działania. Osoby charakteryzujące się tym rodzajem motywacji czerpią z pomocy dla innych większą satysfakcję i dłużej angażują się społecznie²²³.

Wolontariat motywowany wewnątrznie mogą wzmacniać przepisy gratyfikujące zaangażowanie się w działania społeczne przy wyborze kierunków studiów, pochwały nauczycieli czy najbliższej rodziny, uzyskanie większych szans dostania się do pracy, czyli szeroko rozumianych wzmocnień pozytywnych (nagród). Coraz częściej kryterium działania prospołecznego jest brane pod uwagę przez pracodawców, co z jednej strony mobilizuje młodych ludzi do działania na rzecz innych, z drugiej aktywizuje endocentryczną formę motywacji, a ta może się wiązać z większym wysiłkiem, poczuciem przymusu, znużeniem, niższą efektywnością prowadzonych działań i szybszą rezygnacją z udziału w pracy danej organizacji. Chociaż należy tutaj zaznaczyć, że mimo początkowo pojawiającej się motywacji wewnętrznej nie wynikającej z samych osobistych potrzeb, warto popracować z wolontariuszem, pokazywać mu ścieżki rozwoju i planować z nim dalszy rozwój, aby motywacja egzocentryczna mogła się uaktywnić. Mirosław Górecki analizując powody angażowania się w wolontariat zaznacza, że mają one zazwyczaj charakter polimotywacyjny i zależą od aktualnej sytuacji życiowej danej osoby, jej hierarchii wartości, wykonywanego zawodu, środowiska społecznego i struktury osobowości. Wyróżnił on następujące szczegółowe typy motywacji:

- motywacja altruistyczna, praca dla innych ma być dowartościowaniem własnego życia codziennego, chęć bycia potrzebnym, empatia i współczucie dla osób potrzebujących,
- motywacja zadaniowa, wypełnianie braków np. opieki medycznej,
- motywacja ideologiczna, związana z wyznawaną religią i jej zasadami np. miłości bliźniego, spełnianiu dobrych uczynków, wynika też z rodzinnych wzorów i tradycji,
- motywacja egoistyczna, związana jest z potrzebą własnego rozwoju, zdobycia lepszych kompetencji zawodowych i zdobycie pracy, potrzeba bycia dumnym z siebie i podniesienia swojej pozycji w oczach innych,

²²³ Wojciszke B., dz. cyt., s. 361.

- motywacja afiliacyjna, chęć otwarcia na nowe znajomości, poznania nowych osób, znalezienia grona osób wśród których dana osoba będzie zrozumiana i zaakceptowana²²⁴.

Jednym z elementów stałego zaangażowania w wolontariat jest cykliczność wydarzeń i doświadczanie przez społeczników sytuacji odbieranych przez nich i kojarzonych przez odczucia przyjemne bądź nieprzyjemne. To z kolei może oddziaływać na ponowne udzielanie pomocy innym i stałe działanie społeczne. Doświadczenie w ujęciu pedagogicznym to: „wiedza, umiejętności i nawyki nabywane w wyniku trwających przez całe życie kontaktów ze światem zewnętrznym, tzn. z jego oddziaływaniem na człowieka, i odwrotnie – z oddziaływaniem człowieka na dostępne mu fragmenty owego świata”²²⁵. Podejmując temat wolontariatu należałoby zwrócić uwagę na znaczenie zdobywania doświadczenia zazwyczaj w nawiązywanej relacji z drugą osobą i organizacją. Wydaje się zatem istotne przeanalizowanie jak wolontariusz został w danej organizacji przyjęty, jak jest prowadzony i czy udziela mu się potrzebnego wsparcia w sytuacjach trudnych. Ważną rolę w tym procesie odgrywają normy społeczne, czyli zasady i oczekiwania dotyczące akceptowanych zachowań społecznych²²⁶.

Szczególnie istotną rolę w generowaniu tych norm będzie miało środowisko wychowawcze omówione szerzej w rozdziale pierwszym. W kontekście aktywności prospołecznej bardzo ciekawych spostrzeżeń może dostarczyć odniesienie do teorii porównań społecznych Leona Festingera, czyli koncepcji, zgodnie z którą porównujemy się z innymi i w ten sposób poznajemy swoje własne zdolności, talenty i postawy²²⁷. Na polskim gruncie tę teorię zgłębiał między innymi Bogdan Wojciszke. Założenie tej teorii głosi, że mamy potrzebę oceniania własnych poglądów i zdolności, poznawania swoich mocnych i słabych stron dla uzyskania trafnego obrazu siebie²²⁸. Człowiek, jeżeli tylko jest to możliwe, korzysta z obiektywnych wskaźników oceny rzeczywistości. W relacjach międzyludzkich trudno jednak o obiektywnie dające się ocenić dane. Porównujemy się z innymi, kiedy nie jesteśmy pewni słuszności własnych działań i kiedy zastanawiamy się nad ich wartością²²⁹. A zatem ta ocena innych i ich postrzeganie naszego działania, również może być siłą motywującą do podejmowania działań akceptowanych czy nawet

²²⁴ Górecki M., *Wolontariat*, w: Lalak D., Pilch T., (red.) *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 1999, s. 335.

²²⁵ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 34.

²²⁶ Kenrick D.T., Neuberg S. L., Cialdini R. B., dz. cyt., s. 31.

²²⁷ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 252-253.

²²⁸ Wojciszke B., *Teoria schematów społecznych*, wyd. PAN, Wrocław 1986, s.83.

²²⁹ Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 252-253.

gloryfikowanych społecznie i do takich aktywności możemy zaliczyć wolontariat. Porównywanie się z innymi i skupianie się na opinii innych o nas samych i naszym zachowaniu, jest uwarunkowane kulturowo. Ma to związek z kulturą indywidualistyczną i kolektywistyczną, które różnią się między sobą miejscem jednostki, znaczeniem wspólnych celów i przynależności grupowej. Przenosząc ten podział na grunt jednostki Hazel Markus i Shinobu Kitayama wprowadzili pojęcie „ja niezależnego” i „ja współzależnego”. Pierwsze z nich dotyczy przeważnie osób wychowujących się w kulturze amerykańskiej i europejskiej i oznacza określanie wartości swojej osoby poprzez stopień własnych ambicji i aspiracji oraz różnicowanie siebie z innymi na podstawie własnych indywidualnych i niepowtarzalnych cech. Osoby o wykształconym „ja współzależnym” charakteryzują się koncentracją na dobru wspólnoty, w której żyją, a ich głównym zadaniem życiowym jest bycie użytecznym dla innych i znalezienie swojego miejsca w danej społeczności, ten typ jest spotykany w kulturach dalekiego wschodu i Afryki. Różnice pojawiają się w ekspresji własnych potrzeb tych osób i kształtowania ich relacji społecznych. Osoby z „ja niezależnym” otwarcie mówią o swoich potrzebach i oczekiwaniach, osoby charakteryzujące się „ja współzależnym” mogą zakładać, że towarzyszące jej osoby domyślą się i w ten sposób zaspokoją jej potrzeby. Te dwie grupy różnicuje również proces przetwarzania informacji, uważność na potrzeby innych (osoby wychowane w kulturach indywidualistycznych wykazują mniejszą uważność). W zależności od aktywizowania „ja niezależnego” bądź „współzależnego” odmienna będzie również motywacja, która może się przełożyć na zachowanie. Te różnice najczęściej są wyjaśniane przez mechanizmy socjalizacyjne zachodzące w poszczególnych społeczeństwach²³⁰.

Rozpatrując motywację na podłożu kulturowym Geert i Gert Jan Hofstede proponują, aby spojrzeć na nią jako na zespół uświadomionych lub nieuświadomionych czynników, które nadają kierunek działaniom jednostki, która ma wewnętrzną wolę i wykorzystuje ją do wyboru sposobu działania. Według nich kultura w sposób znaczący oddziałuje na motywację. Powołują się na teorię Fredericka Herzberga, w której twierdzi on, że każda wykonywana praca składa się z elementów o pozytywnym potencjale motywacyjnym (np. osiągnięcia, uznanie, odpowiedzialność i awans) i elementów o potencjale negatywnym (polityka i administracja, nadzór, wynagrodzenia i warunki pracy). Te ostatnie nazywa czynnikami higieny, które uważa za niezbędne, aby zapobiec

²³⁰ Wojciszke B., dz. cyt., s. 156- 157.

demotywacji, ale same w sobie nie mają siły motywatorów. To, co wydaje się najbardziej istotne – Herzberg zakładał, że podział ten daje uniwersalną charakterystykę mechanizmu motywacyjnego. Według niego o działaniach ludzi decyduje nie kontekst pracy, lecz jej treść²³¹. W pracy społecznej zapobieganie demotywacji, czyli sprawne zarządzanie, higiena pracy mogą być równie istotne dla wspólnego celu jak sama motywacja jednostki do pomagania, co nie zmienia znaczenia efektywnego systemu motywowania potrzebnego do osiągnięcia sukcesów, także przez organizację społeczną.

Sposobem, aby skutecznie motywować do wspólnego działania jest indywidualne podejście i poznanie potrzeb, oczekiwań i motywów każdego pracownika (czy w wypadku organizacji społecznej wolontariusza). Zaleca się, aby każda instytucja dołożyła starań, aby taki plan motywowania przygotować, co umożliwi możliwie najlepsze poznanie współpracowników, co przynosi zwiększenie zadowolenia z wykonywanej pracy, skłania ich do wzmożonej aktywności i wpływa na efektywność organizacji czy instytucji²³². Również wolontariat i szeroko rozumiana aktywność społeczna jest przestrzenią, w której młodzi ludzie poszukują nie tylko sposobów spędzania wolnego czasu, zdobycia potrzebnych kompetencji, poznania nowych osób, często szukają wręcz swojej tożsamości, możliwości sprawdzenia się w różnych sytuacjach, mierzenia się z wyzwaniami, możliwością realizowania własnych oczekiwań. Uczą się również, jak być skutecznym pracownikiem w przyszłości, jak zadbać o swoją przestrzeń zawodową, jak twórczo wykonywać swoje obowiązki. W życiu jednostki istnieje wiele sytuacji, które wymagają od niej zastosowania różnorodnych umiejętności społecznych. W jednych sytuacjach, przy nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych, jednostka radzi sobie bez żadnego problemu, ale na przykład w sytuacji wystawienia na ekspozycję społeczną odczuwa duży dyskomfort²³³.

Na decyzję o zaangażowaniu się w wolontariat może wpływać koszt, jaki jednostka musi ponieść pomagając innym. Odnosi się do tego obszaru „Model pobudzenia-bilansu” autorstwa Jane Piliavin z 1981 r. Bierze on pod uwagę dwa rodzaje kosztów związanych z pomaganiem innym. Na decyzje o udzieleniu pomocy mogą

²³¹ Za: Hofstede G., Hofstede G.J., *Kultury i organizacje*, wyd. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007, s. 277.

²³² Wiśniewski J., Luty E., *Proces motywowania w organizacji*, w: *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach* nr (35)2016, Seria: Administracja i Zarządzanie nr 108 (35) 2016, s. 108.

²³³ Wierzejska J., *Kompetencje społeczne absolwentów studiów pedagogicznych*, w: Denek K., Kamińska A., Oleśniewicz P., (red.), *Edukacja jutra. Kształcenie osób dorosłych- aktywność w życiu zawodowym*, Sosnowiec 2015, s. 36.

oddziaływać takie straty jak: poczucie własnego bezpieczeństwa, strata czasu, wysiłek. Zyski związane z zaangażowaniem się w pomoc innym to pochwała i podziw, wzrost poczucia własnej wartości i skuteczności, większa pewność siebie, duma. Do kosztów zaniechania pomocy możemy zaliczyć: wyrzuty sumienia, poczucie winy, ocena przez innych oraz empatyczne odczuwanie cierpienia innych. Podjęcie decyzji o pomocy, szczególnie w sytuacji kryzysowej, ale i w długotrwałej pomocy innym, będzie zależało również od tego, jak wielkie koszty będzie miała ponieść dana osoba decydując się na działanie²³⁴. Motywacja wywołuje też pewne reakcje, których początkiem są określone potrzeby, które generują cele, oczekiwania prowadzące do nasilenia napięć psychicznych, które w konsekwencji wymagają działań dążących do ich zrealizowania²³⁵.

W trakcie wolontariatu, szczególnie tego długotrwałego, w związku z weryfikowaniem swoich oczekiwań i zmniejszeniem intensywności przeżywanych emocji związanych z pomaganiem, może pojawić się dysonans poznawczy. Leon Festinger definiuje go jako „stan nieprzyjemnego napięcia, jakie powstaje wskutek wykrycia rozbieżności między różnymi własnymi przekonaniem i albo między przekonaniem a własnym zachowaniem²³⁶”. Odczuwając taki stan człowiek jest w stanie zmieniać np. swoje poglądy, aby były zgodne z decyzjami, które podejmował albo czynami, których dokonywał. Sam autor tej teorii twierdził, że redukcja dysonansu poznawczego dzieje się samoistnie, jednak według późniejszych badań ma na nie duży wpływ samoocena i jej funkcja regulacyjna naszego zachowania²³⁷. Schematyczne przedstawienie teorii dysonansu poznawczego przedstawia rysunek poniżej:

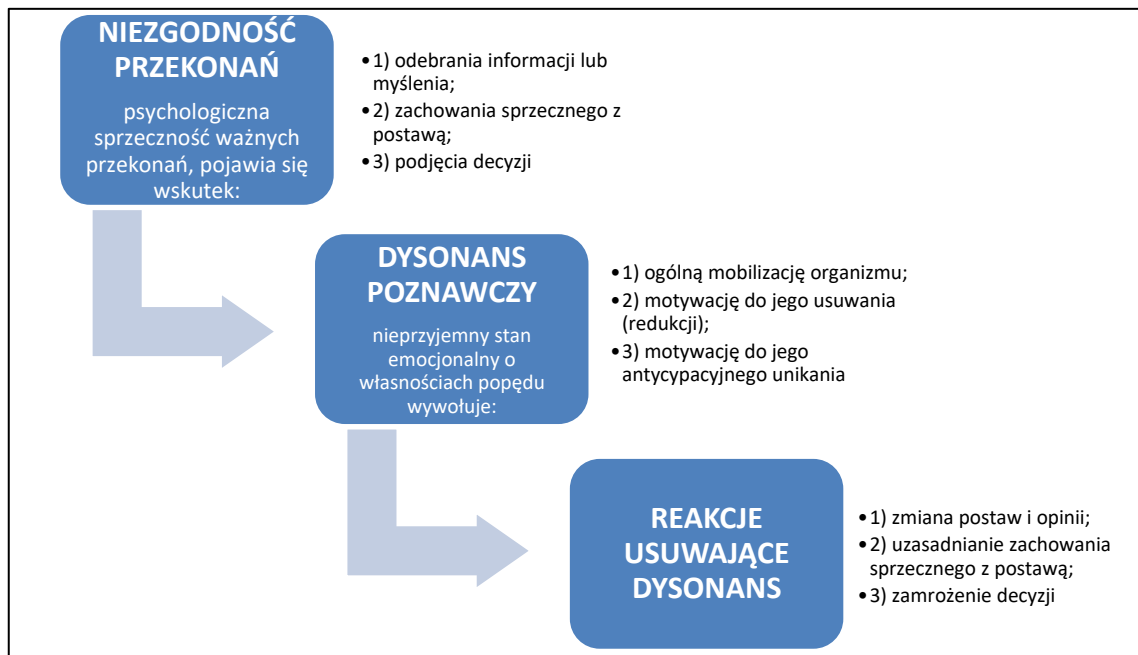
²³⁴ Za: Wojciszke B., dz. cyt., s. 353.

²³⁵ Wiśniewski J., Luty E., dz. cyt., s. 108.

²³⁶ Za: Wojciszke B., dz. cyt., s. 186-187.

²³⁷ Wojciszke B., dz. cyt., s. 186-187.

Schemat 1. Schemat teorii dysonansu poznawczego



Źródło: Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2021, s. 196 (opracowanie graficzne własne)

Wolontariusze mogą odczuwać podobne stany nieprzyjemnego napięcia w sytuacjach, kiedy np. dowiadują się o błędach popełnianych przez zarządzających daną organizacją, lub kiedy widzą, że beneficjenci ich pomocy wykorzystują swoją sytuację, oszukują, kłamią. Podobny dysonans poznawczy może się pojawiać również w sytuacji, kiedy wolontariusz widzi, że udzielana przez niego pomoc nie daje spodziewanego efektu, jej konsekwencją nie jest realna zmiana jakości życia czy postępowania danej osoby (np. bezdomny nadal mieszka na ulicy i pije alkohol, dziecko nie ma lepszych wyników w nauce). Dysonans może się również pojawić na samym początku działalności, kiedy początkujący społecznicy zachęteni kampanią społeczną, rekomendacją znajomych czy reklamą w mediach społecznościowych, weryfikują rzeczywisty obraz zarówno samego pomagania, jak i organizacji. Muszą się wtedy zmierzyć z informacjami, faktami czy własnymi predyspozycjami, które niekoniecznie mogą być zgodne z ich oczekiwaniami. Redukcja dysonansu poznawczego może przebiegać w różnych kierunkach, może to być rezygnacja z podjętej działalności, modyfikacja czasu spędzanego na wolontariacie, modyfikacja swoich przyzwyczajzeń, zmiana motywacji, oczekiwań czy postaw.

Rozpad dotychczasowych przekonań może prowadzić do dezintegracji pozytywnej, zgodnie z teorią osobowości opisaną przez polskiego psychiatrę Kazimierza

Dąbrowskiego. Ten swoistego rodzaju oksymoron (dezintegracja pozytywna) oznacza takie kształtowanie się osobowości, które zakłada pojawienie się kryzysu i dezintegracji rozumianej jako rozłam, rozbiecie pewnej struktury psychicznej. Autor tej teorii przyjmuje, że jest to – wbrew pozorom – pozytywny proces rozwojowy. Mimo że w początkowych etapach widoczny jest konflikt zarówno ze środowiskiem zewnętrznym, jak i samym sobą, to w efekcie prowadzi do „rozwoju ku górze, jest podstawą tworzenia nowych dynamizmów rozwojowych, rozwoju osobowości w kierunku wyższego poziomu, który znamionuje drogę do wtórnej integracji”²³⁸. Współcześnie w świecie konsumpcjonizmu można odnieść wrażenie pewnej tendencji do gloryfikowania i uzyskiwania za wszelką możliwą cenę szczęścia, bez ponoszenia kosztów w postaci choćby stresu czy nieprzyjemnych doświadczeń²³⁹.

Kazimierz Dąbrowski opracowywał swoją teorię w oparciu o badania nad osobami zdolnymi, wybitnymi, wrażliwymi. Zwracał uwagę, że szczególnie w okresach dojrzewania, zmian czy przechodzenia do kolejnych życiowych etapów dezintegracje mogą się nasilać, podkreśla, że jednocześnie są to okresy charakteryzujące się największymi możliwościami rozwoju. Inną grupą, która jest szczególnie podatna na dezintegrację są osoby pozostające pod silnym wpływem stresu, niepokoju, niezadowolenia z siebie, poszukiwania przestrzeni własnego działania i po raz kolejny autor dostrzega w tych stanach możliwość rozwoju i szansę na budowanie integracji i twórczej osobowości²⁴⁰.

Wolontariusze, szczególnie studenci podejmujący się działalności społecznej, są w takim kryzysowym etapie swojego życia. Rozpoczynają dorosłe życie, wybierają kierunek studiów, często sami zaczynają mieszkać w mieszkaniach, są zmuszeni porozumieć się i ustalić reguły wspólnego życia ze współlokatorami, często podejmują dodatkową pracę, zaczynają samodzielne życie, nawet biorąc pod uwagę pomoc ze strony najbliższych i ich wsparcie, ten czas dla nich pełen stresu i nowych sytuacji. Jeżeli jeszcze podejmują dodatkową aktywność w postaci wolontariatu otwiera się kolejna przestrzeń, w której mierzą się z rzeczywistością często odbiegającą od ich oczekiwań. Zgodnie z teorią dezintegracji, konsekwencją przekraczania kolejnych etapów życiowych i transgresja w rozwoju mogą skutkować wyzwaniem twórczych postaw jednostki,

²³⁸ Dąbrowski K., *Dezintegracja pozytywna*, wyd. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2021, s. 13.

²³⁹ Zob. Bauman Z., *Kultura w płynnej nowoczesności*, wyd. Narodowego Instytutu audiowizualnego, Warszawa 2011.

²⁴⁰ Dąbrowski K., dz. cyt., s. 31.

prowadząc ją do wewnętrznej integracji. Ogólny rozwój człowieka przekracza „zasadę przyjemności i rzeczywistości na rzecz zasady rozwoju”²⁴¹. Dezintegracja pozytywna prowadzi do integracji wtórnej i kształtuje wysoki poziom poznawczy i twórczy, prowadzi do wyłonienia cech indywidualnych i społecznych oraz większej świadomości podejmowanych działań²⁴². Motywacje wolontariuszy mają swoje odzwierciedlenie w oczekiwaniach, szczególnie tych najbardziej wyeksponowanych. Bywa jednak, że oczekiwania nie są uświadomione, trzeba do nich dotrzeć, a ich zrozumienie wymaga refleksji i czasu zarówno od społecznika, jak i beneficjenta jego zaangażowania.

2.3. Teorie oczekiwań, sprawiedliwości i wzmocnień w odniesieniu do aktywności prospołecznej

Współcześni wolontariusze często sami, świadomie, na podstawie swoich oczekiwań i wcześniejszych doświadczeń, wybierają formy zaangażowania społecznego, w których chcą się realizować. „Słownik pedagogiczny” definiuje oczekiwania w następujący sposób: „pragnienie, nadzieja, przypuszczenie uznawane przez psychologów za jedną z podstawowych emocji, która wpływa na motywację jednostki do działania. Zewnętrzna motywacja może tłumić motywację wewnętrzną, kiedy człowiek oczekuje nagrody za wykonanie jakiegoś zadania. Oczekiwanie nazywa się także niekiedy „wewnętrznym światem” danej jednostki²⁴³”.

Wielu badaczy z różnych dziedzin nauki zajmowało się oczekiwaniami, używając często zamiennie tego terminu z „antycypacją” czy „aspiracją”. Janusz Reykowski określał je jako potrzebę opieki i ochrony przez innych, potrzebę bycia zależnym od innych²⁴⁴. Oczekiwania bywają określane jako przewidywania – w oparciu o przeszłe doświadczenia i aktualne bodźce – przyszłych wydarzeń (E.R. Hilgard). Jan Strelau uznaje je za organizację doświadczenia poznawczego, które kształtuje obraz świata. Oczekiwania mogą być doraźne, wywołane bieżącym bodźcem lub trwałe, oparte na doświadczeniach z przeszłości. Z kolei John Atkinson pisze, że oczekiwanie jest celem działania konkretnej osoby w oparciu o możliwość wystąpienia danego wydarzenia. Oczekiwania mogą odnosić się do relacji indywidualnych i społecznych oraz do

²⁴¹ Limont W., *Teoria dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego a zdolności, twórczość, transgresja* w: Bartosz B., Keplinger A., Straś-Romanowskiej M., *Transgresje – innowacje, twórczość*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2011, s.101.

²⁴² Tamże, s. 97.

²⁴³ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 123.

²⁴⁴ Reykowski J., *Motywacja, postawy prospołeczne a osobowość*, wyd. PWN, Warszawa 1986, s. 179.

osobistych celów konkretnego człowieka²⁴⁵. Omawiając tematykę oczekiwań należy wspomnieć o strukturze „ja”, która zgodnie z poznawczo-strukturalną teorią osobowości może oddziaływać na zachowania i decyzje danej osoby. Obok „ja realnego” związanego z prawdziwymi informacjami na własny temat, istnieje jeszcze „ja idealne” czyli antycypacja tego, jaki człowiek chciałby być i będzie związane z oczekiwaniami jednostki oraz „ja powinnościowym”, czyli jaki człowiek powinien być w swojej własnej opinii (jest to najczęściej związane z rolą, jaką pełni, zawodem, jaki wykonuje itp.), związane ze zdaniem człowieka na swój własny temat. Rozbieżności między „ja realnym” a „ja idealnym” mogą skutkować niepożądanymi stanami emocjonalnymi i generować napięcie psychiczne. Najczęściej takie rozbieżności mogą się pojawiać w sytuacji, kiedy dana osoba poniesie porażkę²⁴⁶.

Koncepcje psychologiczne wskazują dwa sposoby powstawania oczekiwań: poznawczy i afektywny. Pierwszy z nich dotyczy uogólniania oczekiwań dotyczących własnej osoby na innych ludzi. Drugi mówi, że oczekiwania odnoszące się do zachowań innych ludzi w grupie społecznej (oczekiwania behawioralne) są uzależnione przede wszystkim od emocji, jakie mamy w stosunku do osób, których zachowania przewidujemy. Zawiera ona również komponent atrybucji i emocjonalny wiążący się z procesem spostrzegania²⁴⁷.

Sposób kształtowania oczekiwań i zarządzania nimi jest jednym z najważniejszych aspektów zarządzania ludźmi i kierowania organizacją, która opiera się na międzyosobowych relacjach. Możemy do nich zaliczyć również te oparte na pomocy wolontariuszy. Biorąc pod uwagę fakt, że coraz więcej organizacji społecznych działa na zasadach firmy, przedsiębiorstwa czy korporacji, teorie wykorzystywane przy efektywniejszym budowaniu zespołów można odnieść również do tworzenia kapitału ludzkiego w organizacjach pozarządowych. Teoria Oczekiwań Victora Vrooma, do której na potrzeby niniejszej pracy będziemy się odwoływać opiera się na założeniu, że oczekiwania i motywacje jednostki zależą od jej siły pragnienia oraz prawdopodobieństwie zaspokojenia tego pragnienia. Ludzie mają wybór, w jaki sposób mogą się zachować i dokonują go w zależności od oczekiwanych wyników. Zgodnie z tą teorią, ludzie podejmując się określonych działań, czynności, projektów, biorą pod uwagę

²⁴⁵ Za: Mach A., *Młodość z niepełnosprawnością intelektualną wobec życia w małżeństwie i rodzinie.*, wyd. Wydawnictwo UR, Rzeszów 2015, s. 89.

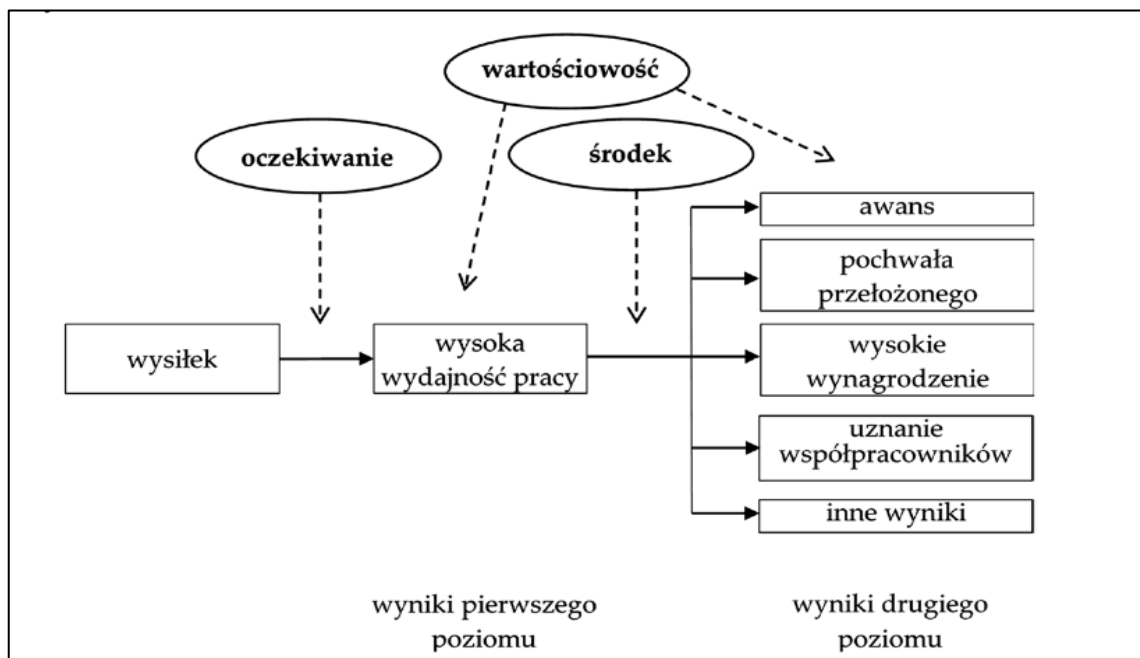
²⁴⁶ Wojciszke B., dz. cyt., s. 152.

²⁴⁷ Mach A., dz. cyt., s. 90.

ich spodziewane rezultaty. Podstawy tej teorii tworzone są przez trzy główne kategorie: oczekiwanie, środek i wartościowość (teoria nazywana jest czasami skrótem pierwszych liter tych kategorii: VIE z języka angielskiego: Valence, Instrumentality, Expectancy). Zakłada ona, że wysiłki wkładane w wykonanie jakiegoś działania będą zależne od atrakcyjności prawdopodobnych, oczekiwanych rezultatów końcowych. To prawdopodobieństwo uzyskania określonego efektu Vroom nazywa „oczekiwaniem”. Ma ono określoną siłę i raczej krótki czas trwania.

Osiągnięcie określonego wyniku wymaga od nas wysiłku, który zgodnie z założeniami tej teorii pomaga osiągnąć kolejny poziom działania – ten wysiłek nazywa się „środkiem”. „Wartościowość” będzie indywidualna dla każdego człowieka – będą to preferencje co do końcowego wyniku, co może przybrać różne w swojej ocenie wartości. Wiesław Golnau zaznacza, że może zdarzyć się tak, że jednostka chce zdobyć jakiś obiekt (osiągnąć wynik) nie czerpiąc satysfakcji z jego wykonania, z drugiej strony może być ktoś, kto unika albo jest niechętny działaniom na rzecz uzyskania pewnego wyniku, ale w efekcie daje mu to dużo satysfakcji²⁴⁸. Poniższy schemat tego samego autora opracowany na podstawie teorii Vrooma systematyzuje miejsce poszczególnych kategorii.

Schemat 2. Schemat Teorii Oczekiwań Victora Vrooma



Źródło: Golnau W., Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników, *Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse)*, vol.16, No.1/2/2018, s. 78

²⁴⁸ Golnau W., *Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników*, w: *Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse)*, vol.16, No.1/2/2018, s. 78-80.

Teoria ta podkreśla potrzebę powiązania nagród z wynikami, które są identyfikowane przez organizację i przez nią są opracowywane i podawane do wiadomości pracowników. Przenosząc teorię oczekiwań na grunt organizacji prospołecznych można zakładać, że działanie osób, które zarządzają wolontariuszami może być analogiczne jak zarządzanie pracownikami w firmie. Różnica będzie oczywiście w oczekiwanym wyniku i sposobie motywowania. Wolontariusze nie będą oczekiwać też korzyści finansowych, ale pochwał, uznania, awansu w organizacji, czyli będą oczekiwali innych rodzajów nagród. Zazwyczaj oczekiwanie będzie się opierało również na przeszłych doświadczeniach, predyspozycjach osobowych, pewności siebie, doświadczenia w rodzaju wykonywanej pracy, własnej organizacji pracy, automotywowaniu i skuteczności w działaniu. Teoria oczekiwań została rozwinięta przez Portera i Lawlera, którzy zwrócili uwagę, że nagroda, czyli np. wysokość pensji czy awans czy inne profity uznawane za dodatkową gratyfikację będą skuteczne w chwili, gdy sam beneficjent uzna je za atrakcyjne, w przeciwnym razie nie będą motywujące. W większości założeń zgadzali się jednak z Victorem Vroomem²⁴⁹. Oczekiwania łączą się z konsekwencjami naszych własnych działań i oceną rezultatów, więc pojawiają się emocje. Mogą być one dodatnie, jeżeli cel został osiągnięty lub w przeciwnym wypadku – ujemne. Oczekiwania pomagają organizować życiowe plany człowieka, chociaż niepewność ich zrealizowania może wzmacniać natężenie emocji²⁵⁰.

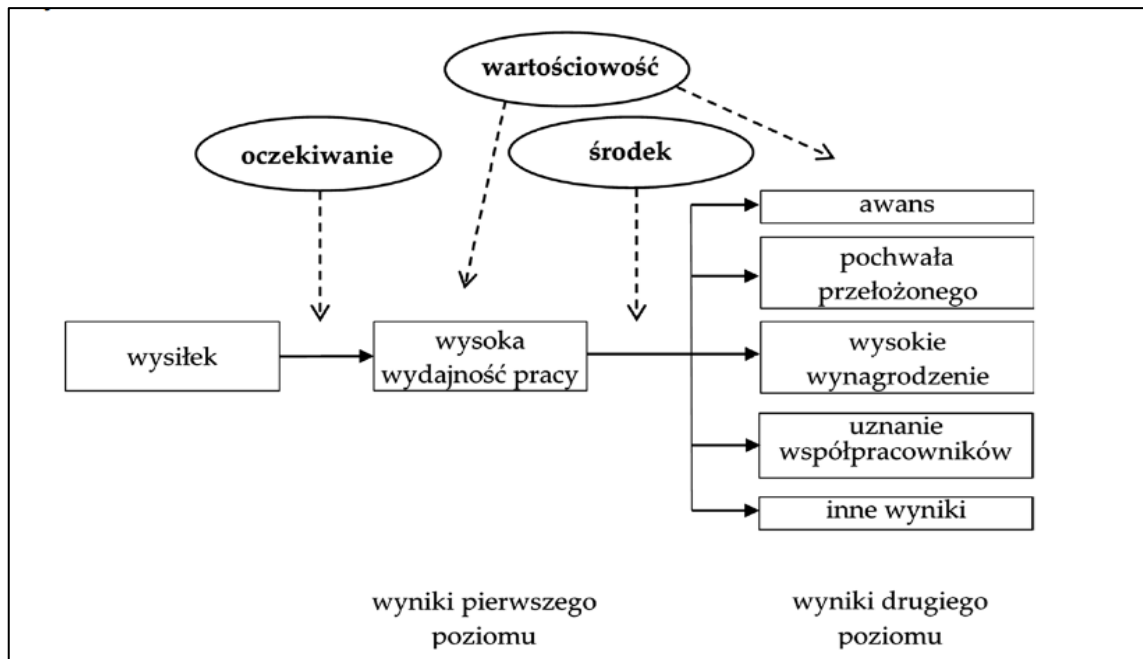
Inną teorią, która łączy się z oczekiwaniami i pracą wolontariuszy, jest teoria sprawiedliwości, tłumacząca w jaki sposób wzajemne porównywanie nagradzania za wykonaną pracę może oddziaływać na poziom zmotywowania pracowników. Twórcą tej teorii jest John S. Adams, który główną oś swojej teorii oparł na założeniach dysonansu poznawczego Leona Festingera i sprawiedliwości dystrybucyjnej. Codzienna praca z ludźmi zakłada zaangażowanie jednostek w wymianę społeczną. Teoria sprawiedliwości opisuje zachowania człowieka, kiedy do takiej wymiany dochodzi. Wykonując zadanie, osoba ocenia czy nagroda, niezależnie czy w postaci materialnej czy niematerialnej, w porównaniu z innymi była sprawiedliwa, czy inne osoby wykonujące te same zadania nie są traktowane lepiej. Człowiek porównuje własne nakłady wysiłku czasu i zaangażowania z innymi, a w zamian oczekuje określonych wyników. Jeżeli uzna,

²⁴⁹ Golnau W., *Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników*, w: *Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse)*, vol.16, No.1/2/2018, s. 81.

²⁵⁰ Mach A., dz. cyt., s.92.

że stosunek nakładu pracy był w porównaniu z innymi większy a wynagrodzenie nie spełnia jego oczekiwań, może być on uznany za niesprawiedliwy, co skutkuje nieprzyjemnym stanem emocjonalnym, to z kolei może zmotywować jednostkę do redukcji niesprawiedliwości (czyli albo zmniejszenie wysiłku wkładanego w pracę albo walki o zwiększenie potencjalnej nagrody), co może oddziaływać na cały efekt pracy czy realizację projektu²⁵¹. Teorię sprawiedliwości przedstawia schemat poniżej:

Schemat 3. Schemat Teorii sprawiedliwości



Źródło: Golnau W., Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników, *Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse)*, vol.16, No.1/2/2018, s. 83

Teoria sprawiedliwości może mieć przełożenie na pracę w grupie wolontariuszy, w której nieustannie się porównują. Zazwyczaj są to osoby, które wykonując podobne zadania, ale mogą angażować się w odmienny sposób. Między wysiłkiem wkładanym w wykonywanie swoich obowiązków a wysoką wydajnością pracy pojawia się oczekiwanie, które może być zrealizowane przez odpowiednie wzmocnienia. Specyfika wolontariatu powoduje, że nie możemy zwiększyć zarobków takiej osoby, ale możemy wynagrodzić jej trud w sposób niematerialny, współmiernie do wykonywanych obowiązków.

Wykonywanie większości zawodów wiąże się z koniecznością nawiązywania kontaktów z innymi osobami. W pracy nauczycieli, menagerów, sprzedawców, lekarzy,

²⁵¹ Golnau W., dz. cyt., s. 82.

prawników ten aspekt jest podstawowy. Różne sytuacje społeczne wymagają uaktualnienia umiejętności społecznych. Niektóre są odbierane jako trudne i wywołują niepokój. Należą do nich prezentacja publiczna, podjęcie pracy, bezpośredni kontakt z drugą osobą, kontakt z osobami, które są chore czy przygnębione, sytuacje konfliktowe. W życiu zawodowym istnieją pewne standardowe sytuacje, które wymagają specyficznych postaw, te z kolei wymagają nieustannego odnawiania swoich przekonań²⁵². Znając zależności jakie mogą zachodzić pomiędzy oczekiwaniami, motywacją, środkiem a końcowym wynikiem działań, liderzy i koordynatorzy wolontariatu mogą lepiej zaplanować etapy motywowania i pracy wolontariuszy. Zarządzanie motywacją i oczekiwaniami wolontariuszy może stać się jednym z najważniejszych obszarów organizacji wolontariatu i pomocy innym.

2.4. Etyka jako przestrzeń wolontariatu

Etyka zgodnie z jej słownikową definicją, to dyscyplina filozoficzna zajmująca się analizą i opisem stanu rzeczy, który powinien być²⁵³. Nauki społeczne zajmują się opisem rzeczywistości, jaką ona jest. To rozróżnienie nadaje mocy poglądom, zwracającym uwagę na neutralność i wolność od sądów w trakcie opisywania faktów. Praktyka jednak pokazuje powiązanie perspektywy etycznej z badaniami społecznymi²⁵⁴. Aktywność prospołeczna również może mieć odniesienie do etyki. Terminem, który – biorąc pod uwagę wychowawczy wymiar wolontariatu – może być tu najbardziej adekwatny jest wychowanie etyczne, czyli rozwój wrażliwości moralnej, uwrażliwienie na świat wartości, osiągnięcie dojrzałej osobowości, kształtowanie postaw czy sumienia²⁵⁵. Katarzyna Chałas pisze, że wartości nie tylko mają istotne znaczenie w życiu człowieka, ale podkreśla także ich egzystencjalny charakter. To one decydują o jakości naszego życia i są pewnym wskaźnikiem człowieczeństwa, są integralną jego częścią, uczestniczą w budowaniu tożsamości i integracji ze społeczeństwem²⁵⁶.

Wracając jednak do etycznego wymiaru aktywności społecznej możemy powiedzieć za Grzegorzem Grzybkiem, że etyka w wymiarze indywidualnym „zaczyna się w momencie podejmowania refleksji nad tym, co dobre, a co złe, zaś socjalizacyjnie

²⁵² Moscovici S., dz. cyt., s.82.

²⁵³ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 47.

²⁵⁴ Marshall G., (red.) *Słownik socjologii i nauk społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 2006, s. 83.

²⁵⁵ Za: Grzybek G., *Etyka rozwoju a wychowanie*, wyd. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2010, s. 64.

²⁵⁶ Chałas K., *Wychowanie ku wartościom. Godność, wolność odpowiedzialność tolerancja*, wyd. Jedność, Lublin- Kielce 2006, s. 29.

(...) przyjmowanie norm społecznie akceptowanych jest zachowaniem moralności”²⁵⁷. Personalisci podkreślają znaczenie moralności człowieka. W dzisiejszych czasach postrzegana jest ona jako pewien warunek kształtowania życia w społeczeństwie, która oddziałuje na wszystkie sfery życia społecznego, gospodarczego, politycznego. Jednostka – jak twierdzi Czesław Bartnik – powinna być wyposażona w „sprawności etyczne” takie jak prawda, miłość, życzliwość, odpowiedzialność, wierność i wiele innych. Tworzy to podstawę szlachetności dążeń człowieka²⁵⁸. Źródła postaw, do jakich możemy się odwoływać w kontekście działalności prospołecznej, mogą być różne. Czasami uzależniamy nasze postawy od poznania istotnych faktów w takim stopniu, w jakim ludzie uzależniają swoją ocenę zdarzeń lub przedmiotów, czyli opieramy swój osąd na poznaniu. Możemy wtedy sklasyfikować obiekty według nagród i kar, których nam one dostarczają. Odnosząc to do zaangażowania w wolontariat, nasza postawa wobec pomagania innym może być uzależniona od naszego poznania lub od tego, jak dana organizacja dała nam się poznać i naszej oceny plusów i minusów angażowania się w dane działanie²⁵⁹. W poszukiwaniu własnej tożsamości młodzi ludzie kształtują pewien styl życia, który może służyć umacnianiu i budowaniu wolności człowieka. Poszukują oni obszarów aktywności życiowej, co pozwala odkryć jego sens „w poszukiwaniu prawdy o sobie i w sobie, a potem w świecie i o świecie”²⁶⁰. Należy tutaj podkreślić, że osoba ludzka nie tyle jest – co staje się – poprzez ciągły, również etyczny rozwój swojej osobowości, doskonalą się. Postawa etyczna w działaniu prospołecznym jest jakby odpowiedzią na własną potrzebę wzrostu, rozwoju i udoskonalenia²⁶¹. Inne postawy są bardziej skutkiem emocji i wyznawanych wartości niż obiektywnej oceny wad i zalet. Postawy oparte na emocjach są bardziej powiązane z uczuciami i wartościami wyznawanymi przez nas niż z naszym racjonalnym myśleniem o zaletach i korzyściach osobistych. Organizacje prospołeczne dają, dzięki umożliwieniu pracy wolontariackiej możliwość ciągłego rozwoju swoich postaw wewnętrznej wolności i konfrontacji z różnymi sytuacjami społecznymi. Wymaga to od wolontariusza zaufania tak do organizacji, w której działania się angażuje, jak i do samego siebie, że podoła zadaniom, które zostały mu przekazane. Zwróćmy uwagę na dysproporcję odnoszącą się do

²⁵⁷ Grzybek G., dz. cyt., s. 47.

²⁵⁸ Bartnik C. S., dz. cyt. s. 201.

²⁵⁹ Elliot A., Timothy D. W., Robin M. Akert, Dz. cyt., s. 328.

²⁶⁰ Furmanek W., *Człowiek wobec wartości*, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2019, s. 187.

²⁶¹ Grzybek G., dz. cyt., s. 49.

możliwości obdarzenia zbiorowości zaufaniem, może ono opierać się uwzględnieniu interesu, wynikającego z budowania relacji²⁶². Czasem jednak mamy do czynienia także z sytuacjami, gdy członkowie grupy mają odmienne cele, co może prowadzić do wzajemnych konfliktów²⁶³. Konfrontacja z takimi sytuacjami również pomaga w ogólnym rozwoju człowieka, także etycznym. Może to oznaczać, że przez porządek społeczny tworzą się zróżnicowane warunki zaufania, jednak jest to proces niezbędny w tworzeniu przestrzeni rozwoju i wzajemnych relacji²⁶⁴.

Oczywiście nie możemy zapominać o manipulacji, której człowiek nieustannie może podlegać. Naciski społeczne, medialne, polityczne, gospodarcze często kierują się antagonistycznymi wartościami. Człowiek, szczególnie ten wchodzący w swoje dorosłe życie, może się „pogubić”²⁶⁵. Na naszych oczach dokonuje się swego rodzaju rewolucja technologiczna. Równocześnie, jak zaznacza Janusz Miąso: „ciągle padają pytania o ilość i jakość realnych relacji, realnej, głębokiej empatycznej, budującej komunikacji interpersonalnej. Młodzi skarżą się na małą ilość szczerych, bliskich rozmów z rodzicami, nauczycielami, choć często sami od nich uciekają w świat kontaktów zapośredniczonych z anonimowymi wirtualnymi istotami. Wyczuwamy więc wyzwanie dla realnego świata, dla dojrzałej osobowości, dla lepszej edukacji, aby człowieczeństwo i społeczeństwo w erze informacji, mediów, ubogacać, a nie niszczyć”²⁶⁶.

²⁶² Hardin R., dz. cyt., s. 535.

²⁶³ Elliot A., Timothy D. W., Robin M. Akert, dz. cyt., s. 357.

²⁶⁴ Hardin R., dz. cyt., s. 527.

²⁶⁵ Furmanek W., *Miłość- zagubiona wartość współczesnej pedagogiki*, wyd. FOSZE, Rzeszów 2011, s. 291.

²⁶⁶ Miąso J., *Starcie paradygmatów technologii informacyjnych i komunikacji interpersonalnej bezpośredniej wyzwaniem dla człowieczeństwa, społeczeństwa i edukacji*, w: „Edukacja- Technika- Informatyka” 3(13) 2015, Rzeszów 2015, s. 47.

Rozdział 3. Realizacje wolontariuszy w aktywności prospołecznej

Wolontariat we współczesnym świecie jest obszarem, w którym coraz częściej młodzi ludzie mogą zrealizować swoje oczekiwania. Jest również ważną grupą społeczną, w której młodzi ludzie się socjalizują, wchodząc w nowe relacje społeczne, ucząc się rozwiązywania konfliktów, osiągania kompromisów, organizacji pracy i zarządzania swoim czasem. Zaangażowanie w pracę wolontaryjną powoduje, że młodzi uzyskują możliwość sprawdzenia nie tylko swoich umiejętności, ale i zdobycia wiedzy, między innymi z zakresu metod pomocy osobom w potrzebie z różnych grup społecznych czy sposobów działania organizacji prospołecznych. Często mają możliwość kształtowania i rozwijania sprawności komunikacyjnych, pracy w grupie, delegowania zadań, zarządzania czasem oraz umiejętności technicznych, jak obsługa aplikacji i programów komputerowych itp.²⁶⁷.

Wolontariusz, który stawia sobie cele, które chce zrealizować, ma pewne oczekiwania i przez pracę w organizacji może urzeczywistnić je i zweryfikować ich zasadność. Na podstawie doświadczenia i wiedzy, którą daje mu zaangażowanie i praca, ma możliwość zmiany oczekiwań i bardziej świadome dążenie do samorealizacji i rozwoju. Poprzez „realizacje” będziemy rozumieć pojęcie odnoszące się do stałego dążenia osoby do realizacji swojego potencjału i rozwijania wrodzonych talentów i możliwości, czyli dążenie do samorealizacji (ang. self-actualization). Jest to koncepcja opracowana między innymi przez Carla Junga i Carla Rogersa, a ten termin został wprowadzony przez Kurta Goldsteina w 1939 r.²⁶⁸. Najczęściej jednak samorealizacja wiązana jest z twórczością Abrahama Maslowa, który ją rozwinął i na podstawie badań osób dobrze funkcjonujących w społeczeństwie opracował hierarchię potrzeb ludzkich, które muszą być zaspokojone, aby człowiek osiągnął pełnię swoich możliwości. Na szczycie tej piramidy jest potrzeba samorealizacji swojego potencjału²⁶⁹.

Realizacja oczekiwań wolontariuszy w zaangażowaniu prospołecznym może przebiegać na wielu różnych płaszczyznach, często wolontariusze wypełniają oczekiwania, których sobie wcześniej nie uświadamiali, a zdali sobie z nich sprawę w trakcie wykonywania swoich obowiązków. Świadomość różnych aspektów realizacji

²⁶⁷ Kanios A., dz. cyt., s.111.

²⁶⁸ Maslow A., *Motywacja i osobowość*, wyd. PWN, Warszawa 2013, s. 71.

²⁶⁹ Marshall G., (red.), *Słownik socjologii i nauk społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 2006, s. 299.

oczekiwań a także możliwości ich zmiany może pomóc młodym ludziom podejmować działalność prospołeczną, która najlepiej będzie prowadziła ich do samorealizacji.

3.1. Samorealizacja w kontekście aktywności prospołecznej

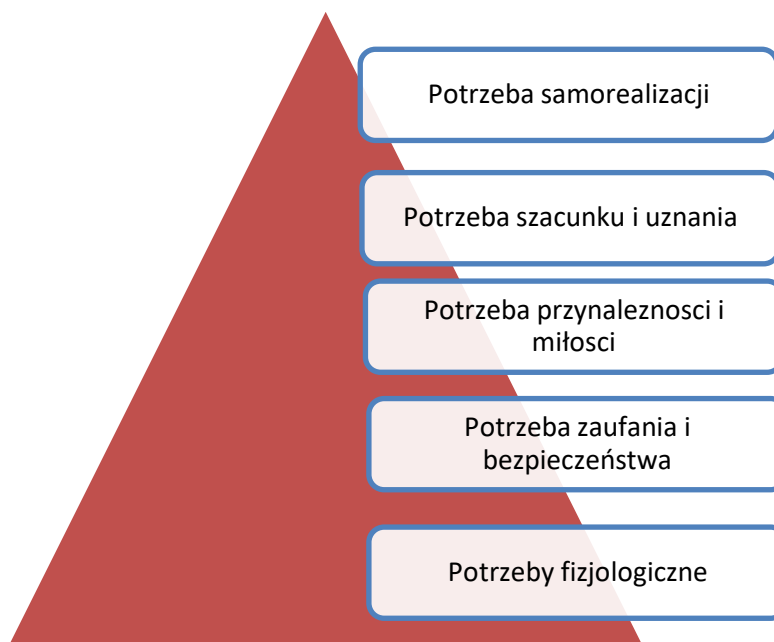
Człowiek jest zintegrowaną całością, która funkcjonując w świecie może rozwijać i ubogacać jego kształt. Źródła kształtowania pojęcia samorealizacji i motywacji możemy szukać u przedstawicieli psychologii humanistycznej. Carl Rogers pisał o „ja realnym” i „ja idealnym” oraz o drodze, jaką przechodzi człowiek do akceptacji siebie i przystosowania do warunków go otaczających. Na bazie tej akceptacji tworzą się postawy i dążenia osoby, a także jej rozwój osobisty i relacje z innymi²⁷⁰. Aby człowiek był szczęśliwy i mógł się rozwijać musi spełniać swoje potrzeby. Abraham Maslow dowodził w swojej teorii, że potrzeby są wrodzone i układają się hierarchicznie. W hierarchii potrzeb, u podstawy położył on potrzeby fizjologiczne (sen, jedzenie, ubranie, dach nad głową), kolejne to potrzeba zaufania i bezpieczeństwa (funkcjonowanie w strukturach, możliwość planowania, pewność, porządek). Kolejnym istotnym elementem jest potrzeba przynależności i miłości (osób, grup, społeczności itp.), wynika z niej kolejna potrzeba – szacunku i poczucia własnej godności (docenienia, pochwały, dumy). Po zaspokojeniu potrzeb niższego rzędu pojawia się potrzeba samorealizacji²⁷¹. Abraham Maslow określa ją jako „tendencję do zrealizowania swego potencjału. Tendencję tę można określić jako pragnienie, by stawać się coraz bardziej tym, kim się naprawdę jest, by stawać się tym wszystkim, kim potrafimy się stać”²⁷². Teorię potrzeb Abrahama Maslowa przedstawia poniższy schemat:

²⁷⁰ Furmanek W., *Człowiek w badaniach współczesnej pedagogiki zorientowanej personalistycznie*, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2019, s.100-101.

²⁷¹ Marshall G., dz. cyt., s. 299.

²⁷² Maslow A., dz. cyt., s. 71.

Schemat 4. Schemat Teorii Potrzeb Abrahama Maslowa



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Maslow A., *Motywacja i osobowość*, wyd. PWN, Warszawa 2013, s. 71-80

W kontekście pracy opartej na wolontariacie należy zwrócić przede wszystkim uwagę na potrzebę przynależności i miłości oraz potrzebę szacunku i uznania. Z nich wynikają również oczekiwania osób pomagającym innym, ich skuteczność i satysfakcja z wykonywanej pracy. Pragnienie wykonania swoich zadań skutecznie i na najwyższym poziomie, generuje również poczucie przynależności do grupy czy wspólnoty. Realizacja tych potrzeb prowadzi do najważniejszej z nich, czyli samorealizacji. Władysław Furmanek podkreśla rolę duchowości w zaspokajaniu tej potrzeby. Zwraca uwagę na transcendentność procesu rozwoju człowieka, również w wymiarze duchowym, rozumianą jako wykraczanie poza aktualne doświadczane „ja” realnego. Dążenie do szczęścia jest mobilizacją do przekraczania postawy skupiania się tylko na swojej realizacji, doskonalenia czy rozwoju, a staje się zorientowana na drugą osobę, której dobro stawia się ponad własnymi korzyściami²⁷³.

Myślą przewodniej teorii samorealizacji jest założenie, że potrzeby wyższego rzędu nie mogą być wypełnione, dopóki nie zostaną zaspokojone potrzeby niższego rzędu. Są jednak pewne warunki, które powinny być spełnione, aby o realizacji potrzeb podstawowych można było mówić. Abraham Maslow wymienia wśród nich między innymi: wolność słowa, swobodę wyrażania siebie, wolność poszukiwania informacji.

²⁷³ Furmanek W., dz. cyt., s.106-107.

prawo do obrony²⁷⁴. Możemy wyróżnić tutaj dwa kryteria w ocenie rozwoju człowieka: zewnętrzne (ocena i akceptacja społeczna) oraz wewnętrzne (samorealizacja). Działania oparte jedynie o zewnętrzne aspekty rozwoju nie będą korzystne dla człowieka, gdyż będą koncentrować się jedynie na wizerunku, manipulacji i ocenie innych, mogą zatem blokować rozwój indywidualności człowieka, w efekcie nie nastąpi przejście do samorealizacji²⁷⁵. Forma realizacji potrzeb wyższego rzędu będzie bardzo specyficzna i zależna od osoby, której dotyczy. Osiągnięcia sportowe, naukowe, awans w pracy, satysfakcjonujące życie rodzinne to tylko niektóre obszary, które mogą obejmować pragnienia realizacji. Różnice indywidualne są najbardziej widoczne, ale samo ich pojawienie się jest zależne od zaspokojenia potrzeb niższego rzędu²⁷⁶.

Planując efektywną pracę z wolontariuszami należałoby się skupić na potrzebach konkretnej osoby pomagającej (nie tylko beneficjenta organizacji), która jednocześnie jest częścią całej grupy. Realizacja potrzeb miłości, szacunku, przynależności czy uznania jest możliwa przez czynniki oddziaływające z zewnątrz, przez innych ludzi, okoliczności, działania. Samorealizacja wypływa indywidualnie z każdej osoby, można zatem zaryzykować stwierdzenie, że celem aktywności prospołecznej jest doprowadzenie do pojawienia się potrzeby realizacji (samorealizacji) człowieka. W swojej książce „Motywacja i osobowość” Abraham Maslow pisze następujące słowa: „W rzeczywistości, ludzie samorealizujący się są jednocześnie najbardziej indywidualistyczni oraz najbardziej altruistyczni, społeczni i kochający spośród wszystkich istot ludzkich. Fakt, że w naszej kulturze umieściliśmy te cechy na przeciwległych krańcach jednego kontinuum, jest najwyraźniej błędem, który obecnie należy skorygować”²⁷⁷.

Pewnej XXI-wiecznej aktualizacji teorii potrzeb Abrahama Maslowa dokonała amerykańska psycholog z Media Psychology Research Centre w Newport Beach w Kalifornii, Pamela Rutledge, która napisała wprost, że żadna z potrzeb w piramidzie Maslowa nie byłaby zaspokojona, gdyby nie sieci społeczne i relacje z ludźmi²⁷⁸. Oparła ona swój schemat potrzeb na bazie koła, aby odróżnić go od znanej wcześniej piramidy i umieściła w jego centrum relacje społeczne, wokół których koncentrują się pozostałe

²⁷⁴ Maslow A., dz. cyt., s. 71.

²⁷⁵ Furmanek W., *Miłość- zagubiona wartość współczesnej pedagogiki*, wyd. FOSZE, Rzeszów 2011, s. 291.

²⁷⁶ Maslow A., dz. cyt., s. 71.

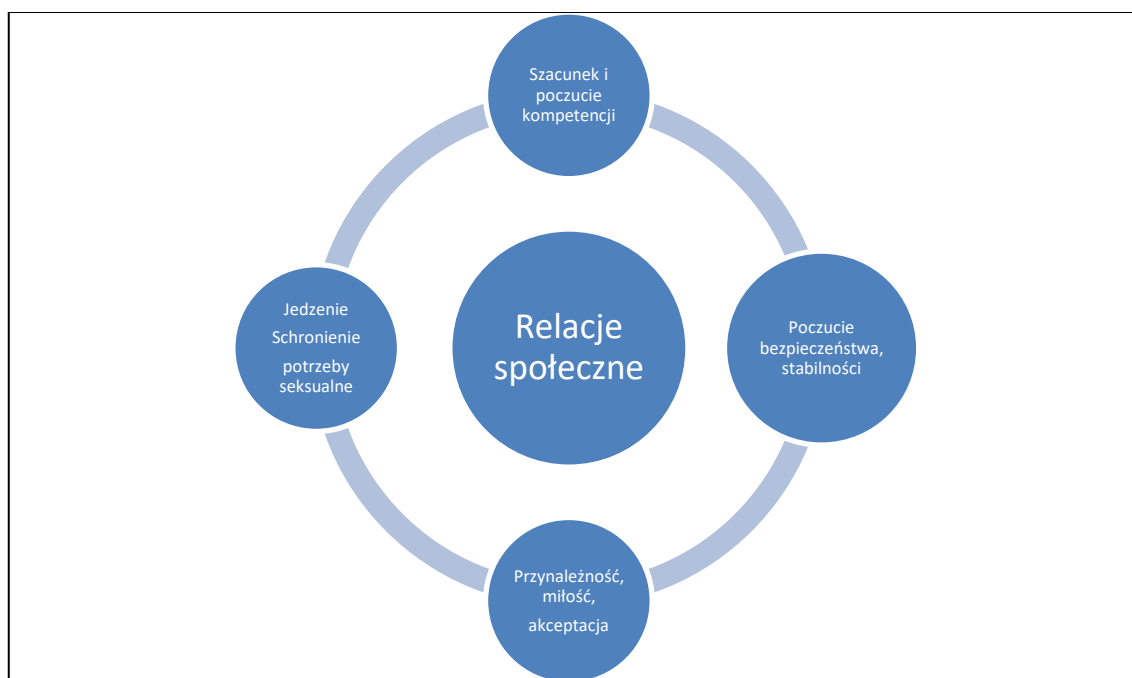
²⁷⁷Za: Maslow A., dz. cyt., s. 243.

²⁷⁸Rutledge P., *The Power of social networks: What Maslow's Hierarchy Missed*, <https://www.pamelarutledge.com/social-networks-what-maslow-misses-2/> (dostęp 23.08.2021).

potrzeby człowieka. Potrzeby człowieka – według tej teorii powstałej w 2013 r. – wynikają z jego relacji z innymi.

Współpraca zespołowa pozwala nam kontrolować nasze środowisko a relacje oparte na zaufaniu tworzą przestrzeń efektywnej kooperacji, porównania społeczne, ustalają strukturę społeczną i przywództwo. Tożsamość i walidacja społeczna utrzymują zaangażowanie emocjonalne i wzmacniają więzi z naszymi współpracownikami a kompetencje, które nabywamy, przyczyniają się do przetrwania grupy i poczucia bezpieczeństwa. Możemy zatem zauważyć, że wszystkie potrzeby i obszary funkcjonowania w społeczeństwie łączą się ze sobą, przez relacje z innymi. Zaktualizowane przez Pamelę Rutledge potrzeby człowieka przedstawia schemat poniżej:

Schemat 5. Schemat potrzeb według Pamela Rutledge



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Rutledge P., *The Power of social networks: What Maslow's Hierarchy Missed*, www.pamelarutledge.com/social-networks-what-maslow-misses-2/ (dostęp 23.08.2021)

Badaczka stwierdziła, że żyjemy już nie tylko w epoce informacji, ale epoce zaangażowania. Jej zdaniem pytanie, które powinniśmy sobie stawiać to nie: co technologie robią z nami? – ale – co my możemy zrobić z technologiami? Według niej również dzięki mediom społecznościowym nasze relacje mogą się rozwijać. Nie doceniamy też – pisze dalej badaczka – roli, jaką pełnią relacje z innymi ludźmi w naszym życiu. Nasze potrzeby mogą być spełniane i zaspokajane tylko przy towarzyszeniu, współpracy i wsparciu innych osób wokół nas. Nasza wzajemna zależność rośnie, gdy

społeczeństwa stają się coraz bardziej złożone i wyspecjalizowane. Te wzajemne połączenia są według niej warunkiem przetrwania²⁷⁹. Viktor Frankl pisząc o poszukiwaniu własnej tożsamości napisał: „Nasza tożsamość nie wynika ze skupiania się na własnym "ja", ale z poświęcenia się jakiejś sprawie, odnalezienia samego siebie dzięki wykonaniu konkretnego zadania”²⁸⁰. Twórca logoterapii, pisząc o poszukiwaniu sensu życia człowieka, wystrzega przed nadmiernym unikaniem cierpienia i stresu. W tych trudnych doświadczeniach życia widział on szansę na rozwój i odnalezienie odpowiedzi na pytania, które człowiek nieustannie sobie zadaje²⁸¹. Dowolne, interesujące nas informacje możemy znaleźć, a nowoczesne technologie nam to umożliwiają, nowe media przestały mieć dla nas jedynie funkcję pośrednika w wymianie komunikatów. Stały się przestrzenią emocjonalnego zaangażowania i zacieśniania relacji społecznych potrzebnych w realizowaniu naszych życiowych potrzeb²⁸².

3.2. Teoria społecznego uczenia się

Z realizacją oczekiwań wiąże się zagadnienie społecznego uczenia się. Stworzona w 1986 r. przez Adama Bandurę teoria społecznego uczenia się dotyczy sposobów tworzenia nowych zachowań, ich zaniku lub zmiany. Prowadzą do tego dwa główne mechanizmy: mechanizm modelowania i uczenia się przez konsekwencje swoich działań (podobne do warunkowania instrumentalnego). Mechanizm modelowania polega na obserwacji i powtarzaniu działania modelu uznawanego za osobę znaczącą. Obserwacja zachowań i ich skutków, ale także reakcji otoczenia i konsekwencji, jakie dane działanie za sobą niesie, implikuje powtarzanie takiego zachowania lub zaniechanie go. Uczenie się przez konsekwencje swoich działań i modyfikowanie ich w zależności od kary i nagrody możemy skojarzyć z warunkowaniem instrumentalnym, jednak różnica polega na tym, że uczenie się jest procesem sprawczym i świadomym, weryfikującym czy dane działania przynoszą skutek w postaci realizacji wcześniejszych oczekiwań czy też nie. Uświadomienie sobie skutków działań upraszcza ich trwałą zmianę²⁸³. Bandura

²⁷⁹Rutledge P., *Social Networks: What Maslow Misses*, www.psychologytoday.com/intl/blog/positively-media/201111/social-networks-what-maslow-misses-0 (dostęp 23.08.2021).

²⁸⁰ Frankl V., *Wola sensu. Założenia i zastosowanie logoterapii.*, wyd. Czarna Owca, Warszawa 2018, s. 56.

²⁸¹ Frankl V., *Człowiek w poszukiwaniu sensu. Głos nadziei z otchłani Holokaustu*, wyd., Czarna Owca, Warszawa 2009, s.164.

²⁸² Ogonowska A., Ptaszek G., *Współczesna psychologia mediów. Nowe problemy i perspektywy badawcze*, wyd. Impuls, Kraków 2013, s. 7.

²⁸³ Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, wyd. Wydawnictwo Naukowe Scholar. Warszawa 2021, s. 398.

przeprowadził szereg badań mających przeanalizować efekty modelowania u dzieci. Okazało się, że w zależności od zachowania modela, który zachowywał się np. agresywnie, dzieci przejmowały taki sposób działania, jaki zaobserwowały u danej osoby²⁸⁴. Uczenie się przez obserwację nie dotyczyło tylko zachowań niepożądanych jak sądzono na początku – okazało się, że dzieci oglądające zachowania pomocowe same zaczęły częściej pomagać, a efekty i trwałość tych zachowań były na zbliżonym poziomie²⁸⁵.

Myśląc o aktywności wolontariackiej mechanizm modelowania wydaje się być jedną z najskuteczniejszych metod generowania postaw pomocowych, które jednocześnie będą działaniem trwałym. Modelowanie nie zachodzi mechanicznie, jest również świadomym działaniem zweryfikowanym przez doświadczenia danej osoby, która na podstawie przykładu „modela” zaczyna angażować się społecznie. Zmiana zachowania jest decyzją człowieka, który konstruuje własne działania w oparciu o oczekiwane – pozytywne dla siebie – skutki²⁸⁶. Przyszły wolontariusz, obserwując członków grupy, w której chce pracować, konfrontuje je z własnym wyobrażeniem o pracy i własnymi oczekiwaniami co do siebie samego. Stajemy zatem przed pytaniem o efekty obecności innych osób w naszym otoczeniu²⁸⁷, ale i konsekwencje naszego towarzyszenia innym. Istotną rolę w przekonaniu czy dane cele uda się osiągnąć, odgrywa własna oczekiwana skuteczność. Osoby o wysokim poziomie poczucia skuteczności znacznie częściej osiągają założone przez siebie cele, niskie poczucie skuteczności obniża efektywność podejmowanych działań²⁸⁸.

Może się też zdarzyć, że człowiek nie osiągnie tego czego pragnie, nie spełnią się jego oczekiwania – będzie wtedy rozczarowany i zniechęcony, a czas, który zainwestował w działanie uzna za zmarnowany. Oczekiwania co do własnej osoby są uzależnione od porażek i sukcesów, które były konsekwencją wykonywanych działań. Zależą również od oczekiwań innych (rodziców, nauczycieli, znajomych, rówieśników, pracodawcy, również organizacji prospołecznych) wobec jednostki i przekonania człowieka co do możliwości ich osiągnięcia²⁸⁹.

²⁸⁴ Aronson E., Wilson T. D., Akert R., dz. cyt., s. 511.

²⁸⁵ Por. Wojciszke B., dz. cyt., s. 398.

²⁸⁶ Tamże, s. 398.

²⁸⁷ Aronson E., Wilson T. D., Akert R., dz. cyt., s. 328-329.

²⁸⁸ Wojciszke B., dz. cyt., s. 398.

²⁸⁹ Mach A., *Młodzież z niepełnosprawnością intelektualną wobec życia w małżeństwie i rodzinie.*, wyd. Wydawnictwo UR, Rzeszów 2015, s. 94.

Istotną rolę w uczeniu się zachowań będą miały oczekiwania wobec własnej osoby, szczególnie oczekiwania własnej skuteczności, a jej wyznacznikiem jest obserwacja realizacji zadań, informacja zwrotna od osób, które zadania zleciły i do których należy ocena stopnia realizacji danego działania. Teoria społecznego uczenia się sugeruje zdolność człowieka do świadomej i przemyślanej regulacji, a właściwie samoregulacji swoich zachowań, opartej na karach i nagrodach, które człowiek sam sobie wyznacza.

Człowiek od dzieciństwa uczy się stawiania sobie wymagań i wedle wyznaczonych standardów ocenia swoje działania pod kątem odniesionego sukcesu. Takie wewnętrzne nagrody i kary oddziałują na ludzkie zachowania w sposób podobny jak wzmocnienia zewnętrzne. Teoria społecznego uczenia się może być odnoszona do wielu różnych zjawisk społecznych i zachowań, a odbieranie sytuacji jako kary lub nagrody jest sprawą indywidualną i niemożliwe jest ustalenie tego rozgraniczenia wcześniej, i to najczęściej zarzuca się przytoczonej teorii²⁹⁰. W zależności od obszaru działań organizacji prospołecznej czasami bardzo trudno uzyskać efekt, który będziemy mogli uznać za rodzaj nagrody. Zdarza się, że działanie na rzecz innych łączy się z dużym, często skrajnym ładunkiem emocjonalnym. Afektywny aspekt pomagania innym z jednej strony będzie silnie motywował, szczególnie początkujących wolontariuszy do pracy, z drugiej będzie tą przestrzenią, w której najczęściej będzie pojawiał się kryzys, niosący za sobą widmo rezygnacji z dalszej aktywności. Istotnym aspektem pracy z innymi jest wspomniane wcześniej modelowanie, które dzięki środkom masowego przekazu i mediom społecznościowym można odnieść również do osób znanych szerszej grupie odbiorców. Szczególnie w ostatnim czasie możemy zauważyć kampanie społeczne największych organizacji pozarządowych w Polsce zbudowane na wizerunku osób znanych. Przedstawiani są oni jak ludzie niezwykli, o bohaterskich cechach, którzy mają ogromny wpływ na swoje środowisko. Na podstawie takiego modelu przeprowadzana jest wielopoziomowa rekrutacja i już na tym etapie potencjalny społecznik musi zmierzyć się z samooceną a także z oceną innych. Konfrontuje się również ze swoimi oczekiwaniami i własnym obrazem siebie, z „ja idealnym”.

Czesław Bartnik w kontekście społecznym zwraca uwagę na ciekawą teorię organiczną, która zakłada, że życie społeczne jest podobne do „żywego organizmu”, a którą to myśl na szerszą skalę rozwijał Pierre Teilharda de Chardin: „Świat staje się

²⁹⁰ Wojciszke B., dz. cyt., s. 398.

jednym wielkim miastem, gdzie zachodzi nowa relacja między przyrodą żywą a kamieniem, betonem, szkłem, żelazem, sztucznymi tworzywami i chemią²⁹¹. Wysoki stopień technologizacji i sieć relacji, która nas łączy, również za pomocą mediów, skłoniło Marshalla McLuhana do określenia świata jako „globalnej wioski”. Media nazwał wręcz „przedłużeniem człowieka” i jego zmysłów. Zatem relacje społeczne, a co za tym idzie aktywności w społeczeństwie, również będą się zmieniać²⁹².

Według personalistów następuje dziedziczenie społeczne, które polega na tym, że człowiek rodząc się, nie musi już pokonywać lat ewolucji, rozwoju techniki, nauki i medycyny. Dostaje to od przeszłych pokoleń i dzięki temu współczesny świat może się rozwijać dalej. Człowiek potrzebuje wspólnoty, aby miał poczucie sensu swojej pracy, aby technologia mogła mu służyć, aby mógł poprawnie funkcjonować. Istnienie człowieka jest zarówno osobowe jak i wspólnotowe²⁹³.

3.3. Nabywanie kompetencji społecznych

Zróznicowane funkcjonowanie w jakościowo trudnych i zmiennych kontaktach z innymi wymaga ciągłego rozwoju kompetencji społecznych. W zależności od rodzaju aktywności społecznej będą wymagane od człowieka inne umiejętności, sposoby zachowań i inaczej będzie oceniana jego skuteczność²⁹⁴. Czesław Bartnik używa pojęcia „osoby społecznej” jako indywidualności, „która – cała – jest po prostu relacją do innej osoby, do innych osób. Osoba jako relacja nie jest możliwa bez innych osób i osoba kolektywna jest odbiciem tej struktury relacyjności i obustronnych uwarunkowań. Człowiek istnieje dla innych i w relacji z innymi dopełnia się jego człowieczeństwo²⁹⁵. Grupa społeczna również reguluje zachowania niepożądane i może zadziałać w taki sposób, że będziemy unikać zachowań, które są niepożądane. Niekoniecznie odmówi się nam wtedy pomocy, ale będzie się delikatnie a zarazem konsekwentnie wykluczać nas z aktywnego życia grupy. Relacje w takich społecznościach mają kształt sieci, do której należy każdy i która oplata każdy obszar naszego codziennego funkcjonowania²⁹⁶. Bycie z innymi wymaga specyficznych umiejętności, które ćwiczymy przede wszystkim

²⁹¹ Za: Bartnik C. S., dz. cyt., s. 203.

²⁹² McLuhan M., *Zrozumieć media. Przedłużenia człowieka*, wyd. Naukowo- Techniczne, Warszawa 2004, s. 209.

²⁹³ Bartnik C. S., dz. cyt., s. 203-205.

²⁹⁴ Martowska K., *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, wyd. LiberiLibri, Warszawa 2012, s. 16.

²⁹⁵ Bartnik C. S., dz. cyt., s. 220.

²⁹⁶ Hardin R., dz. cyt., s. 538.

w przebywaniu z drugim człowiekiem. Proces nabywania kompetencji społecznych jest szczególnie ważny dla współczesnego społeczeństwa. Ważne jest, aby w przestrzeni publicznej ludzie młodzi mieli szansę na uzyskanie tych kompetencji, realizację swoich aktywności i znalezienie sposobu, aby ten proces okazał się dla nich okazją do rozwoju. Poczucie bycia osobą kompetentną wiąże się z bezpośrednim działaniem i większą pewnością podejmowanych działań. Często w sytuacjach kryzysowych, to właśnie poczucie kompetencji decyduje czy dana osoba będzie działała czy też nie²⁹⁷. Chcąc zdefiniować kompetencje społeczne napotykamy trudność związaną z zainteresowaniem tą tematyką przez przedstawicieli różnych dyscyplin naukowych. Stąd wielość różnych ujęć tego samego pojęcia. Badacze do określenia tego terminu stosują różne nazewnictwo, mówią o umiejętnościach społecznych, inteligencji społecznej, umiejętnościach adaptacji, umiejętnościach komunikacyjnych i interpersonalnych, zdolnościach społecznych itp. Niewątpliwie jednak analizując sposób ujmowania kompetencji społecznych możemy zauważyć, że dotyczą one przede wszystkim kształtowania relacji międzyludzkich w czasie, ich naturze, funkcji i znaczeniu dla człowieka i o czynnikach, które determinują ich rozwój²⁹⁸.

Na potrzeby niniejszej pracy przyjmuje się definicję kompetencji społecznych zaproponowaną przez Annę Matczak, która brzmi: „złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego”²⁹⁹. Szczególnie zwrócenie uwagi na „trening społeczny” w działalności wolontariackiej wydaje się mieć istotne znaczenie. Relacje interpersonalne stają się przestrzenią ćwiczeń, wzmacniania i utrwalania kompetencji społecznych. Dzięki treningowi radzenia sobie w sytuacjach trudnych lub kryzysowych, ale i zaspokajaniu potrzeby bycia w grupie, jednostka dowiaduje się, jak może zareagować, gdzie są jej granice, jak może zmodyfikować swoje działania w przyszłości, aby jeszcze lepiej poradzić sobie w sytuacjach trudnych³⁰⁰. Jednym z ważnych elementów określających efektywność zachowań społecznych jest socjalizacja jednostki, zgodność zachowania człowieka z akceptowanymi w danej grupie standardami, poczucie zaufania i pewnego komfortu w relacjach międzyosobowych oraz osiągnięcie zamierzonych

²⁹⁷ Por: Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 360.

²⁹⁸ Wereszczyńska K., *Kompetencje społeczne studentów edukacji wczesnoszkolnej i wychowania przedszkolnego.*, w: Kamińska A., Oleśniewicz P., *Edukacja jutra. Wartości- wychowanie- kształcenie.*, wyd. Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec 2017, s. 156.

²⁹⁹ Za: Martowska K., dz. cyt., s. 15-16.

³⁰⁰ Wereszczyńska K., dz. cyt., s. 156.

celów³⁰¹. Albert Bandura, w przywoływanej we wcześniejszym podrozdziale teorii społecznego uczenia się, zwraca uwagę na wzajemne warunkowanie czynników osobowych i społecznych³⁰². Niektóre uwarunkowania społeczne (środowisko wychowawcze, rówieśnicze, grupy, w których funkcjonuje człowiek lub do których chciałby należeć itp.) sprawiają, że altruizm i podejmowany wolontariat, stają się bardziej prawdopodobne, inne warunki natomiast stanowią dla nich przeszkodę³⁰³. W świadomym podejmowaniu tego typu aktywności potrzebne są kompetencje społeczne, które możemy rozwijać w toku całego życia.

Katarzyna Martowska wśród komponentów kształtujących kompetencje społeczne człowieka wymienia między innymi: zdolności społeczne, wiedzę oraz pewien element poznawczy. Zwraca również uwagę na tak ważne czynniki jak: doświadczenie jednostki, jej sposób przetwarzania informacji, sposób motywowania, zdolności emocjonalne czy cechy temperamentu³⁰⁴. „Wielki Słownik Języka Polskiego” definiuje kompetencje jako: „zdolność do wykonywania pewnych czynności, opartej na wiedzy i doświadczeniu”³⁰⁵ czyli być zdatnym do wykonywania działania. Kompetencja w kontekście pedagogicznym nazwana jest zdolnością do samorealizacji, która jest efektem uczenia się³⁰⁶. Maria Czerepaniak-Walczak podkreśla, że kompetencja nie jest „skończonym rezultatem, lecz teoretycznym celem”³⁰⁷, który determinuje rozwój osoby i zmiany w jej życiu. Dzięki temu możliwe jest reagowanie na zjawiska i wydarzenia oraz rozumienie swoich reakcji w odniesieniu do sytuacji społecznej. Szczególnie jest to ważne dla edukacji, gdyż zakłada przyjęcie osoby i jej autonomii, a nie podporządkowanie jej pod schematy przyjętych ludzkich zachowań³⁰⁸.

Astrid Męczkowska-Christiansen, pozostając w kontekście pedagogicznym, przedstawiła dwa ujęcia tego pojęcia. Jedno z nich dotyczy aktywności jednostki z wykorzystaniem okoliczności środowiskowych i dostosowanie swoich działań do tych warunków i to nazywa: „adaptacyjnym potencjałem podmiotu”³⁰⁹. Wiąże się on z określoną wiedzą nabywaną w toku doświadczenia przez jednostkę i rozwijania swoich

³⁰¹ Martowska K., dz. cyt., s. 16.

³⁰² Bandura A., *Teoria społecznego uczenia się*, wyd. PWN, Warszawa 2007, s. 27.

³⁰³ Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 360.

³⁰⁴ Martowska K., dz. cyt., s. 16.

³⁰⁵ <https://www.wsjp.pl> (dostęp 31.05.2021).

³⁰⁶ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 82.

³⁰⁷ Czerepaniak-Walczak M., *Kompetencja: słowo klucz czy „wytrych” w edukacji.*, „Neodidagmata” XXIV, Poznań 1999, s. 59.

³⁰⁸ Czerepaniak-Walczak M., dz. cyt., s. 59.

³⁰⁹ Męczkowska A., *Kompetencja*, w: Pilch T., (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, wyd. Wydawnictwo akademickie ŻAK, t. 2, Warszawa 2003, s. 693-696.

predyspozycji, które pomogą sprostać wyzwaniom. Drugie ujęcie kompetencji zaproponowane przez autorkę dotyczy „transgresyjnego potencjału podmiotu”, który polega nie tylko na świadomości swoich uzdolnień i dążeniu do rozwijania ich, ale także na przekraczaniu zastanego stanu i aktywności zmiany w strukturach funkcjonowania³¹⁰. Z pojęciem kompetencji łączy się również budowanie autorytetu, awans zawodowy, osiągnięcie sukcesu, asertywność oraz zarządzanie zasobami zarówno osobistymi, jak i ludzkimi. Istotną rolę odgrywa na tej płaszczyźnie trening społeczny, czyli ćwiczenie w powtarzalnych sytuacjach naszych reakcji, zachowania, opanowania stresu, prezentowania treści. To również podejmowanie wyzwań interpersonalnych, które wymagają odwagi i zaangażowania. Szczególnie ważna przy kształtowaniu przyszłych pedagogów i nauczycieli-społeczników jest umiejętność twórczego przekazywania wiedzy i dzielenia się nią z innymi. Skutkuje to wysoką skutecznością interpersonalną i efektywnością własnych działań. Wystąpienia publiczne, ale też konfrontacja i wejście w relacje z drugim człowiekiem, mogą być trudne, ale bez nich niemożliwe jest budowanie kompetencji społecznych, są one zawsze związane z drugim człowiekiem. Dodatkowo jest to praca długotrwała, nawet w sytuacji, kiedy będziemy oceniać nasze umiejętności jako zadowalające, wciąż możemy pracować nad ich udoskonalaniem³¹¹. Anna Kanios, badając kompetencje społeczne studentów do pracy w wolontariacie, określiła jako dominujący typ osobę o przeciętnych kompetencjach motywacyjno-intelektualnych, którą cechuje przeciętny poziom wiedzy i motywacji oraz niższy poziom radzenia sobie w sytuacjach społecznych³¹². Wolontariat zatem może być tym miejscem treningu społecznego, gdzie młodzi ludzie będą kształtować umiejętności potrzebne im w dorosłym życiu i wpływające na odnoszone przez nich sukcesy zawodowe i prywatne.

Przytaczane definicje i modele kompetencji społecznych koncentrują się na relacjach międzyosobowych w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą. W dzisiejszych czasach takie założenie należałoby rozwinąć o związki społeczne, w których komunikacja następuje w sposób pośredni dzięki rozwojowi Internetu i mediom społecznościowym. Jednak relacje pośrednie i bezpośrednie powinno cechować wzajemne zaufanie i spójność. Możemy zauważyć jednak, szczególnie w komunikacji pośredniej, pewnego rodzaju dystans emocjonalny, co skutkować może izolacją,

³¹⁰ Tamże, s. 693-696.

³¹¹ Smółka P., *Kompetencje społeczne. Metody pomiaru i doskonalenia umiejętności interpersonalnych*, wyd. WolterKluwer, Warszawa 2016, s. 45-46.

³¹² Kanios A., dz. cyt., s.156.

poczuciem samotności i wyobcowania w życiu realnym³¹³. Szczególnie w zawodzie pedagoga i osoby, która zarządza organizacją prospołeczną i wolontariuszami, istotne jest zatem rozwijanie kompetencji społecznych, które od lat pojawiają się w zestawieniach i raportach prognozujących „kompetencje przyszłości” - kluczowe dla rozwoju człowieka i cywilizacji.

3.4. Wolontariat jako przestrzeń nabywania kompetencji przyszłości

Koncepcje zbiorowości jako pewnej masy i miejsce w niej człowieka doczekały się wielu teorii, tez i pojęć. Były twierdzenia mówiące, że jednostka powinna być absolutnie podporządkowana społeczeństwu i ma być dla niego pożyteczna, ale były takie, które w swoich założeniach miały służbę społeczeństwa na rzecz jednostki. Personalisci łączą aktywność społeczną jednostki z jej indywidualnym rozwojem. Człowiek ma służyć społeczności, w której jest, całym swoim potencjałem i talentami oraz umiejętnościami w jakie jest wyposażony. Indywidualnie człowiek jest celem samym dla siebie, ponieważ jest najwyższą wartością jako osoba. Zatem instytucje, państwo, system społeczny ma służyć jednostce. Czesław Bartnik podsumowuje to w następujący sposób: „Praktycznie więc człowiek jest zarazem swoim światem odrębnym oraz ścisłą częścią społeczności, nie dającej się od niej odłączyć”³¹⁴.

Człowiek jako osoba zawsze będzie strukturalnie „ku innym”, jednocześnie funkcjonuje w bycie zbiorowym i jednostkowym i żadnego z tych wymiarów nie da się pominąć. Nie możemy poznać człowieka bez społeczności i nie możemy poznać społeczności bez osoby ludzkiej³¹⁵. W 2011 r. pierwszy raz użyto terminu „czwarta rewolucja przemysłowa”, który określał zjawisko jednoczesnego połączenia automatyzacji pracy, rozwoju nowych technologii, wymiany danych. Cechami charakterystycznymi tych przemian jest „długowieczne społeczeństwo, rozwój sztucznej inteligencji, rozwój maszyn, globalizacja świata i świat mediów, oraz gospodarka oparta na wiedzy, co oznacza, że obok przemysłowej czy technologicznej jest to również rewolucja społeczna”³¹⁶. W 2019 r. został opublikowany raport Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) „Conceptual learning framework. Skills for 2030”, który przedstawia prognozowane potrzebne umiejętności na rynku pracy i w przestrzeni

³¹³ Wereszczyńska K., dz. cyt., s. 158.

³¹⁴ Za: Bartnik C. S., dz. cyt., s. 191.

³¹⁵ Bartnik C. S., dz. cyt., s. 205.

³¹⁶ Plebańska M., dz. cyt., s. 23-24.

publicznej w 2030 roku oraz perspektywę edukacyjną na kolejne lata³¹⁷. „Kompetencje przyszłości to konkretne umiejętności umożliwiające podejmowanie i realizowanie zadań w środowisku pracy, które jest z gruntu elastyczne, rozproszone geograficznie, podatne na częste i szybkie zmiany, zakłada konieczność operowania technologiami cyfrowymi i współpracę ze zautomatyzowanymi systemami i maszynami wykorzystującymi sztuczną inteligencję”³¹⁸. Taką definicję podają autorzy opracowania raportu z badań nad tymi kompetencjami, które – jak sami podkreślają – z biegiem czasu mogą się zmieniać w zależności od zmian związanych z rozwojem technologii, a także naszego myślenia. Zestawienie tych kompetencji, które podzielono na trzy główne obszary przedstawia schemat poniżej:

Schemat 6. Kompetencje przyszłości



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Raport z badań: Kompetencje przyszłości. Jak je kształtować w elastycznym ekosystemie edukacyjnym?, Warszawa 2019

Inny raport pt. „The Future of Skills. Employment 2030”³¹⁹, o podobnym obszarze badawczym jak poprzedni, podkreśla rolę kompetencji społecznych, komunikacyjnych i cyfrowych w kształtowaniu nowych pracowników. Raport dość optymistycznie

³¹⁷ <https://www.oecd.org/education/2030-project/> (dostęp 31.05.2021).

³¹⁸ Kompetencje przyszłości. Jak je kształtować w elastycznym ekosystemie edukacyjnym? -Raport z badań: Włoch R., Śledziwska K, DLAb, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2019, s. 16.

³¹⁹ <https://futureskills.pearson.com/research> (dostęp 31.05.2021).

pokazuje, że pomimo automatyzacji pracy w coraz liczniejszych sektorach życia publicznego, wzrasta zapotrzebowanie na zawody, w których bardzo ważne, wręcz niezbędne, są tzw. „umiejętności miękkie”. Wymienia się wśród tych obszarów branżę edukacyjną, medyczną, zarządzającą, podkreśla się również rozwijanie umiejętności pracy w grupie i kształtowanie postawy obywatelskiej jako rekomendacji dla edukacji przyszłości – obok rozwijania umiejętności cyfrowych³²⁰. Analizując te wyniki badań, można wysnuć wniosek, że aktywność prospołeczna i działania w organizacji wolontariackiej jest inwestycją w przyszłość. W takich instytucjach nie tylko pomaga się innym, ale przede wszystkim rozwija dwa główne obszary ujęte w kompetencjach przyszłości: kompetencje społeczne, poznawcze, a z racji coraz częstszej organizacji pracy on-line również kompetencje cyfrowe/techniczne.

Ciekawy autorski model kompetencji przyszłości zaproponowała Marlena Plebańska w książce „Digital Education. Jak kształcić kompetencje przyszłości”. Autorka zauważa, że kompetencje z różnych obszarów przenikają się i uzupełniają, szczególnie kompetencje cyfrowe. Prezentuje ona holistyczne podejście do kształcenia kompetencji, zaznaczając, że należy pamiętać o zrównoważonym rozwoju w każdym z tych obszarów. W tym modelu podzielono przestrzeń na rzeczywistą i wirtualną, a do kompetencji przyszłości zaliczono: czerpanie ze zmiany (radzenie sobie ze zmieniającym się rynkiem pracy, zatrudnienie), elastyczność (w zakresie postaw, działań, przyjmowanie różnych perspektyw), interdyscyplinarność (łączenie wiedzy i umiejętności z różnych dziedzin), komunikatywność (zarówno pośrednia, jak i bezpośrednia, indywidualna i grupowa), współistnienie z naturą (wrażliwość na środowisko i jego potrzeby, działań społecznych i biznesowych zgodnie z ekologią), wielozadaniowość (podejmowanie się różnych typów zajęć równocześnie), otwartość i współpraca (efektywna współpraca z różnymi ludźmi i grupami, otwartość na inność na różne poglądy i umiejętność zarządzania różnicami), ciągłe doskonalenie się (odczuwanie potrzeby stałego rozwoju i podejmowanie działań w tym kierunku), wielokulturowość (swobodne funkcjonowanie w globalnym świecie)³²¹.

W raporcie „Future Work Skills 2020” opublikowanego przez Institute for the Future dla Instytutu Badawczego Uniwersytetu w Phoenix, dotyczącego umiejętności potrzebnych nam w przyszłości, pojawiła się kategoria: zarządzanie obciążeniem

³²⁰ <http://umiejtnosci2030.pl/#rynek-pracy> (dostęp 31.05.2021).

³²¹ Plebańska M., dz. cyt., s. 123-125.

kognitywnym³²². Od pracowników w przyszłości będzie się wymagało wybierania potrzebnych im informacji i radzenia sobie z natłokiem wiedzy ogólnodostępnej. Warto się zastanowić, czy wolontariat – szczególnie wolontariat studencki – kształtuje kompetencje pożądane przez pracodawców, a jeżeli tak, to w jakim zakresie i na jakie działania należy zwrócić uwagę w procesie organizowania i zarządzania wolontariatem.

3.5. Wzmacnianie zachowań prospołecznych

Wzmacnianie zachowań prospołecznych będzie odbywało się na wielu różnych poziomach. Wracając do teorii społecznego uczenia się, warto przyrzeć się modelowaniu. Albert Bandura określa główną funkcję modelowania jako przekazanie sposobów reakcji na daną sytuację i wprowadzenie nowych zachowań. Modelowanie zachodzi przez obserwowanie, fizyczne demonstracje, opis słowny. Często cały proces ma charakter przypadkowych obserwacji sytuacji z życia codziennego. Pomocne mogą być tutaj opisowe instrukcje czy regulaminy zachowania czy postępowania odtwarzane przez kolejne osoby. Bardzo ważnym elementem jest modelowanie symboliczne, które odbywa się za pośrednictwem mediów. Możemy również w taki sposób wzmacniać i kształtować zachowania twórcze i nowatorskie, gdzie sami obserwujący odkrywają reguły rządzące danym zachowaniem³²³.

Jednym z najważniejszych środowisk oddziaływania na jednostkę jest rodzina i tam człowiek uczy się rodzajów aktywności i wzorców zachowań. Rodzina kreuje przestrzeń, w której dziecko może być aktywne. Bardzo ważnymi czynnikami rozwoju w rodzinie jest miejsce i środowisko zamieszkania, dostęp do dóbr kultury, edukacji, status ekonomiczny i społeczny. Jednak najważniejsze będą postawy rodziców. Oni decydują o możliwości nawiązywania kontaktów z rówieśnikami przez dziecko i pozwalają mu na adekwatną do wieku samodzielność w sytuacjach społecznych. Rodzina stanowi tym samym pierwsze „pole treningowe” dla rozwoju kompetencji społecznych i decyduje o możliwości ekspansji na inne tereny³²⁴. Kolejnym bardzo ważnym elementem wzmacniającym zachowania prospołeczne jest rola społeczna, jaką pełni dana osoba. Czesław Bartnik pisze: „Osoba ludzka winna się stawać ukierunkowaną osobowością

³²² *Future Work Skills 2020*, Raport z badań, Davies A., Fidler D., Gorbis M., Institute for the Future w Phoenix, s. 12. <https://www.iftf.org/futureworkskills/> (dostęp 05.08.2021).

³²³ Bandura A., *Teoria społecznego uczenia się*, wyd. PWN, Warszawa 2007, s. 52-53.

³²⁴ Martowska K., *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, wyd. LiberiLibri, Warszawa 2012, s. 72.

społeczną³²⁵”. Określa on dbanie o rozwój społeczny jako cel i sens życia oraz przeciwstawia mu dobrobyt rzeczy, pomyślność i zdrowie. Osobowość możemy utożsamiać z pełnieniem określonych ról, którym jest przypisany konkretny czas i miejsce oraz niepowtarzalne zadanie do wykonania. Mogą być zatem różne zakresy ról, jaką się pełni. Bywają takie, z którymi będzie się identyfikowało większość ludzi lub będą indywidualną i niepowtarzalną historią człowieka³²⁶.

Inną przestrzenią formowania się wrażliwości prospołecznej jest szkoła i specyficzna w tym procesie rola nauczyciela. Edukację powszechnie uważa się za szczególny rodzaj zabiegów i procesów oświatowych oraz wychowawczych, które mają wyposażyć wychowanka w określone umiejętności, wiedzę, ale także kształtować jego osobowość³²⁷. Jest również w społeczeństwie pewne oczekiwanie (wynikające z polityki oświatowej państwa), że właśnie nauczyciele będą dobrymi modelami, od których uczniowie będą się uczyć również zachowań społecznych. Taką instytucją w życiu adolescentów, młodych dorosłych jest uniwersytet i całe środowisko akademickie³²⁸.

Formowanie kompetencji społecznych, kulturalnych i intelektualnych jest nie tylko częścią pracy akademickiej, ale jest to elementarna część obszaru kształcenia przyszłych pedagogów. Kolejnym elementem są kompetencje społeczne, szczególnie podkreślane w standardach edukacyjnych³²⁹. Bardzo ważne w kreowaniu postaw prospołecznych są relacje grupowe i zarządzanie tymi relacjami wewnątrz grupy przez ich lidera. Badania wykazały, że osoba, która się angażuje w działania konkretnej grupy i realizująca jej cele, często się z nimi utożsamia, często będzie postępowała konformistycznie i nawet jeżeli nie zgadza się z opinią grupy, będzie akceptowała ich zachowanie, gdy grupie przypisze większą kompetencje od swojej. W takim przypadku, wbrew naturalnemu pragnieniu słuszności, popełnia błąd. Kiedy jednostki uważają, że grupa ma szczególne zdolności, które przewyższają ich własne, są skłonne przychylić się do jej opinii³³⁰. Działalność społeczna często opiera się na komponencie emocjonalnym i często właśnie ten obszar poczucia utrzymuje wysoki poziom zaangażowania jednostki w działania danej grupy. Według Daniela Golemana to, co najczęściej podnosi nas na

³²⁵ Bartnik C. S., dz. cyt., s. 202.

³²⁶ Tamże, s. 202.

³²⁷ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 40.

³²⁸ Wereszczyńska K., dz. cyt., s. 158.

³²⁹ Nowak-Dziemianowicz M., *Kompetencje społeczne jako jeden z efektów kształcenia w ramach Krajowych Ramach Kwalifikacji w kontekście pytań o cele i funkcje edukacji*, wyd. IBE, Warszawa 2012, s. 40-43.

³³⁰ Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 358.

duchu i jest dla nas satysfakcjonujące to pomaganie biednym i chorym oraz pomaganie w sytuacji kryzysowej potrzebującym. Badacze sugerują, że pewnego rodzaju euforia może się udzielać innym. Impulsem do powtórzenia zachowania może być zobaczenie dobrych reakcji i bycie ich świadkiem. Psycholodzy przypuszczają, że nawet wysłuchanie opowieści o postawie heroizmu może mieć podobne działanie na emocje, jak bycie świadkiem takiego zdarzenia³³¹. Historia i analiza indywidualnych przypadków pokazuje, że ludzie nie zawsze zgadzali się z poleceniami, które były im wydawane, czasami potrafili się im sprzeciwić, zachować się inaczej niż grupa od nich wtedy oczekiwała³³². Istotnym pytaniem w organizacji jest kwestia niezależności w myśleniu jej członków. Według psychologów chęć dokonania niezależnego, bezinteresownego lub niebezpiecznego czynu jest w pewnej mierze sprawą osobistych przekonań i sumienia. Choć jest wiele społecznych i sytuacyjnych przyczyn posłuszeństwa i konformizmu, istnieje też wiele społecznych i sytuacyjnych czynników wpływających przeciwnie – jak np. głoszenie niepopularnych opinii lub pomaganie nieznanym w potrzebie³³³.

Badacze zajmujący się problemami społecznymi czynią wiele wysiłku, aby wyjaśnić, jak w ciągu jednostkowego życia rozwija się postawa altruistyczna i w jakim zakresie wpływa ona na zachowanie prospołeczne. Istotną rolę dla projektowania oddziaływań wychowawczych w zakresie zachowań prospołecznych na poziomie instytucjonalnym ma diagnozowanie tendencji do ich podejmowania oraz wyjaśnianie przejawiania się ich uwarunkowań. Jednym ze sposobów realizacji celów wychowawczych związanych z zachowaniami prospołecznymi jest inicjowanie aktywności wolontariackiej. Znaczenie w podejmowaniu takich działań może mieć też miejsce zamieszkania, a co za tym idzie zróżnicowanie w poziomie zaufania społecznego, jakie odczuwamy do siebie nawzajem. W warunkach miejskich ludzie trafiają do wielu sieci o różnorodnych celach, takich jak: praca, rozrywka, bliska przyjaźń itd. W jednej z takich sieci rozwijają prawdopodobnie ciągłe relacje, które umożliwiają im budowanie zaufania do siebie nawzajem w odniesieniu do określonych kwestii, wokół których uformowała się dana sieć. Tymczasem w małych społecznościach, ogólne normy współpracy rządzą wieloma rodzajami zachowań. Antropologowie i socjologowie nazywają to czasem uogólnioną wzajemnością. Normy te egzekwowane są na poziomie grupy lub zbiorowości a nie we wzajemnych relacjach „jeden-na-jeden”. Na przykład,

³³¹Goleman D., dz. cyt., s. 70.

³³²Por. Tavis C., Wade C., dz. cyt. s. 357.

³³³Tavis C., Wade C., dz. cyt., s. 358.

jeśli jednemu człowiekowi przydarzy się poważna choroba lub śmierć w rodzinie lub jakiś inny kryzys, wtedy inni pomagają mu na swój sposób, według własnych, konkretnych możliwości³³⁴.

Jednym z elementów szczególnie istotnych we współczesnych czasach jest promocja medialna wolontariatu. Coraz częściej kampanie społeczne kreowane są na wzór kampanii marketingowych, wykorzystując podobne narzędzia i środki oddziaływania. Odbiorcy bardziej zwracają uwagę na obiektywne zalety przedmiotu, dlatego komunikat, który jasno je podkreśla, będzie najbardziej skuteczny tak długo, dopóki ludzie mają motywację i zdolność do skupienia uwagi na komunikacie. W taki sposób działają również kampanie społeczne mające na celu poszukiwania wolontariuszy czy zdobycie funduszy na dalszą działalność³³⁵. Dla osób prowadzących organizacje prospołeczną niezwykle ważne jest dotarcie do jak największego grona odbiorców, a w osiągnięciu tego celu coraz częściej pomagają im media.

3.6. Wolontariat wspierany medialnie

Obecność organizacji pozarządowych w mediach publicznych i społecznościowych z jednej strony generuje ogromne możliwości pozyskiwania środków finansowych oraz wolontariuszy, z drugiej kreuje konkurencję na rynku organizacji pozarządowych. W związku z tym wolontariat, oprócz tradycyjnego środowiska społecznego, w którym funkcjonuje, swoje szczególne miejsce zajmuje również w mediach.

Najbardziej opiniotwórcze środki społecznego przekazu wyznaczają trendy nie tylko stylu życia, ale również sposobów pomagania. Wolontariuszy coraz częściej zachęcany jest komercyjnymi reklamami poszczególnych organizacji, które bywa, że przekraczają pewne tabu, prowokują czasami szokują, a to wszystko ma zwrócić naszą uwagę na konkretny „produkt” czyli w tym wypadku człowieka potrzebującego pomocy. Funkcjonowanie w obszarze mediów cyfrowych może przesłaniać kontekst społeczny i kulturowy. Sieć jest przestrzenią, w której pojawiają się inne relacje i interakcje niż istniejące w świecie rzeczywistym. Kluczowa zatem w funkcjonowaniu w świecie cyfrowym staje się świadomość społeczna³³⁶.

³³⁴ Hardin R., dz. cyt., s. 538.

³³⁵ Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 328.

³³⁶ Walter N., dz. cyt., s. 25.

Społeczeństwa ponowoczesne preferują przekaz bardziej osobisty, spersonalizowany, dwustronnie interakcyjny i wiarygodny, komunikowany za pośrednictwem mediów społecznościowych. Najtrudniejszym wydaje się zindywidualizowanie komunikatu, aby trafić jednocześnie do całej grupy i do konkretnego człowieka, który chce się czuć wyjątkowo.

Nowym trendem w działalności prospołecznej jest wolontariat realizowany w całości lub częściowo przez Internet. Wolontariusz w tym przypadku wykonuje swoje zadania zdalnie – z domu czy innego miejsca. Przykładowym zadaniem dla e-wolontariusza jest np. pomoc w administrowaniu strony internetowej organizacji pozarządowej. Rozwój usług za pośrednictwem Internetu pociągnął za sobą wykreowanie nowych form społeczności. Jej struktury tworzą osoby posługujące się na co dzień narzędziami typu: komunikatory internetowe, fora i portale społecznościowe, panele dyskusyjne, kilkusekundowe relacje, udostępnienie stron i ciekawych wątków. Za pośrednictwem Internetu tworzą się grupy społeczne działające na rzecz innych ludzi, udzielające różnorodnego wsparcia, przede wszystkim informacyjnego. Działania te mogą przybierać formę pomocy bezpośredniej, jak i pośredniej. Na bazie tego typu funkcjonowania teleinformatycznych form udzielania wsparcia powstał projekt „e-wolontariatu”. Projekt zakłada m.in. znalezienie osób chcących pracować przy nowoczesnych technologiach, które mają wspomóc działalność instytucji trzeciego sektora³³⁷. Internet jest bardzo ważną przestrzenią społecznego funkcjonowania człowieka. Natalia Walter, pisząc o funkcjonowaniu w świecie cyfrowym i cyfrowej inteligencji emocjonalnej, zwraca uwagę na przestrzeń wirtualną, której podstawą są relacje społeczne. Mogą one podlegać podobnej dynamice jak relacje tworzone w świecie realnym. Empatia i altruizm mają swoje odzwierciedlenia w chęci wzajemnej pomocy internautów. Zdając pytanie w sieci, otrzymamy odpowiedź natychmiast, niezależnie czy sprawa dotyczy poważnych problemów czy błażych spraw codziennych³³⁸.

Media – szczególnie portale społecznościowe – odgrywają ogromną rolę w komunikowaniu się wolontariuszy ze sobą, a zapotrzebowanie na konkretną pomoc bardzo szybko dociera do dużej ilości osób, zwiększając tym samym swoją skuteczność. Odwołując się do determinizmu technologicznego Marshalla McLuhana można zauważyć, że zmiany w sposobach i narzędziach komunikowania zmieniają również naszą komunikację z innymi

³³⁷ <http://e-wolontariat.pl> (dostęp 28.12.2019).

³³⁸ Walter N., dz. cyt., s. 24- 25.

i sposoby pomagania³³⁹. Aspekt osobowy wolontariatu i dostosowanie komunikatu do współczesnych młodych ludzi staje się największym współczesnym wyzwaniem dla osób, które zarządzają wolontariatem i wolontariuszami. Nie ulega wątpliwości, że mimo wsparcia technologicznego coraz bardziej zaawansowanych technologii, to relacje z drugim człowiekiem będą największą motywacją do realizacji siebie. Ostatecznie – jak pisze Victor Frankl – o sensie życia człowieka, będzie decydował stopień podjęcia odpowiedzialności za rozwiązywanie wyzwań, które się pojawią w życiu³⁴⁰.

³³⁹ Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, wyd. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 344.

³⁴⁰ Frankl V., dz. cyt., s.151.

Rozdział 4. Założenia metodologiczne badań własnych

Przedstawiciele świata nauki zajmujący się metodami badawczymi zwracają uwagę na poszukiwanie sensu badania naukowego jako pierwszego pytania, które powinno się zadać na początku każdej pracy badawczej. Heliodor Muszyński zauważa, że człowieka od zwierząt nie odróżnia działanie i orientacja w otoczeniu ani nawet pewna zamierzona celowość działań, która może być dyktowana przez ciekawość świata, nie odróżnia nas także umiejętność przystosowania się do zmiennych warunków, wiążąca się z „porządkowaniem” doświadczeń życiowych. Według niego są dwie cechy, które odróżniają nas w tym obszarze od świata zwierząt: „świadomość ciągłości swego gatunkowego istnienia i trwałość zgromadzonego, przekazywanego z pokolenia na pokolenie doświadczenia”³⁴¹. Przekształca się ono w wiedzę, która w znaczeniu węższym podkreśla również umiejętność przechowywania, przetwarzania i wykorzystania jej do osiągania celów teoretycznych i praktycznych³⁴². W dążeniu do działania porządkującego teraźniejszy i przyszły świat, człowiek działa w sposób zaplanowany, w oparciu o wiedzę o prawidłowościach rządzących światem. Do tego potrzebna jest wiedza naukowa, czyli taka, która wykracza poza potoczność – wiedzę ogólną³⁴³. Stefan Nowak opisując różne rodzaje nauk również porównuje je do systemów ludzkiej działalności, które dążą do realizacji określonych wcześniej celów. Mogą być nimi: poszerzanie wiedzy, poznawanie procesów, które składają się na rozwijanie danej nauki. Te z kolei przekształcają się w systemy twierdzeń, przeświadczeń i sądów, opisy poszczególnych fragmentów rzeczywistości, w teorie wyjaśniające pewne zjawiska, które są później potwierdzane i uznawane przez przedstawicieli danej dziedziny³⁴⁴. Zasadniczym celem poznania naukowego jest zdobycie wiedzy ścisłej, pewnej, ogólnej i prostej o maksymalnej zawartości informacji. Takie dopiero poznanie prowadzi do wyższych form funkcjonowania wiedzy, a są nimi prawa nauki i prawidłowości³⁴⁵. Przyjmując, że w świecie występuje względnie stały porządek rzeczy, który charakteryzuje się pewną powtarzalnością jest on związany z gromadzeniem wiedzy, która leży u podstaw

³⁴¹ Muszyński H., *Metodologiczne vadamecum badacza pedagoga*, wyd. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2018, s. 18.

³⁴² Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 190.

³⁴³ Muszyński H., dz. cyt., s. 18.

³⁴⁴ Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 1985, s. 19.

³⁴⁵ Za: Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 2001, s.20.

racjonalności³⁴⁶. Przystępując do pracy badawczej, po wyborze tematu zainteresowań i jego przedmiotu, ustalono zmienne, wyznaczono cele badań i sformułowano problem główny oraz problemy szczegółowe. Następnie wybrano adekwatne metody badawcze, narzędzia i techniki badań. Wszystkie te działania wpisują się w schemat procedury badawczej i określają następujące po sobie działania.

4.1. Przedmiot i cele badań

Podejmowane badania naukowe inspirowane często sytuacją społeczną bazują na zhierarchizowanym zbiorze pytań dotyczących pewnych „przedmiotów” badań, którymi mogą być zjawiska, osoby, grupy społeczne³⁴⁷. Janusz Sztumski określa przedmiot badań jako rzeczywistość społeczną, czyli specyficzny zbiór zjawisk, procesów, którego fragmentem zajmują się badacze nauk społecznych z uwzględnieniem specyfiki swojej dziedziny³⁴⁸. Przedmiotem badań określać będziemy wszelkie obiekty, rzeczy oraz zjawiska i procesy, którym one podlegają i w odniesieniu do których formułujemy pytania badawcze³⁴⁹. Badanie naukowe jest pewnym schematem następujących po sobie czynności, zmierzających do udzielenia odpowiedzi na postawione pytania. Proces ten wymaga również określenia przedmiotu badań.

Przedmiotem badań są relacje między oczekiwaniami wolontariuszy wobec wolontariatu a ich realizacją. Rozszerzając powyższe ujęcie przedmiotem badań okazuje się również sam wolontariat jako forma zaangażowania młodych ludzi w życie społeczne. Po ustaleniu przedmiotu zainteresowań badawczych przystąpiono do formułowania celów badawczych.

Istnieją różne klasyfikacje celów badawczych, dla potrzeb niniejszej pracy została wykorzystana typologia według Janusz Gniteckiego, który wyróżnia następujące rodzaje celów:

- poznawczy – związany głównie z opisem, wyjaśnieniem i przewidywaniem zjawisk pedagogicznych, psychologicznych, socjologicznych itp.,
- teoretyczny – związany z podejmowaniem zadań o charakterze teoretycznym, np. opracowaniem teoretycznego modelu zajęć dydaktyczno-wychowawczych,

³⁴⁶ Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 1985, s. 19.

³⁴⁷ Tamże, s. 30.

³⁴⁸ Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. „Śląsk”, Katowice 1995, s. 19.

³⁴⁹ Zaczyński W. P., *Metodologiczna tożsamość dydaktyki*, wyd. WSiP, Warszawa 1988, s.44.

- praktyczny – związany z realizacją zadań praktycznych i może się sprowadzić np. do opracowania odpowiednich dyrektyw pedagogicznych, psychologicznych, socjologicznych, czyli praktycznych wskazówek kierowanych do np. nauczycieli, rodziców, dzieci³⁵⁰.

Celem teoretycznym niniejszej pracy będzie gruntowne studium problematyki związanej z wolontariatem oraz określenie obszaru oczekiwań i ich realizacji przez wolontariuszy.

Cel poznawczy badań związany będzie z określeniem relacji pomiędzy oczekiwaniami wolontariuszy wobec wolontariatu i ich realizacją, w toku badań przeprowadzanych za pomocą metody analizy treści i sondażu diagnostycznego.

Cel praktyczny związany będzie z wyciągnięciem wniosków z badań, ustaleniu postulatów pedagogicznych i próbą skonstruowania modelu pracy i zaangażowania wolontariuszy.

4.2. Problemy i zmienne badań

Nauki społeczne mają swoje źródło w ciekawości świata i zainteresowaniu danym zagadnieniem. Pojawia się ono zanim zaczniemy zbierać informacje dotyczące danej rzeczywistości. W pedagogice, podobnie jak w każdej innej dyscyplinie naukowej, początkiem badania jest pojawienie się problemu³⁵¹, który jest zarazem początkiem badania. Dążenie do zrozumienia świata po to, aby go zmienić zgodnie z ludzkimi potrzebami towarzyszyło człowiekowi od lat. Ta potrzeba działania społecznego to istotna motywacja w rozwoju wszystkich nauk społecznych, w tym pedagogiki³⁵². Badanie zatem oznacza pewien rodzaj działania, podejmowanego z myślą o wyjaśnieniu przyczyn jakiegoś procesu, dokonania jego oceny, udzielania odpowiedzi na interesujące badającego pytania. Stefan Nowak określa badanie jako fragment całości następujących po sobie działań naukowych, w tym na zbieraniu i analizowaniu danych w celu uzyskania odpowiedzi na sformułowane wcześniej pytanie³⁵³. Wybieranie przez badacza takiej, a nie innej tematyki podyktowane jest różnorodnymi motywami. Niezależnie od nich, rozwiązanie określonego problemu badawczego wymaga wykonanie określonych,

³⁵⁰ Por. Gnitecki J., *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej*, wyd. Wydawnictwo Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Zielonej Górze, Zielona Góra 2003, s. 53.

³⁵¹ Za: Zaczyński W. P., dz. cyt., s.143.

³⁵² Nowak S., *Metodologia badań socjologicznych. Zagadnienia ogólne*, wyd. PWN, Warszawa 1970, s. 27.

³⁵³Tamże, s. 214.

ustalonych wcześniej czynności badawczych. Wyrażają się one w zaplanowaniu całości badań, ich zorganizowaniu, w doborze środków, metod narzędzi badawczych oraz przeprowadzeniu badań³⁵⁴. Jednym z najważniejszych etapów procesu badawczego jest formułowanie problemów badawczych, które Tadeusz Pilch określa jako oparte na literaturze przedmiotu i wiedzy własnej autora określenie obszaru badawczego i takie zadanie pytań, aby dalsze fazy koncepcji badawczej dały wymierne rezultaty. Formułowanie problemu określa również i doprecyzowuje zakres naszej niewiedzy i ma swoje konsekwencje w postaci wyboru metody badawczej, ustaleniu zmiennych, technik i narzędzi badawczych³⁵⁵.

Teresa Bauman opisując sposoby formułowania problemów badawczych na gruncie badań jakościowych zwraca uwagę, że w tego typu badaniach można zająć się mało znanymi problemami, które badacz bardziej „przeczuwa” niż wie o ich istnieniu, dlatego taka sytuacja uniemożliwia w sposób naturalny stawianie precyzyjnych hipotez³⁵⁶, nie sprzyja temu również diagnostyczny charakter postawionych problemów ze względu na trudny do postawienia przewidywań rezultat³⁵⁷. Stawiane pytania porządkują to, czego chcemy się dowiedzieć w trakcie procesu badawczego. Inspirację do pytań możemy uzyskać poprzez własną ciekawość, doświadczenie czy przeżywaną trudność, wtedy nasze zainteresowanie nadaje kierunek poszukiwaniom i motywuje do dalszej pracy³⁵⁸.

Na potrzeby niniejszej pracy sformułowano następujące problemy badawcze:

Problem główny:

Jakie są relacje pomiędzy oczekiwaniami wobec wolontariatu a ich realizacją przez wolontariuszy?

Przy formułowaniu problemu głównego nie zawsze możemy uwzględnić wszystkie aspekty interesujące nas pod względem badawczym, dlatego, aby nie pominąć potencjalnie istotnych badawczo kwestii, sformułowano następujące problemy szczegółowe:

³⁵⁴Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, wyd. PWN, Warszawa 2004, s. 246.

³⁵⁵Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 25.

³⁵⁶Bauman T., *O możliwości zastosowania metod jakościowych w badaniach pedagogicznych*, w: Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 57.

³⁵⁷Muszyński H., dz. cyt., s. 102.

³⁵⁸Tamże, s. 100-101.

Problemy szczegółowe:

Jakie są oczekiwania wolontariuszy podejmujących aktywność wolontariacką?

Jakie są motywy podejmowania aktywności wolontariackiej?

Jakie czynniki determinują oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu?

Jakie są realizacje oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu?

W jaki sposób przebiega realizacja wolontariatu?

Jakie czynniki warunkują organizację/prowadzenie grupy wolontariackiej?

Po sformułowaniu problemu głównego i problemów szczegółowych kolejnym, istotnym krokiem w procesie badawczym jest ustalenie zmiennych. W wyjaśnieniu istoty zmiennej autorzy różnych opracowań z zakresu metodologii badań często odwołują się do rozumienia jej przez Jerzego Brzezińskiego: „Jeżeli o danej właściwości możemy powiedzieć, że przyjmuje ona różne wartości, to jest to zmienna”³⁵⁹. Za Kazimierzem Żegnałkiem możemy również przytoczyć rozumienie zmiennej według Wilhelminy Wosińskiej, która twierdzi, że „zmiennie określają, pod jakim względem rozpatrywane są zjawiska i przedmioty lub ich właściwości, jakie typy relacji między nimi brane są pod uwagę przy rozpatrywaniu ich w tym aspekcie. Zmiennymi są więc podstawowe cechy, symptomy, przejawy charakterystyczne dla badanego faktu, zjawiska czy procesu”³⁶⁰.

Na dalszym etapie postępowania badawczego, aby doprecyzować przyjęte problemy badawcze, konieczne jest określenie zmiennych, które umożliwiają poznanie związków i relacji, które zachodzą pomiędzy badanymi rzeczywistościami. Zmienne jakościowe charakteryzują się zazwyczaj tym, że nie da się powiedzieć, że jakaś kategoria znaczy więcej lub mniej niż jakakolwiek inna, nazywa się je również zmienną nominalną i/lub globalną. Oznacza to, że odnosi się ona do wielu cech danego zjawiska. Jest to wspólne pojęcie obejmujące cały zespół zmiennych, którą nazywamy zmienną globalną³⁶¹.

W niniejszej pracy wyróżniono następującą zmienną globalną:

Zmienna globalna: Relacje między oczekiwaniami wolontariuszy wobec wolontariatu a ich realizacją.

³⁵⁹ Brzeziński J., *Elementy metodologii badań psychologicznych*, wyd. PWN, Warszawa 1980, s. 56.

³⁶⁰ Żegnałek K., *Metodologia badań*, wyd. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010, s. 76.

³⁶¹ Muszyński H., dz. cyt., s. 138-139.

Zmienne szczegółowe:

- Oczekiwania wolontariuszy podejmujących aktywność wolontariacką.
- Motywy podejmowania aktywności wolontariackiej.
- Czynniki determinujące oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu.
- Realizacje oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu.
- Przebieg realizacji wolontariatu.
- Czynniki warunkujące organizację/prowadzenie grupy wolontariackiej.

Określenie zmiennych wymaga doboru wskaźników, na podstawie których możemy analizować występowanie danej zmiennej w zebranych materiałach badawczych. Wskaźnik to „pewna cecha, zdarzenie lub zjawisko na podstawie zajścia, którego wnioskujemy z bądź z określonym prawdopodobieństwem, bądź wreszcie z prawdopodobieństwem wyższym od przeciętnego, iż za chodzi zjawisko, które nas interesuje”³⁶². Wskaźnikami powyższych zmiennych globalnych będą wskazania we wpisach w pamiętnikach wolontariuszy-respondentów oraz materiał zebrany w trakcie przeprowadzania sondażu diagnostycznego określający oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu i ich realizacje. Po sformułowaniu problemów badawczych ustaleniu zmiennych wskaźników celów i przedmiotu badań nastąpił wybór odpowiednich metod narzędzi i technik badawczych.

4.3. Metody i techniki badawcze

Metoda to zespół teoretycznie uzasadnionych zabiegów koncepcyjnych i instrumentalnych obejmujących najogólniej całość postępowania badacza, zmierzającego do rozwiązania określonego problemu naukowego. Metoda zawiera różne działania o charakterze koncepcyjnym, jak i rzeczowym w kontekście ogólnego celu badań³⁶³. Stefan Nowak pisze, że poprzez metodę badawczą rozumieć będziemy typowe i powtarzalne sposoby zbierania, opracowywania, analizy i interpretowania danych empirycznych, służące do uzyskania maksymalnie uzasadnionych odpowiedzi na stawiane pytania badawcze³⁶⁴. W badaniach pedagogicznych badacz posługuje się wieloma metodami i technikami badawczymi, które muszą być dostosowane do specyfiki przedmiotu badań, sformułowanych problemów, jak i istniejących możliwości

³⁶² Za: Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 33.

³⁶³ Tamże, s. 71.

³⁶⁴ Nowak S., dz. cyt., s. 86.

realizacyjnych. Ten etap planowania powinien kończyć się dostosowaniem do badań narzędzi, umożliwiających dokonanie pomiaru badanych zjawisk, zdarzeń czy faktów³⁶⁵.

„Słownik pedagogiczny” określa metody badań pedagogicznych jako „systematycznie stosowane sposoby poznania wykrywania oraz ukazywania związków, zależności i prawidłowości rządzących i procesami edukacyjnymi, ich opisywania i wyjaśniania”³⁶⁶.

Wybór metody badań prowadzonych w pracy naukowej jest jedną z ważniejszych decyzji podejmowanych przez badacza. W naukach społecznych możemy odnotować pewien dyskurs pomiędzy wyborem badań jakościowych a ilościowych. Metodologię ilościową na ogół wiąże się z gromadzeniem i analizą danych wyrażonych w liczbach, a jakościową – z „gromadzenia danych, które wymagają podejścia rozumiejącego”³⁶⁷. W badaniach jakościowych – jak podkreśla David Silverman – ważną kwestią jest raczej „autentyczność” w rozumieniu ludzkich doświadczeń³⁶⁸. W badaniach jakościowych równie ważny jak problem jest wybór metody, dlatego, że są one od siebie nawzajem zależne³⁶⁹. Metody jakościowe, w przeciwieństwie do metod ilościowych, charakteryzują się dużą niejednorodnością, dlatego że dotyczą opisu i analizy badanych zjawisk bez odwoływania się do jakiegokolwiek ich pomiaru. Mieczysław Łobocki pisze, że „badacz posługujący się tymi metodami analizuje interesujące go zjawiska m. in. pod względem dających się wyróżnić w nich jakościowo części składowych czy też zachodzących między nimi związków i zależności”³⁷⁰. Badania jakościowe prowadzą do teorii jednostkowej lub pewnej typologii. W zależności od przedmiotu badań lepiej służą zrozumieniu społeczeństwa ze względu na swoją prostotę i ogólność³⁷¹. Celem badań jakościowych nie jest weryfikacja z góry ustalonego pomysłu, ale odkrycie prowadzące do nowych spostrzeżeń³⁷². Istnieją cztery główne metody stosowane przez badaczy jakościowych: obserwacja, analiza treści tekstów i dokumentów, wywiady, nagrywanie i transkrybowanie. Często badania jakościowe opierają się bardziej na wrażliwości badacza, być może dlatego istnieje wyraźna tendencja do stosowania w tych badaniach

³⁶⁵ Babbie E., *Podstawy badań społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 2008, s. 80 – 81.

³⁶⁶ Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 104.

³⁶⁷ Marshall G., (red.), *Słownik socjologii i nauk społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 2006, s. 23.

³⁶⁸ Silverman D., *Interpretacja danych jakościowych*, wy. naukowe PWN, Warszawa 2007, str. 41.

³⁶⁹ Bauman T., *O możliwości zastosowania metod jakościowych w badaniach pedagogicznych*, w: Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 57.

³⁷⁰ Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, wyd. PWN, Warszawa 1984, s. 30.

³⁷¹ Konarzewski L., *Badania jakościowe- szansa czy złudzenie?*, w: Lewowicki T., Krajewski J., Nikitorowicz J., (red.) *Problemy współczesnej metodologii*, wyd. Instytut Psychologii PAN, Olecko 2001, s. 170.

³⁷² Sherman R., Webb R. B., *Qualitative Research in Education*, w: Focus, The Falmer Press, 1995, s. 5.

również metod ilościowych³⁷³, aby utworzyć bardziej spójny obraz badanego zjawiska czy grupy³⁷⁴. Badania społeczne w ostatnich dziesięcioleciach zmiernają do koncentrowania się na technikach ilościowej analizy danych. Zdominowała ona nadawanie znaczeń obserwacjom i analizom społecznym i bywa, że sprowadza się je do danych liczbowych³⁷⁵. Badania jakościowe i ilościowe są zdecydowanie komplementarne a w ramach jednego działania badawczego można, dzięki połączeniu tych dwóch metod, dokonywać interpretowania wyników badań. „Wiele problemów pedagogicznych ma dwa aspekty obiektywne (rozkłady cech i działań w populacji) i subiektywne (indywidualne perspektywy, poglądy i uczucia)”³⁷⁶. W oparciu o powyższe rozważania, dostosowując metody do postawionego problemu badawczego, metody jakościowe (analiza treści) i ilościowe (sondaż diagnostyczny) są ze sobą komplementarne, a materiał badawczy i jego analiza dopełniają obrazu badanej grupy i pozwalają na wyciągnięcie wniosków.

4.3.1. Metoda analizy treści

Metodę analizy treści stosować można w różnego typu badaniach diagnostycznych, eksploracyjnych lub nastawionych na cele heurystyczne. To również sprowadzanie treści do kategorii wymiernych i porównywalnych. Jest to więc rozkładanie przekazu na elementy prostsze lub wyodrębnianie jego cech, właściwości i elementów oraz następnie klasyfikowanie ich zgodnie z przyjętym systemem kategorii, zgodnie z opracowanym kluczem kategoryzacyjnym³⁷⁷. Bernard Berelson, który jest uważany za prekursora wprowadzania tej metody w badaniach, określa ją jako służącą do badania obiektywnego, systematycznego opisu jawnej treści przekazów informacyjnych³⁷⁸. Metoda analizy treści również jest analizowana przez badaczy ilościowych, poprzez tworzenie zbiorów kategorii i określanie dokładnej liczby określonych stwierdzeń³⁷⁹. W tym miejscu zaznaczmy, że analiza treści nie jest, jak mogłoby się wydawać, prostym wnioskowaniem badacza na temat badanego materiału, odczytaniem zawartych w nim przez autora treści i ich interpretacją. Mamy tu do czynienia z pewnego rodzaju interakcją rozgrywającą się na wielu płaszczyznach między innymi: zbioru wiedzy na dany temat,

³⁷³ Łobocki M., dz. cyt., s. 30.

³⁷⁴ Silverman D., dz. cyt., s. 39.

³⁷⁵ Babbie E., dz. cyt., s. 422.

³⁷⁶ Konarzewski L., dz. cyt., s. 172.

³⁷⁷ Babbie E., dz. cyt., s. 246.

³⁷⁸ Za: Pilch T., dz. cyt., s. 90.

³⁷⁹ Silverman D., dz. cyt., s. 40.

przekonaniami i doświadczeniami autora. Karolina Szczepaniak podkreśla, że mimo zwrócenia większej uwagi w naukach społecznych na badania jakościowe, badacze koncentrują się na ilościowym jej wymiarze. Trudność też może sprawiać płynność samego badania, pewien brak opisanie tej metody w literaturze metodologicznej zarówno polskiej, jak i zagranicznej³⁸⁰. David Silverman pisze, że nie jest jasne, na jakich podstawach teoretycznych opiera się analiza treści, a wnioski z niej płynące często nie są odbierane jako miarodajne ze względu na dużą ilość możliwych do analizy schematów³⁸¹. Mieczysław Łobocki opisuje analizę dokumentów, w której ujmuje między innymi pamiętniki, dzienniki, wytwory tworzone przez badanych jak i o badanych, w sposób zaplanowany bądź spontaniczny. Wiele elementów opisanej przez niego metody pojawia się u innych badaczy pod nazwą „analiza treści” (E. Bobbie, 2004, D. Silverman, 2007), a sama analiza dokumentów w badaniach pedagogicznych jest znana pod takimi nazwami jak: analiza wytworów działania, analiza wytworów psychicznych lub analiza prac własnych³⁸². Za Mieczysławem Łobockim, w dbałości o porządek pojęciowy przyjmuje się, że „analiza dokumentów” oznacza to samo co analiza wytworów, treści lub prac własnych. Przez analizę treści wytworów działania rozumie się metodę lub technikę badawczą, polegającą na opisie i interpretacji konkretnych dokonań w procesie uczenia się, pracy produkcyjnej lub innego rodzaju działalności, zakończonych bardziej lub mniej gotowym produktem. Analiza treści nie skupia się na przebiegu, tylko na rezultacie wykonanych działań, w wyniku których powstaje konkretny produkt, czyli wytwór. Mieczysław Łobocki upatruje w tym fakcie wyraźną różnicę między analizą treści a innymi metodami, czyli w sposobie powstawania materiału badawczego. Analizowany materiał powstaje przeważnie w codziennych (naturalnych) warunkach ich pracy i życia szkolnego lub domowego. Tworzonym przez nich produktom, będącym przedmiotem analizy, nie towarzyszy na ogół żaden cel badawczy³⁸³. Nie zawsze jest to jednak prawda, w pracy badawczej analizuje się nierzadko pewne wytwory, jak wypracowania lub dzienniki, powstałe bezpośrednio z myślą o wykorzystaniu ich w celach naukowych. Pamiętniki wolontariuszy również powstawały w celach naukowych, przy założeniu pewnej spontaniczności w ich powstawaniu, zrozumieniu kategorii używanych przez

³⁸⁰ Szczepaniak K., *Zastosowanie analizy treści w badaniach artykułów prasowych – refleksje metodologiczne*, Acta Universitatis Lodzianis Folia Sociologica 42, Łódź 2012, s.86. http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.hdl_11089_5453 (dostęp 05.06.2021)

³⁸¹ Silverman D., dz. cyt., s. 149.

³⁸² Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, wyd. PWN, Warszawa 1984, s. 226-227.

³⁸³ Tamże, Łobocki M., s. 227.

uczestników życia społecznego i zrozumienia jak stosuje się je w konkretnych działaniach³⁸⁴. W toku ich przeprowadzania „pozwała się osobom badanym na dowolne, wyrażanie swych myśli i uczuć, spostrzeżeń i ocen, refleksji i pomysłów. Na tym właśnie polega odmienność i osobowość analizy treści wytworów działania, upoważniająca do równorzędnego niemal stosowania jej w porównaniu z bardziej obiektywnymi metodami badań pedagogicznych”³⁸⁵. Analizie mogą być poddawane różne rodzaje wytworów. Mieczysław Łobocki wymienia między innymi wytwory działania zastane, w badaniach pedagogicznych są nimi najczęściej indywidualne notatki, rysunki, kroniki oraz tworzone intencjonalnie (poprzedzonych choćby najogólniejszą instrukcją wykonania), z zamiarem poddania ich analizie badawczej. Cel ich tworzenia może być znany również osobom badanym. Do wytworów tego rodzaju należą przede wszystkim wypracowania szkolne, są nimi również rysunki dziecięce i dzienniki (pamiętniki) młodzieży³⁸⁶. Dane pozyskane w ten sposób z badań są bardzo wartościowe, szczególnie dla osób zajmujących się problematyką pedagogiczną. Dają możliwość zgłębienia ideałów życiowych, motywów, dążeń, oczekiwań, preferowanych wartości i zainteresowań, schematów myślenia i realizacji podjętych obowiązków. Jest to jedno z ważniejszych źródeł dotarcia do jednostki i jej życia osobistego, rozwoju procesów psychicznych i tła powstawania wzorców osobowych u młodych ludzi, ich aspiracji i potrzeb związanych z codzienną aktywnością. Często te dane bardzo trudno uzyskać stosując inne metody badawcze³⁸⁷. Pozwala to na poznanie przez badacza realnego świata swoich respondentów i formułowania osadzonych w rzeczywistych potrzebach młodych ludzi celów dydaktyczno-wychowawczych. Analiza treści jest metodą powszechnie akceptowaną, szczególnie w dobie komunikowania masowego. Kluczowy warunek, jaki należy spełnić to stworzenie odpowiednich kategorii, które mogą w ten sposób uwiarygodnić rezultaty badań. Zwraca się również uwagę na niedoskonałości tej metody, polegające głównie na kwestionowaniu całkowitej wiarygodności poznawczej analizowanych treści wytworów. Otóż przedstawiają one fakty i zdarzenia na ogół w sposób jednostronny; są subiektywnym obrazem rozwoju własnej osobowości młodych ludzi. Na ich obiektywność oddziałują również motywy w oparciu, o które zdecydowali się wziąć udział czy udostępnić materiały napisane przez siebie. Gordon Allport wymienia między

³⁸⁴ Silverman D., dz. cyt., s. 40.

³⁸⁵ Łobocki M., dz. cyt., s. 228.

³⁸⁶ Tamże, s. 232.

³⁸⁷ Tamże, s. 233.

innymi: ekshibicjonizm, radość z wyrażania się w formie literackiej, pragnienie oczyszczenia (katharsis), przewidywaną opcję zysków materialnych i niematerialnych i inne³⁸⁸. Oczywiście należy o tym pamiętać przeprowadzając analizę treści. Innym aspektem, na który należy zwrócić uwagę są bardziej lub mniej świadome zniekształcenia danych zawartych w pamiętnikach – dzieje się to w chwili, kiedy młodzi ludzie zdadzą sobie sprawę, że ktoś może ich oceniać przez pryzmat zapisanych relacji w dokumencie³⁸⁹. Metoda ta polega również na analizie każdej rzeczy stanowiącej źródło informacji o ludziach, przedmiotach, procesach czy zjawiskach. Zbigniew Skorny zauważa, że „Nawet dzienniki i pamiętniki pisane najczęściej dla samego siebie i ukrywane przed postronnymi osobami nie zawsze są w pełni szczere i dają raczej obraz tego, jakim piszący pragnął by być, niż jakim jest naprawdę”³⁹⁰. W zminimalizowaniu takich przypadków może pomóc stworzenie przez autora warunków bezpiecznych dla badanych oraz zapewnienia przez badacza anonimowości respondentów przez np. kodowanie danych osobowych. Rolę analizy treści wytworów podkreśla i docenia Mieczysław Łobocki, który pisze, że można potraktować ją na równi z pozostałymi metodami i technikami badań pedagogicznych, dostrzega jednak zasadność uzupełnienia jej o badania ilościowe³⁹¹. W niniejszej pracy wybraną metodą ilościową był sondaż diagnostyczny.

4.3.2. Metoda sondażu diagnostycznego

Metoda sondażu zwana niekiedy metodą reprezentacyjną, jest jedną z najważniejszych i najbardziej popularnych metod zbierania danych w naukach społecznych i jako taka jest powszechnie stosowana w badaniach pedagogicznych. Tadeusz Pilch o metodzie sondażu diagnostycznego pisze, że „jest sposobem gromadzenia wiedzy o atrybutach strukturalnych i funkcjonalnych oraz dynamice zjawisk społecznych, opiniach i poglądach wybranych zbiorowości, nasileniu się i kierunkach rozwoju określonych zjawisk i wszelkich innych zjawiskach instytucjonalnie niezlokalizowanych – posiadających znaczenie wychowawcze – w oparciu o specjalnie dobraną grupę reprezentującą populację generalną, w której badane zjawisko

³⁸⁸ Za: Łobocki M., dz. cyt., s. 235.

³⁸⁹ Łobocki M., dz. cyt., s. 235.

³⁹⁰ Skorny Z., *Metody badań i diagnostyka psychologiczna*, wyd. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1974, s. 126.

³⁹¹ Łobocki M., dz. cyt., s. 231.

występuje”³⁹². Earl Babbie zwraca uwagę na próbę reprezentacyjną populacji generalnej, którą nie zawsze można precyzyjnie określić, a sama metoda pozwala w krótkim czasie zebrać dane dotyczące większej zbiorowości. Według niego sondaż diagnostyczny jest „sposobem gromadzenia wiedzy o interesujących badacza zjawiskach, zdarzeniach czy procesach zachodzących w badanym środowisku społecznym, w oparciu o sondowanie opinii i poglądów dobranych z określonego punktu widzenia osób zwanych respondentami”³⁹³. Mieczysław Łobocki z kolei podkreśla znaczenie i funkcje tej metody w zbieraniu danych przez badacza o interesujących go zjawiskach i problemach, której źródłem są wypowiedzi samych respondentów³⁹⁴. Sondaż pozwala zebrać materiał badawczy a prawidłowo przeprowadzony może być przydatnym narzędziem badawczym w naukach społecznych³⁹⁵. Po wybraniu metod dostosowuje się do nich techniki i konstruuje narzędzia badawcze.

4.3.3. Techniki badań

Technika badań to czynności praktyczne, regulowane starannie wypracowanymi dyrektywami, pozwalającymi na uzyskanie optymalnie sprawdzalnych informacji opinii, faktów. Techniki badań są zatem czynnościami określonymi przez dobór odpowiedniej metody i przez nią uwarunkowanymi. Czynności te w sensie logicznym są pojęciami podrzędnymi w stosunku do metody, a w sensie rzeczowym o znacznie węższym zakresie niż metoda. Technika badawcza ogranicza się do czynności pojedynczych lub pojedynczo jednorodnych³⁹⁶. W niniejszej pracy zastosowano technikę analizy treści wytworów w odniesieniu do metody badań jakościowych i technikę ankiety w odniesieniu do badań ilościowych. Karolina Szczepaniak w odniesieniu do analizy treści³⁹⁷ zauważa, że przebieg analizy treści często prowadzi, szczególnie w naukach społecznych, do wnioskowania o rzeczywistości społecznej a niekoniecznie o samych tekstach³⁹⁸. Technikę analizy treści, w tym wypadku pamiętników, można rozpatrywać

³⁹² Pilch T., dz. cyt., s. 51.

³⁹³ Babbie E., dz. cyt., s. 276.

³⁹⁴ Łobocki M., dz. cyt., s. 269.

³⁹⁵ Babbie E., dz. cyt., s. 277.

³⁹⁶ Za: Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 2001, s. 71.

³⁹⁷ Badaczka w swojej pracy opracowuje tą metodę w kontekście badań tekstów medialnych, jednak precyzja i kolejne kroki w postępowaniu badawczym w odniesieniu do tej metody zaadoptowano do analizy treści pamiętników mając na uwadze większą przejrzystość analizy jakościowej i prezentowanego materiału.

³⁹⁸ Szczepaniak K., dz. cyt., s.97.

w wielu różnych wymiarach. Zdecydowanie każdy pamiętnik analizowany za pomocą tych technik jest unikalny i niepowtarzalny. Możemy w nim odnaleźć indywidualne cechy samego twórcy. Badacz będzie polegał w przeważającej mierze na własnej intuicji, stąd też subiektywny charakter nadawany przez osobę badającą i interpretującą daną treść. Za Mieczysławem Łobockim możemy przytoczyć dwa obszary analizy: wewnętrzną i zewnętrzną. Analiza wewnętrzna polega na dokładnym poznaniu treści, właściwym jej rozumieniu i odczytaniu wzajemnych więzi między myślami przewodnimi pamiętnika. Analiza zewnętrzna z kolei polega na uzgodnieniu czasu, warunków i okoliczności, w jakich powstał dany wytwór. Przy stosowaniu tej techniki w badaniach jakościowych kolejnym etapem jest tworzenie klucza kategoryzacyjnego i wybór jednostki analizy (czyli najmniejszej jednostki podlegającej kategoryzacji według przyjętego klucza³⁹⁹).

W niniejszej pracy za jednostkę analizy przyjęto pojedynczy wpis w pamiętniku respondentów. W trakcie pracy nowe kategorie były dodawane do klucza i w miarę postępu prac empirycznych, ze szczególnym uwzględnieniem powtarzalności kategorii, ich wzajemnych powiązań oraz rozwijania się wiedzy autora na temat danej problematyki⁴⁰⁰. Przedmiotem bezpośredniej analizy są określone kategorie, które stanowią jedną z głównych części analizowanego wytworu. Nie jest możliwe ustalenie wszystkich kategorii przed analizą materiału badawczego, dlatego na początku można określić kilka głównych kategorii, które później mogą być rozszerzone o pozostałe, określone w trakcie analizy badawczej. Przy tej metodzie rekomenduje się łączenie dwóch technik ilościowych i jakościowych dla bardziej obiektywnego wyniku badań. Analiza treściowa polega na interpretacji samej treści, którą analizujemy w dokumencie oraz staramy się scharakteryzować autora, czyli kto i dlaczego takie treści zawarł, o czym mogą one świadczyć, czy są w jakimś stopniu wyjątkowe⁴⁰¹.

Po analizie pamiętników wolontariuszy wyodrębniono następujący klucz kategoryzacyjny:

1. Oczekiwania związane z wolontariatem:
 - a. Oczekiwania wobec siebie,
 - b. Oczekiwanie wobec podopiecznych,
 - c. Oczekiwania wobec innych wolontariuszy.

³⁹⁹ Szczepaniak K., dz. cyt., s.98.

⁴⁰⁰ Tamże, Szczepaniak K., s.99.

⁴⁰¹ Łobocki M., dz. cyt., s. 238-239.

2. Motywacja do zaangażowania:
 - a. Motywacja endogenna,
 - b. Motywacja egzogenna.
3. Realizacje wolontariuszy w wolontariacie:
 - a. Potrzeby akceptacji,
 - b. Potrzeba przynależności do grupy,
 - c. Potrzeby relacji z innymi,
 - d. Kształtowanie kompetencji społecznych.
4. Odczucia wolontariuszy:
 - a. Nacechowane negatywnie,
 - b. Nacechowane pozytywnie,
5. Zarządzanie organizacją wolontariacką:
 - a. Przywództwo,
 - b. Organizacja pracy wolontariuszy.
6. Kształtowanie relacji:
 - a. Relacje z członkami najbliższej rodziny,
 - b. Relacje z rówieśnikami,
 - c. Samoocena.
7. Codzienność wolontariuszy:
 - a. Reagowanie na sytuacje kryzysowe w trakcie wykonywania wolontariatu,
 - b. Reagowanie na sytuacje kryzysowe poza działaniem społecznym.

Analiza treści samych pamiętników dostarcza wyjątkowych danych na temat badanej grupy. Pamiętnik pełni – jak zauważa Stefan Szuman – funkcję powiernika, przyjaciela, któremu relacjonujemy wydarzenia z naszego życia, możemy je odtworzyć, ocenić, przyjrzeć się swojemu działaniu z dystansu⁴⁰². Pamiętniki ze względu na tak szczególny charakter materiału, jakiego dostarczają, mogą być ważne nie tyle ze względu na cele badawcze, ale również mogą być czynnikiem terapeutycznym i wychowawczym dla samych respondentów⁴⁰³.

⁴⁰² Szuman S., *Znaczenie dzienników młodzieży jako źródła poznania jej psychiki oraz metoda korzystania z tego źródła opracowania materiałów*, w: Wołoszynowa L., (red.), *Materiały do nauczania psychologii*, t. 2, wyd. PWN, Warszawa 1973, s. 139-159.

⁴⁰³ Łobocki M., dz. cyt., s. 243.

Na taki efekt pisania pamiętników zwróciły również uwagę respondentki badania w niniejszej pracy. Pisały, że pamiętniki stały się dla nich pewną terapią (w nieformalnym znaczeniu). Szerzej to zagadnienie zostanie omówione w rozdziale analitycznym.

Techniką zbierania danych w badaniach ilościowych z zastosowaną metodą sondażu diagnostycznego była ankieta. „Ankieta jest techniką gromadzenia informacji polegająca na wypełnianiu najczęściej samodzielnie przez badanego specjalnych kwestionariuszy w obecności lub bez obecności ankietera”⁴⁰⁴. Pytania w ankiecie powinny być ściśle i konkretne, pytania zamknięte opatrzone właściwą kafeterią (zamkniętą, otwartą, półotwartą) czyli zestawem możliwych odpowiedzi. Ankieta dotyczy zazwyczaj większego problemu rozbitego na kilka mniejszych szczegółowych zagadnień. Szuka się więc skategoryzowanych, jednoznacznych i porównywalnych danych na temat jednego zagadnienia. Ankieta według Tadeusza Pilcha „jest niezastąpiona w badaniach pedagogicznych jako narzędzie poznawania cech zbiorowości, faktów, opinii o zdarzeniach, danych liczbowych. Trudniej zaobserwować przy jej pomocy bardziej złożone problemy środowiska wychowawczego. Nie w pełni może być wykorzystana do poznawania układów i zależności społecznych”⁴⁰⁵. Istota badań ankietowych sprowadza się do poprawnego opracowania narzędzia badawczego (kwestionariusz ankiety). Zawarte w nim pytania powinny odzwierciedlać problemy badawcze i być zrozumiałe dla respondentów. Kwestionariusz ankiety badający oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu i ich realizację zawierał pytania otwarte, zamknięte i półotwarte, aby dać respondentom możliwie najwięcej swobody w odpowiadaniu, a jednocześnie utrzymać strukturę wykorzystywanego narzędzia.

Earl Babbie zwraca uwagę na istotną część postępowania badawczego, wykorzystującego kwestionariusz ankiety jako narzędzia badawczego – są to badania pilotażowe. Zauważa on, że niezależnie od staranności zaprojektowanego narzędzia istnieje możliwość popełnienia pomyłki. Jednym ze sposobów zabezpieczenia się przed nimi jest wykonanie badania pilotażowego, które ma na celu sprawdzenie zrozumiałości pytań zawartych w kwestionariuszu, pewną wygodę w odpowiadaniu na pytania i ciągłość ich zadawania⁴⁰⁶. Badania pilotażowe na potrzeby niniejszej pracy były wykonane na przełomie 2019/2020 roku (grudzień – luty) na grupie ok. 30 osób, które wypełniały kwestionariusz ankiety zarówno w formie papierowej, jak i w formie on-line. Ze względu na trudności w dotarciu do grupy badawczej

⁴⁰⁴ Za: Pilch T., Bauman T., dz. cyt., s. 96.

⁴⁰⁵ Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 86-87.

⁴⁰⁶ Babbie E., dz. cyt., s. 276.

i specyficzny czas przeprowadzania badań (pandemia Sars-Cov2) badanie było przeprowadzone w formie on-line za pomocą formularza Google Forms.

4.4. Organizacja badań własnych

W zrealizowanym badaniu wzięli udział aktywni wolontariusze. Do udziału w badaniach jakościowych zostały wyłonione osoby, które były zaangażowane w wolontariat co najmniej rok w czasie prowadzenia badania i udostępniły pisane przez siebie pamiętniki – łącznie 24 osoby. Badana grupa respondentów była jednorodna, w badaniach uczestniczyły kobiety w wieku od 19 do 27 lat. Pamiętniki były pisane w trakcie 10-12 miesięcy, w każdym roku akademickim. Badania trwały dwa lata (2018-2020), co skutkowało zebraniem materiału badawczego w postaci 24 pamiętników. Po wstępnej selekcji i ocenie formalnej zostało wybranych 22 pamiętniki i na ich podstawie będzie prowadzona analiza jakościowa pozyskanego materiału. 10 pamiętników było napisanych na przełomie 2018/2019 roku (wrzesień – czerwiec) i 12 na przełomie 2019/2020 roku (wrzesień – czerwiec). Przytaczane wypowiedzi respondentów są dokładnymi cytatami zarówno w formie, treści, stylu, jak i używanego słownictwa, które również charakteryzuje badaną grupę. W trosce o bezpieczeństwo i ochronę danych respondentów wszystkie pamiętniki zostały zakodowane w następującym kluczu: imię (zmienione imię wolontariuszki), wiek (np. l. 23), rok pisania pamiętnika (18/19 lub 19/20) i dzień, w którym dany wpis został w pamiętniku zamieszczony.

Badania sondażowe były skierowane do wolontariuszy, którzy byli w czasie wykonywania badania lub w przeszłości zaangażowani wolontaryjnie, łącznie do 200 osób. Wykonywana przez nich praca wolontaryjną realizowana była w różnych odstępach czasu, różnych organizacjach i poziomach zaangażowania. Istotną przeszkodą w prowadzeniu badań sondażowych okazała się postępująca pandemia Sars-COV 2. W jej wyniku zostały zawieszona działania większości organizacji prospołecznych, a wolontariusze przestali pracować⁴⁰⁷ i stali się grupą badawczą, do której dotarcie było znacznie utrudnione. Ze względu na sytuację epidemiczną, i w dbałości o bezpieczeństwo, badania zostały przeprowadzone przy użyciu narzędzi on-line. Kwestionariusz ankiety został przeniesiony do platformy Google Forms i rozesłany do największych organizacji pomocowych w Polsce, z prośbą o przekazanie go

⁴⁰⁷ Organizacji pozarządowe wobec pandemii–raport z badania 2020, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Charycka B., Gumkowska M., Warszawa 2020 s. 12-15, (badania dostępne: <https://fakty.ngo.pl/> dostęp 4.06.2020).

wolontariuszom. Formularz został również rozpowszechniony w mediach społecznościowych, na grupach wolontariackich, w celu dotarcia do największej liczby respondentów, którzy angażowali się w przeszłości lub kontynuowali swoją działalność w innej formie.

Rozdział 5. Analiza wyników badań własnych

Fizyk Leo Szilard oznajmił kiedyś swojemu koledze po fachu, Hansowi Bethemu, że chce prowadzić pamiętnik: „nie zamierzam go publikować. Będę jedynie zapisywał fakty, aby informować o nich Boga”.

-Nie sądzisz, że Bóg zna fakty - spytał Bethe.

- Bóg z pewnością zna fakty, lecz nie zna tej wersji faktów

Hans Christian von Baeyer. Taming the Atom

We współczesnym świecie, tak silnie zdominowanym przez obraz, pisanie pamiętników wydaje się czynnością dość archaiczną i czasochłonną. Komunikujemy się za pomocą piktogramów, a emotikony używane w wiadomościach elektronicznych mają przedstawić nasz nastrój. Analizując pamiętniki wolontariuszek (wszystkie były napisane przez kobiety) można było odnieść wrażenie, że opisywanie swoich przeżyć sprawia im trudność. Pojawiły się również wypowiedzi określające samą czynność pisania pamiętnika jako działanie „terapeutyczne”, bądź były porównywane do wizyty u psychologa⁴⁰⁸. Samo czytanie i analizowanie pamiętników było ważnym doświadczeniem dla autorki, ponieważ wskazało obszary, w których wolontariusze-studenci potrzebują wsparcia.

Badania jakościowe były prowadzone w roku akademickim 2018/2019 oraz w 2019/2020, udostępnione pamiętniki pisały wolontariuszki (nie było wśród badanych mężczyzn) przez rok ich aktywności społecznej. Łącznie zebrano 24 pamiętniki wolontariuszy, dwa z nich z przyczyn formalnych odrzucono na etapie selekcji materiału badawczego. Przytaczane wypowiedzi respondentek są dokładnymi cytatami zarówno w formie, treści, stylu jak i używanego słownictwa, które również charakteryzuje grupę badaną. Wszystkie pamiętniki zostały zakodowane w następującym kluczu: Imię (zmienione imię wolontariuszki), wiek (np. 1. 23), rok pisania pamiętnika (18/19 lub 19/20) i dzień, w którym dany wpis został w pamiętniku zamieszczony.

W celu uzupełnienia badań jakościowych przeprowadzono badania ilościowe metodą sondażu diagnostycznego. Kwestionariusz ankiety uzupełniło 200 wolontariuszy

⁴⁰⁸ Odniesienia pochodzą z pamiętników wolontariuszek. O terapeutycznym wymiarze pisania pamiętników wspomina również T. Łobocki opisując ta metodę badań pedagogicznych. Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, wyd. PWN, Warszawa 1984, s. 231.

zaangażowanych w różnego rodzaju działalność społeczną. Wyniki sondażu diagnostycznego zostaną przedstawione w formie graficznej.

Po kilkukrotnym przeanalizowaniu treści pamiętników wyodrębniono, następujący klucz kategoryzacyjny, porządkujący wypowiedzi respondentów w odpowiednich kategoriach i podkategoriach. Zawiera on opisy oczekiwań, realizacji, działań prospołecznych respondentów, ich odczucia i sposoby reagowania w sytuacjach codziennych.

Klucz kategoryzacyjny w niniejszej pracy formułuje się w następujący sposób:

1. Oczekiwania związane z wolontariatem
 - a. Oczekiwania wobec siebie
 - b. Oczekiwanie wobec podopiecznych
 - c. Oczekiwania wobec innych wolontariuszy
2. Motywacja do zaangażowania w wolontariat
 - a. Motywacja endocentryczna
 - b. Motywacja egzocentryczna
3. Realizacje wolontariuszy w wolontariacie
 - a. Potrzeba akceptacji
 - b. Potrzeba przynależności do grupy
 - c. Potrzeba relacji z innymi
 - d. Kształtowanie kompetencji społecznych
4. Odczucia wolontariuszy
 - a. Nacechowane negatywnie
 - b. Nacechowane pozytywnie
5. Zarządzanie organizacją prospołeczną
 - a. Przywództwo
 - b. Organizacja pracy wolontariuszy
6. Kształtowanie relacji
 - a. Relacje z członkami najbliższej rodziny
 - b. Relacje z rówieśnikami
 - c. Samoocena
7. Codziennosc wolontariuszy
 - a. Reagowanie na sytuacje kryzysowe poza działaniem społecznym
 - b. Reagowanie na sytuacje kryzysowe w trakcie wykonywania wolontariatu

Poniżej zestawiono w tabeli wykaz szczegółowych definicji kategorii klucza. Zawierają one uszczegółowienie, jakie aspekty analizowanych treści pamiętników w danej kategorii się znajdują, a jakie nie.

Tabela 2. Definicje kategorii klucza

Oczekiwania związane z wolontariatem		
Oczekiwania wobec siebie		Fragmety dotyczące oczekiwań przyszłych wolontariuszy co do charakteru swojej pracy, tego, w jaki sposób będą się w niej zachowywały, jakie były ich przewidywania dotyczące własnego zachowania.
Oczekiwanie wobec podopiecznych (beneficjentów pomocy)		Fragmety wypowiedzi wolontariuszy w pamiętnikach dotyczące osób, którym pomagały. Oczekiwania dotyczące zachowania tych osób, sposobu reagowania na pomoc i konsekwencji pomocy udzielanej przez wolontariuszy
Oczekiwania wobec innych wolontariuszy		Ta kategoria dotyczy oczekiwań wolontariuszy wobec osób z którymi będą współpracować. Przewidywań zachowania innych zaangażowanych, nawiązywania relacji z nimi, ocena poświęcanego przez nich czasu na pomaganie.
Motywacja do zaangażowania w wolontariat		
Motywacja endocentryczna		Fragmety pamiętników wskazujące na wewnętrzne czynniki warunkujące chęć pomagania innym i zaangażowania prospołecznego. Podejmowanie działania prospołecznego ze względu na antycypowane własne korzyści niematerialne.
Motywacja egzocentryczna		Analogicznie pisemne wypowiedzi wolontariuszy wskazujące na zewnętrzne czynniki warunkujące chęć pomagania innym. Podejmowane działanie prospołeczne wiążą się z nastawieniem na osobę potrzebującą, wolontariusz pomija przy tym swoje korzyści.
Realizacje wolontariuszy w wolontariacie		
Potrzeba akceptacji		Fragmety pamiętników w tych kategoriach wskazują na realizację potrzeb. Potrzeby te znajdują swoją realizację w działaniach wolontaryjnych.
Potrzeba przynależności do grupy		
Potrzeba relacji z innymi		

Kształtowanie kompetencji społecznych	Fragmenty pamiętników wolontariuszy wskazujące na kształtowanie kompetencji społecznych w odniesieniu do aktywności prospołecznej
Odczucia wolontariuszy	
Nacechowane negatywnie	Fragmenty (zazwyczaj opisy konkretnego działania w wolontariacie) pamiętników pracy podejmowanej przez wolontariuszy, a przede wszystkim opis odczuć i emocji nacechowanych pozytywnie i negatywnie towarzyszących ich społecznemu działaniu.
Nacechowane pozytywnie	
Zarządzanie organizacją prospołeczną	
Przywództwo	Fragmenty zawierają wzmianki i opinie wolontariuszy o liderach, koordynatorach, przewodniczących, prezesach, czyli wszystkich osobach, które, na co dzień zarządzają organizacją prospołeczną. Zawierają opisy oceny wolontariuszy, co do sposobów zarządzania organizacją oraz oddziaływanie zarządzania na dalszą chęć pomagania i oczekiwania w stosunku do organizacji.
Organizacja pracy wolontariuszy	Odnosi się do opisywanych przez wolontariuszy sposobów organizacji ich pracy, wyzwań, które się z tym wiążą, ilości czasu, który poświęcają na pomaganie innym.
Kształtowanie relacji	
Relacje z członkami najbliższej rodziny	Fragmenty opisujące w pamiętnikach relacje, jakie wolontariuszy łączą ze swoją najbliższą rodziną, rodzicami, rodzeństwem, także ze znajomymi rówieśnikami, sytuacje nawiązywania relacji dla nich znaczących i wyzwania związane z kontynuowaniem ich, lub zrywaniem znajomości. Fragmenty dotyczą również relacji wolontariuszy do samych siebie ich samoocenę i samopoczucie związane z sytuacją życiową. Fragmenty wybrane do analizy dotyczą kształtowania tych relacji w kontekście działania prospołecznego.
Relacje z rówieśnikami	
Samoocena	

Codziennosc wolontariuszy	
Reagowanie na sytuacje kryzysowe w trakcie wykonywania wolontariatu	Wszystkie fragmenty pamietnikow wolontariuszy zwiazane z opisem reagowania przez nich na sytuacje kryzysowe, ktore spotykaja ich w trakcie wykonywania wolontariatu.
Reagowanie na sytuacje kryzysowe poza dzialaniem spolecznym	Fragmenty zawierajace opisywanie reakcji wolontariuszy na sytuacje dla nich kryzysowe i trudne w ich zyciu prywatnym, nie w trakcie wykonywania wolontariatu. Odzialywanie aktywnosci prospolecznej na podejmowane dzialanie w zyciu codziennym.

Zródło: opracowanie własne

5.1. Oczekiwania związane z wolontariatem

Oczekiwania wolontariuszek związane z podejmowaną aktywnością były zmienne. Wypowiedzi opisujące ich doświadczenia są nacechowane ekspresją i sprzecznymi emocjami. Tę kategorię podzielono na trzy części: oczekiwania w stosunku do siebie, do innych i do beneficjentów udzielanej pomocy.

Zauważono, że w miarę jak młodzi ludzie angażują się w pomoc innym, zmieniają się także ich oczekiwania. Może to wynikać z doświadczenia, jakie zdobywają angażując się społecznie, z zawodu, jaki odczuli po niezrealizowaniu wcześniejszych założeń lub sukcesu, jaki osiągnęli w pracy z podopiecznymi. Charakterystyczne dla badanej grupy są wypowiedzi pełne opisywanego entuzjazmu i motywacji (szczegółowo zostaną one omówione w kolejnych częściach tej analizy). Można zauważyć, że pierwsze wrażenia związane z podjęciem takiej działalności związane są z oczekiwaniem radości i satysfakcji, którą obserwują u doświadczonych wolontariuszy.

Po pierwszym w tym roku spotkaniu czuje się bardzo zmotywowana do działania. Zawsze chciałam coś robić dla innych ludzi, pomagać na większą skalę, a to mi się tutaj umożliwia. Są tu ludzie, którzy są mocno zaangażowani widać, że wolontariat sprawia im wielką radość.” Joanna, lat 21, 18/19, 23.10. 2018

Stres i zdenerwowanie pojawiają się szczególnie przy pierwszym spotkaniu z osobami potrzebującymi.

*Dzisiaj pierwszy byłam na wolontariacie ciężko mi ukryć swoje zdenerwowanie. Po załatwieniu wszystkich formalności, akurat przyszły dwie dziewczynki (...) Najpierw odrobiliśmy zadania z matematyki, a potem zaczęłam ją pytać zasad ortograficznych(...) Okazało się, że niepotrzebnie się denerwowałam (...)*Aleksandra l.24 18/19 06.11.2018

Oczekiwania przyszłych wolontariuszek, dotyczące ich samych odnoszą się przede wszystkim do ich dobrego samopoczucia, które będzie efektem ich zaangażowania. Deklarują bezinteresowność i wysoką motywację. Analiza dalszych części pamiętników pokazuje, że ich pod wpływem stresy, braku efektów pracy i zmęczenia ich motywacja spada.

Dokładam wszelkich starań żeby moja pomoc była owocna. Nie oczekuje żadnych korzyści. Mam satysfakcje z samego gestu pomagania, (...) bo wiem, że jest to wielkie udogodnienie dla pani Marzeny, która jest cudowna i mega życzliwa.” Monika l. 23, 18/19, 2.04.2019

Zdarza się, że studentki podejmują aktywność wolontariacką w oparciu o niezrealizowane oczekiwania wobec własnego życia np. sposobu spędzania wolnego czasu, odkrywania własnych pasji. Odbywa się to na zasadzie porównania z innymi i przy udziale mediów społecznościowych. Wywołuje to krytyczną ocenę dotychczasowych osiągnięć i generuje nowe oczekiwania, bądź mobilizuje do działania, w celu realizacji własnych aspiracji. Wypowiedź wolontariuszki poniżej, pokazuje innych rodzaj oczekiwania wobec siebie i powód, dla którego studentki podejmowały decyzję, o zaangażowaniu się. To chęć wypełnienia swojego życia działaniami, które według nich mają sens, a jednocześnie sprawiają im radość.

*„Brakuje mi też zajęcia. **Jak słucham tego, co inni robią to czuję żal jak patrzę na siebie**, że w wolnych chwilach tylko przeglądam setny raz instagrama czy youtube. **Chciałabym zacząć robić coś ciekawego, coś, co miałoby jakiś sens, sprawiałoby mi radość. Stoję w miejscu”.*** Julia l. 20 19/20 16.01.2020

Naładowałam się super pozytywną energią i od razu zrobiło si się cieplej i milej na serduchu z myślą, że będzie można komuś pomóc. Szykują się super akcje. Jak tylko opuściłam mury uczelni od razu zadzwoniłam do mamy, chłopaka i reszty najbliższych mi

*osób. Musiałam wszystko im opowiedzieć. Bo zaczyna się coś nowego w moim życiu! Julia
l. 20 19/20 3.12.2019*

Studentki, które angażowały się, w wolontariat po raz pierwszy bardziej przeżywają porażki. Inaczej, reagują te wolontariuszki, które już wcześniej udzielały się społecznie. Ich oczekiwania są bardziej wyważone i zrationalizowane, co przyczynia się też do większego prawdopodobieństwa ich realizacji. Sytuacje trudne potrafią przekuć w korzyści i zdecydowanie częściej piszą o nauce na swoich błędach, łatwiej też im je zaakceptować.

Poniedziałek ciężki dzień. Rano obudziła mnie moja współlokatorka, żeby wyjść po nią na dworzec i pomóc jej z walizkami. Po powrocie zjadłyśmy wspólnie śniadanie i zaczęłyśmy się szykować na zajęcia. Dobrze, że dziś tylko angielski. (...) wybrałyśmy się do sklepu na osiedlu, żeby kupić papier kolorowy i klej, ponieważ jutro wraz z kołem Wolontariatu wybieramy się do Domu Pomocy Społecznej by wykonywać wraz z podopiecznymi ozdoby świąteczne i wspólnie śpiewać kolędy. Chcę tam iść jednak mam mieszane uczucia. Obawiam się po praktykach na moich poprzednich studiach (pielęgniarstwie) w ZOL-u. Mam nadzieję, że ci podopieczni będą jednak w lepszym stanie i miło spędzimy czas. Barbara l.23 19/20 9.12.2019.

Wolontariuszki, mające doświadczenie w pracy z innymi, wiedzą, że może być ciężko. Nie piszą o pomaganiu z takim entuzjazmem jak wcześniej, pojawiają się u nich „mieszane uczucia”, które wynikają z wykonywania wcześniejszych aktywności. Może to wskazywać na dysonans poznawczy, który odczuwają. Pojawiam się on również w kontekście niezrealizowanych oczekiwań wobec potrzebujących.

Oczekiwania wobec podopiecznych czy beneficjentów działań pomocowych ze strony wolontariuszy, to kategoria pojawiająca się we wszystkich analizowanych pamiętnikach wolontariuszek, bez względu na rodzaj wykonywanego wolontariatu i doświadczenie w aktywności prospołecznej. Postawa młodych społeczników, objawiająca się np. w oczekiwaniu posłuszeństwa ze strony dzieci, wdzięczności bezdomnych czy osobistych opowieści mieszkańców DPS, obrazuje zakres spodziewanych rezultatów działań pomocowych.

Robiliśmy ozdoby świąteczne. Śpiewaliśmy kolędy i rozmawialiśmy. Tak szczerze mówiąc spodziewałam się czegoś innego. Liczyłam na opowieści tych osób na temat tego, co przeżyli.(...) W zamian za to usłyszałam jak jedna z Pań zostanie na święta w DPS, bo córka nie wiadomo czy znajdzie miejsce dla niej w domu(...) Okropnie przykro tak jakoś się robi. Julia l. 20 19/20 10.12.2019

Byłam dzisiaj razem z dziewczynami w DPS trochę się stresowałam tym wyjściem, bo ostatnio ciężko mi było nawiązać jakikolwiek kontakt z tymi osobami. Pomyślałam jednak, że przecież dla tych ludzi ważna jest pewnie sama obecność zawsze to jakieś urozmaicenie dnia. (...) Na początku było ciężko starałam się nawiązać z nimi kontakt, ale nikt mi nie odpowiadał, więc tylko robiłam ozdoby i się uśmiechałam. Ale w końcu po ponad godzinie jedna Pani zaczęła ze mną rozmawiać! Pomogła mi nawet robić ozdoby i opowiedziała sobie. Bardzo mi dziękowała i życzyła powodzenia na studiach. Katarzyna l.23 18/19 16.04.2019

Zdarza się, że swoją motywację, poczucie sukcesu i chęć dalszej pracy wolontariuszki uzależniają od zachowania potrzebujących. Weryfikacji podlegają również oczekiwania związane z przyszłą pracą zawodową, chęcią zdobycia doświadczenia w innych dziedzinach niż dotychczas znane. W pamiętnikach pojawiają się też elementy dość surowej oceny podopiecznych i oczekiwanie od nich wdzięczności, zrozumienia, posłuszeństwa i dobrego zachowania.

*„Pomaganie nie jest trudne i chętnie to robię, jednak **najgorsze, co może być to odrzucenie tej pomocy, tak właśnie robią te dzieci.** Ciekawe, kiedy zrozumieją, że my wolontariusze nie chcemy dla nich źle oby jak najszybciej.” Patrycja l.23 18/19 19.11.2018*

*„Praca z tymi dziećmi jest mega motywująca **pod warunkiem, że słuchają.** A dzisiaj to chyba nie był dzień do nauki. **Nawet jak chcesz dobrze to wychodzi jak zwykle, bo to są dzieci.** Już wiem, że człowiek potrzebuje bardzo dużo cierpliwości do pracy z dziećmi.” Monika l. 23 18/19 26.02.2019*

„Kolejny wpis z serii wolontaryjnych przeżyć. Maluchy na świetlicy nie dawały w kość przyjemniej nie te, z którymi pracowałam. Chciałabym coś więcej działać nie tylko

*z dziećmi na świetlicy, ale kompletnie nie wiem gdzie i przy kim się zakreślić.” Patrycja
l.23 18/19 13.11.2018*

*W sobotę piknik Eksploracje obok fontanny multimedialnej. W niedzielę piknik caritas na rynku. Ze stowarzyszeniem Klanza przez pierwszy cały dzień malowałam dzieciom twarze. **Wszystko byłoby super i przyjemniej gdyby nie rodzice.** Jak coś jest za free to by chcieli podwójnie. Ciągłe mieli jakieś pretensje, że długo stoją, że nie jest identycznie jak na obrazku, że trzeba tak jak dziecko chce. **Brak kultury z ich strony! I tego uczą dzieci.** Plecy bolały, ale niektóre dzieci były mega wdzięczne i ta garść daje satysfakcję. Justyna
l. 22 18/19 25/26.05.2019*

Część autorek pamiętników pracowała z osobami w kryzysie bezdomności. Poniższa wypowiedź wolontariuszki *Pauliny*, może zwrócić uwagę na ważne kwestie istotnych z punktu widzenia analizowanego materiału.

*„Wracając jeszcze do „zupy⁴⁰⁹” była (moim zdaniem) nie miła sytuacja. Asia znalazła list od naszych Orłów. Piszą, że przyszli do lodówki a ona pusta. Myślałam, że mnie trafi jak przeczytałam. Po 1 organizowane kanapki czy słoiki finansowane są z prywatnych funduszy wolontariuszy. Po 2 panuje bezrobocie, więc część z nas nie mam możliwości ich zarobić z powodu pieniędzy a część to w ogóle przebywa poza Rzeszowem. Po 3- moim zdaniem oczywiście nie jesteśmy jadłodzielnią żeby naszym obowiązkiem było codzienne uzupełnianie lodówki. **My to robimy z dobroci naszych serc! A nasze Orły zamiast być wdzięczni za naszą pracę to jeszcze kurde marudzą!** Totalnie nie mieści mi się to w głowie. Uważam, że część naszych podopiecznych spokojnie mogłaby zacząć pracować (nawet na zbiorach) **tylko łatwiej jest pić i czekać na mannę z nieba. To jest właśnie ta wada tej działalności wolontaryjnej – ty z sercem a oni, „bo mnie się należy”.** Przez takie sytuacje odechciewa się czegokolwiek. Ja nie mówię żeby nas wielbili i całowali po stopach. Odrobina zrozumienia w obecnej sytuacji byłaby wystarczająca. Chyba mam dość na dziś.” Paulina l.23 19/20 15.04.2020*

Wolontariuszka analizuje sytuację zetknięcia się z postawą roszczeniową osób pogrążonych w kryzysie bezdomności, często dotkniętych chorobą alkoholową

⁴⁰⁹ Stowarzyszenia „Zupełne Dobro” pomagające osobom w kryzysie bezdomności w Rzeszowie

i zaburzeniami psychicznymi⁴¹⁰. To zaangażowanie wymagające odwagi, pokonania własnych uprzedzeń i odporności związanej z manipulacją ze strony osób bezdomnych. Zetknięcie się studentki, z taką postawą (zwrócenie uwagi na brak jedzenia w miejscu, gdzie zazwyczaj jedzenie się znajdowało) generuje u wolontariuszki złość i frustrację. Podkreśla bezinteresowności jej (również całego stowarzyszenia) pomocy i – jej zdaniem – niewdzięczności okazanej przez bezdomnych.

W trakcie pisanego przez nią pamiętnika zmienia się również stosunek do osób bezdomnych z emocjonalnego na pragmatyczny. Od litości i poświęcenia do oceny. Warto zwrócić uwagę na określenie „Orły” pojawiające się w pamiętnikach wolontariuszek opisujących pomoc bezdomnym. Nazywając ich w ten sposób, często unikają rzeczywistych opisów danych osób. Taki unik zmierzenia się z rzeczywistością, nadawanie zdrobniałych nazw osobom uzależnionym, będącym pod wpływem alkoholu, z jednej strony może „oswajać” problem, z którym się mierzą, z drugiej może być to oznaką wypierania tej trudnej sytuacji. Może to również oznaczać postawę wyższości nad osobami w potrzebie i podział na „my” i „oni”. „My tak chcemy pomagać, oni nie chcą się zmienić, nie są wdzięczni za pomoc.” Tu należy podkreślić potrzebę przygotowania szczególnie młodych osób pod względem psychologicznym i bezpieczeństwa, do pracy z tak specyficzną i wymagającą kompleksowej pomocy grupą.

Jednym z najważniejszych elementów zaangażowania wolontariusza jest praca w grupie innych społeczników, z którymi organizuje się pomoc dla innych. Można zauważyć pewną tendencję związaną z **oczekiwaniem wobec innych wolontariuszy**.

Im większe było zaangażowanie danej wolontariuszki, tym chętniej oceniała postawę innych. Nawiązując do teorii sprawiedliwości⁴¹¹ (J.S. Adams 1965), mówiącej o porównywaniu nagród materialnych i niematerialnych przez pracowników, w trakcie zarządzania wolontariuszami należałoby zwracać uwagę na podział obowiązków, delegowanie zadań i sposób doceniania ich pracy.

⁴¹⁰ Badania bezdomnych w Europie (Homelessness and Prevention Policies in Europe, Dr Volker Busch-Geertsema, GISS (Association for Innovative Social Research and Social Planning) Bremen, Germany Coordinator of the European Observatory on Homelessness (FEANTSA), grudzień 2014), i Stanach Zjednoczonych (Fischer, P. J., & Breakey, W. R. The epidemiology of alcohol, drug, and mental disorders among homeless persons. *American Psychologist*, 46(11), 1115–1128, 1991) wskazują, że jedną z głównych przyczyn bezdomności, ale i pewną jej konsekwencją są choroby psychiczne często niezdiagnozowane i z przyczyn oczywistych nieleczone, zatem pomoc takim osobom powinna się zaczynać od konsultacji psychologicznych/psychiatrycznych.

⁴¹¹ Golnau W., *Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników*, w: *Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse)*, vol.16, No.1/2/2018, s. 81.

Zorganizowałyśmy zbiórkę dla osób bezdomnych w postaci bielizny i skarpetek. Pomocne a jednocześnie niespotykane. I znowu tylko ja się tym zajęłam Ciekawe czy ktoś spoza wolontariuszy coś przyniesie... Patrycja l.23 18/19 20.11.2018

Wow super, tylko, że nawet nam nie podziękowała. Trochę to było przykro, że na gotowe, no, ale to nicccccccc Często mam takie sytuacje, że pomagam komuś, a potem ten ktoś wychodzi na tym lepiej niż ja. Smutne, ale mam też świadomość, że dobro wraca. Może nie od razu, ale kiedyś na pewno wróci. ;) Mariola l.20 19/20 7.04.2020

Zwracanie przez wolontariuszy uwagi „ja wszystkim pomagam, mi nie pomaga nikt” było częstym stwierdzeniem zaznaczanym w pamiętnikach. Było to formułowane w formie oczekiwania, że skoro one pomagają innym, to również im ktoś pomoże. Dla studentek ważny był czas, które spędzały razem z innymi na planowaniu wydarzeń i organizowaniu spotkań, chciały spędzać czas w swoim gronie i miały nadzieję na dobrą zabawę. Współpraca z innymi w wolontariacie, jest pewnego rodzaju treningiem społecznym, ważnym w **kształtowaniu kompetencji społecznych** związanych z pracą w grupie, osiąganiem kompromisu, wyrażaniu własnego zdania czy organizacją i planowaniem wspólnego działania.

Miałam mały epizod. Szłam sobie do biedry na zakupy. Idąc mijalam bloki byłam mega zamyślona. I tak idę i nagle słyszę: „Przepraszam czy mogłaby mi pani pomóc?” Trochę taka wybita zaczęłam szukać gdzie jest osoba wołająca. Pod klatka stała taka starsza babinka z reklamówkami. No i pomogłam babince wnieść na 4 piętro zakupy. Szkoda, że potem jak ja szłam jak rumun obładowana zakupami to nikt mi nie pomógł Paulina l.23 19/20 16.12.2019

Prawdziwa wiosna się robi... Brakuje mi chodzenia na świetlicę dzieci. Bardzo to lubiłam te dzieciaki śmieszne i kochane. Szkoda mi też pierwszego dnia wiosny, bo razem z wolontariuszami mieliśmy organizować gry i zabawy, które przy wymyślaniu bardzo mi się podobały. Julia l. 20 19/20 16.03.2020

5.2. Motywacja do zaangażowania

Problematyka motywacji działań wolontaryjnych jest jednym z głównych obszarów badaczy zajmujących się tym zagadnieniem (J. Reykowski 1986, J. Karyłowski 1982, M. Górecki 1999, B. Kromolnicka 2000, M. Ochman, P. Jordan 1997, K. Braun 2012). Motywacje możemy podzielić na dwie główne kategorie skierowaną do wewnątrz -endocentryczną i skierowaną na zewnątrz -egzocentryczną⁴¹². Pierwsza z nich ukierunkowana jest na odczucia osobiste (lepsze samopoczucie, duma, otwarcie na innych itp.), druga koncentruje się na odczuciach osoby, której udzielana jest pomoc (lepsze samopoczucie innych, lepszy stan ich zdrowia, warunków życia itp.)⁴¹³. W analizowanych pamiętnikach, znajdziemy przykłady obu tych kategorii, opisywanych przez wolontariuszki.

Motywacja endocentryczna dotyczy pomagania związanego z poprawianiem własnego samopoczucia, zwiększania własnej samooceny, poprzez pomaganie innym. Dla takiej osoby ważne jest to, że to ona pomaga i jakie korzyści jej to przyniesie, ich zaangażowanie w sprawy innych jest związane z ich własnym „ja”⁴¹⁴. Wolontariuszki w pamiętnikach zwracają uwagę, na korzyści, jakie zaangażowanie w prace dla innych może im przynieść, na przykład w ich przyszłym życiu zawodowym.

Robię dobry uczynek a przy okazji uczę się podejścia do dzieci w wieku wczesnoszkolnym i przedszkolnym, co przyda mi się w przyszłości. Taka działalność daje mi bardzo dużo pozytywnej energii. Jolanta l.22.19/20 12.12.2019

*Wolontariat daje mi siłę do dalszego pomagania, daje mi radość i ogromną satysfakcję. **Kształtuje moje sumienie i uczy wykorzystywania każdej wolnej chwili na rzeczy ważne.** Dobro powraca. Justyna l. 22 18/19 31.10.2018*

Trzeba było dziś odwiedzić moją świetlicę. Człowiek jak tam przychodzi to od razu jest w lepszym humorze. Dzieci trudne ale z drugiej strony bardzo kochane. Monika l. 23 18/19 7.05.2019

⁴¹² Karyłowski J., *O dwóch typach altruizmu. Badania nad endo- i egzocentrycznymi źródłami podejmowania bezinteresownych działań na rzecz innych*, wyd. Ossolineum, Warszawa 1982, s. 49.

⁴¹³ Wojciszke B., dz. cyt., s. 361.

⁴¹⁴ Tamże, s. 361.

W środę i piątek byłam w przedszkolu tak jak zawsze, bo chodzę tam, co tydzień na 2 h i pomagam, jako wolontariusz. Cieszę się, że w ogóle mi się udało i mam możliwość tam przychodzić, bo mogę zdobyć doświadczenie, będę miała też, co wpisać później do CV i będzie łatwiej z praktykami, które będę miała przez cały maj, bo chciałam je robić w Rzeszowie, więc już nie będę musiała szukać wtedy przedszkola, gdzie mogę robić jak wszyscy, tylko pójdę tam, nawet pytałam się już dyrektorki i powiedziała, że nie ma problemu. Aneta l.22 19/20 8.12.2019

Bardzo spodobała mi się ta „praca” z dziećmi bo mogę nauczyć się praktyki związanej z pracą z dziećmi, a nie czystej teorii z wykładów. Anna l. 19 19/20 12.12.2019

Daje mi to taką odskocznnię, a przede wszystkim uczy mnie organizacji, zarządzania, poznaje swoje mocne i słabe strony... Poznałam niesamowite osoby i jeszcze bardziej się zaprzyjaźniłam z koleżankami z grupy. Ewa l.22 19/20 17.12.2019

Będąc tam na chwilę zapomniałam o tym wszystkim co mnie czeka, co muszę zrobić... To jest niesamowite że nie było mnie tam 2 miesiące a te dziecka i tak cieszą się na mój widok i nawet pamiętają moje imię. Katarzyna l.23 18/19 05.03.2019

Mam zamiar opisywać w skrócie co się dzieje w moim życiu, chce byś mnie trochę poznał, dowiedział się jaka jestem, co lubię, na co zwracam uwagę, co mi daje radość i co nakręca do działania. Mam nadzieję, że Cię nie zanudzę :D Niedawno dołączyłam KOŁA BADŃ NAD WOLORANTARIATEM na mojej uczelni i w związku z tym, rozpoczynam też przygodę z Tobą. Dziś podczas spotkania odbyły się wybory i zostałam przewodniczącą. Powiem Ci szczerze, że to kompletnie nie było planowane... parę minut przed spotkaniem rozmawiałam z Angeliką, która prowadziła Koło i zaproponowała bym ja z moją przyjaciółką zajęły się sprawami organizacyjnymi Koła, spotkaniami, akcjami charytatywnymi. Serio... szok, cieszę się bardzo, bo lubię zdobywać nowe doświadczenia tylko pytanie: „Czy dam radę?!” Postaram się!. Ewa l. 22. 03.12.2019

W pamiętnikach pojawiają się również wypowiedzi wolontariuszek zwracające uwagę, że działanie społeczne może być dobrą formą poznania nowych osób, również poznania przyszłych partnerów.

*Dzisiaj jestem pełna energii. Uwaga – jest nowy wolontariusz – Paweł. Pierwszy raz spotkałam tam chłopaka, stąd moje zaskoczenie (...) Zaraz jak wyszłam to napisałam do Kamili o tym wolontariuszu, **może to ją zmotywuje żeby przyjść w następnym tygodniu** :). Katarzyna l.23 18/19 28.11.2018*

W Galerii Nowy Świat odbywa się dzień Edukacji Onkologicznej. Będę na nim drugi raz. Praca szła dość sprawnie nikt się nie nudził. Poznałam super sympatycznych ludzi. Pan Tomek organizator wymiata :D. No, ale co tam Pan Tomek był też Konrad (26 lat ciut za dużo) chyba wpadłam mu w oko. Aż dziwne, że istnieją normalni faceci. Z racji że autobusy nie jechały o tej porze zrobiliśmy sobie prawie godzinny spacer. Justyna l. 22 18/19 26.10.2018

Akcja Integracja ! To dopiero będzie petarda! Nie mogę się doczekać. Ten wolontariat to jedna z lepszych rzeczy na tym wydziale. Sylwia l.23 18/19 06.11.2018 Było super ! Taki wolontariat to coś fajnego. Zabawa śmiech. Super ludzie Sylwia l.23 18/19 20.11.2018

Wolontariuszki pisząc o swoim zaangażowaniu zwracają uwagę na inne motywacje podejmowania takiego działania. Pomaganie innym staje się dla nich okazją do nawiązywania nowych relacji społecznych i okazją do kształtowania swoich kompetencji.

Motywacja egzocentryczna związana z samopoczuciem innych, z chęcią poprawy sytuacji podopiecznych jest wspomniana przez wolontariuszki w pamiętnikach. Zwracają uwagę na osoby z najbliższego otoczenia, którym chcą pomóc, mając na uwadze przede wszystkim ich dobro.

Drogi Pamiętniczku!

Dziś sobota...rano udałam się na zakupy z Karoliną, z którą robimy zakupy dla starszych osób z naszego bloku, oprócz zakupów dla Pani Krysi której pomagam, zrobiłyśmy jeszcze zakupy dla 3 osób. Chodzi nam głównie, żeby odciążyć te starsze osoby i w większym sklepie kupić od razu więcej, Panie nawet mówiły, że będą zamrażać chleby, żeby tak często nie wychodzić do piekarni. a później postanowiłam z rodzicami pojechać na wieś... odciąć się od miasta... trochę pomyśleć, odpocząć i przede wszystkim nie oglądać wiadomości. Głowa też musi odpocząć... Cisza, ćwierkanie ptaków, leżaczek, ładna

pogoda... Wieczorem wykonałam ćwiczenia razem z Chodakowska! I położyłam się do łóżka. Już nie długo kwiecień, Święta Wielkanocne, na pewno będą inne...dobranoc.
Karolina l.23 28.03.2020

Studentki piszą, o satysfakcji ze spełniania „dobrych uczynków”, bądź świadomości „bycia dobrym człowiekiem”, co może mieć wymiar religijno-kulturowy. Jedna z wolontariuszek wręcz wprost wylicza:

Kolejny dobry uczynek zrobiony. Dzisiaj byliśmy z wolontariuszkami w Domu Pomocy Społecznej. Tacy ludzie potrzebują nas. Są bardzo mili i otwarci i potrzebują pomocy medycznej. Chociaż tyle możemy dla nich zrobić zostawić kolorowe ozdoby i kartki świąteczne i porozmawiać po prostu być pamiętać”. Monika l. 23 18/19 16.04.2019

Mały gest a cieszy. Mega lubię takie okazje (do pomagania) dzięki temu dostrzegam Boga w każdym bliźnim. Paulina l.23 19/20 16.12.2019

Choroba chorobą, minie, ale trzeba żyć dalej i robić to co do tej pory, czyli być dobrym człowiekiem. Justyna l. 22 18/19 21.11.2018

Dzięki aktywności prospołecznej młodzi ludzie mogą weryfikować swoje opinie i poglądy. Zastanawiają się nad sytuacją swoich podopiecznych, którzy są ciężko chorzy lub mierzą się ze starością. Jedna z wolontariuszek pisze wprost, o docenianiu z pozoru nieistotnych elementów codzienności.

Dziś byłam na onkologii znów. Wyjątkowo mi się chciało. Dzieciaki były takie zadowolone, w końcu przystroiłam salę balonami na Andrzejkę. Takie były szczęśliwe przez głupie wstążki i balony. My – w sensie te osoby, które nie są chore – nie doceniamy takich pierdół. A może to dlatego, że jestem starsza. Sama nie wiem ale dziś zapragnęłam też bawić się jak dziecko. Dawno się tak nie czułam żyjąc pracą i studniami. To było obce uczucie. . Sylwia l.23 18/19 29.11.2018

Po za nauką, byłam dziś u Pani Krysi zrobiłam jej zakupy, porozmawiałyśmy, najbardziej urzekło mnie kiedyś to co usłyszałam z jej ust „Dziękuję, że mogłam z Tobą porozmawiać, bo od paru dni nie rozmawiałam z nikim”. Te słowa zostaną mi w pamięci pewnie na

*zawsze. Starość jest przykra i dlatego tak niedużo potrzeba by rozweselić drugą osobę.
Ewa l.22 19/20 11.05.2020*

Wolontariuszki największą radość i motywację odczuwają, kiedy widzą efekty swojej pracy. Mogą to być drobne gesty podopiecznych, ich wdzięczność czy dobre słowo.

Uwielbiam dzieci i prace jak i zabawę z nimi. Najbardziej motywowało mnie i wzruszało kiedy dzieci przychodziły przytulały się do mnie wypytywały mnie o wszystko. Zawsze kiedy wchodziłam cała gromadka dzieci już na mnie czekała z uśmiechem na ustach żeby mnie przytulic a kiedy szliśmy cała grupka np., na stołówkę każdy chciał iść ze mną za rękę. Było to dla mnie super doświadczenie i cieszę się że właśnie mamy możliwość chodzenia na takie praktyki i że jeszcze ich dużo przede mną. (...) Bardzo wzruszyło mnie to kiedy zobaczyłam w swojej torebce jakaś kartkę był to rysunek od jednego chłopczyka dla mnie. Dwie dziewczyny również wręczyły dla mnie rysunek jedna narysowała moja podobiznę a druga bukiet kwiatów bardzo mnie to ucieszyło i naprawdę teraz wiem że warto się poświęcić dla bycia nauczycielem. Kinga l.22 19/20 4-6.03.2020

Mi przypadła współpraca z Panem Piotrem. Pan Piotr był osobą stosunkowo młodą, ale poruszał się na wózku i nie mówił. Jednak wszystko rozumiał i kontaktował się przez pisanie na kartce. Dobrze się nam współpracowało i udało się nam wykonać kartkę świąteczną z choinką i dużego anioła. Pan Piotr nie był w stanie śpiewać jednak po jego reakcjach było widać, że jest zadowolony a na jego twarzy widniał szeroki uśmiech. Cudowne uczucie móc wywołać uśmiech na twarzach tych starszych schorowanych osób. Dodają motywacji do działania przez swoją postawę. Mimo przeciwności losu nie poddają się, nie zamykają w sobie. Chcą spędzać czas z innymi, rozmawiać, wykorzystywać każdą daną im chwilę. Barbara l.23 19/20 10.12.2019

Bezpośredni kontakt z osobami potrzebującymi, jest bardzo ważny dla wolontariuszek. Niektóre wpisy zawierają dosłowne cytaty słów, które usłyszały studentki.

To było moje pierwsze zetknięcie z bezdomnością – naprawdę przykry widok. Poznałam wtedy Pana Marka (...) Był zachwycony urodą wszystkich wolontariuszek pomagających

*tam. Zaczął opowiadać mi swoją historię że od 25 lat jest na ulicy ale z własnego wyboru. Że nie chce mieć kontaktu z rodziną. Powiedział mi wtedy takie pamiętne słowa: „od innych odróżnia cię to że potrafisz rozmawiać z ludźmi. Ja się nauczyłam gdy dotknęła mnie bezdomność. (..) strzał w serce ja po 2 nie udanych związkach byłam totalnie przybita. Pan Marek powiedział że pewnego dnia spotkam tego jedyne. I że na pewno on gdzieś jest. Spoko i kto tu miał komu pomagać. W sumie ja pomogłam jemu a on swoim dobrym słowem mnie. To właśnie tego dnia odkryłam, że chce pomagać, do pracy !
Paulina l.23 19/20 3.12.2019*

Wolontariuszki opisują swoją pracę jako zmianę świata na lepsze. Pomagając innym mają przekonanie o tym, że „zmieniają świat”, często używają patetycznych określeń. To przeświadczenie wydaje się być im potrzebne, szczególnie w trudnych chwilach kiedy są zniechęcone do dalszej pracy.

Dzięki naszym działaniom świat staje się piękniejszy, a osoby będące w trudnej sytuacji otrzymają pomoc. Justyna l. 22 18/19 10.04.2019

Mimo zmęczenia czuje w sobie fajny zapal do tego wolontariatu, już nie mogę się doczekać aż będę mogła iść do szpitala do dzieciaków i sprawić aby na chwilę były szczęśliwe. Anna l. 19 19/20 3.12.2019

Cieszę się, że w dniu urodzin mogłam nie tylko dostawać ale i dać od siebie... to ogromna radość, nieść realną pomoc komuś, kto jest w potrzebie. Kiedyś sami możemy w niej być i będziemy oczekiwać wsparcia od świata. Mamy ogromną moc... możemy sprawić że ten świat będzie lepszy. Dominika l.21 19/20 11.12.2019

Dzień spędziłam w pracy. Dużo się działo... nowe obowiązki. Samorząd na Wsiizie organizuje zbiórkę żywności na Święta dla starszej Pani, która sama sobie nie radzi. Cieszę się oczywiście jestem za! Na pewno wrzucę też coś od siebie! Kto pomoże jak nie inni ludzie... Sam koszt leków jest duży, a co dopiero żywność, rachunki i inne wydatki... My z koła również zorganizowaliśmy zbiórkę – Akcja wieszak, czyli męski niezbędnik na zimowe dni (zbieramy czapki, rękawiczki, skarpetki itd.). Jest coraz chłodniej oni tego potrzebują... a po pracy udałam się na trening. Sport to zdrowie! Nie wyobrażam sobie jakby wyglądało moje życie bez aktywności fizycznej. Ewa l.22, 13.12.2019

Jednym z opisywanych w literaturze przedmiotu powodów pomagania innym i postaw altruistycznych jest pomaganie po to, aby zredukować własne poczucie winy czy wyrzuty sumienia⁴¹⁵. Pomagając minimalizujemy wtedy nieprzyjemne uczucia, których doświadczamy widząc osobę w ciężkiej sytuacji życiowej. Taką postawę możemy odnaleźć w relacji wolontariuszek poniżej:

*Dzisiaj fajny dzień, ale znowu bardzo meczący. Dużo się działo, było spotkanie, omawialiśmy parę kwestii. **Do tego jedna dziewczyna znalazła dwie rodziny, które potrzebują pomocy prawdopodobnie jednej z nich będziemy pomagać – w planach jest zbiórka jakichś rzeczy, które by się im najbardziej przydały. Ma się jeszcze o to dopytać, co i jak i czy w ogóle ta rodzina przyjmie od nas pomoc. Bardzo mnie to boli, jak ktoś cierpi, żyje w złych warunkach albo spotyka się z chorobą. Każdy zasługuje na to, by godnie żyć. Każdy zasługuje na szczęście. Jednocześnie cieszę się z tego, że nigdy niczego mi nie brakowało ani nie brakuje. Dlatego też, chciałabym uszczęśliwić w jakiś sposób jak najwięcej osób, które spotkam.** Mariola l. 20 19/20 3.03.2020*

W dzień byłam na świetlicy u dzieci. (...) I chyba się stęskniłam trochę za tymi dziećmi. Są bardzo śmieszne i od razu jakaś taka pozytywna energia mnie wzięła jak tam z nim siedziałam. Julia l. 20 19/20 28.01.2020

Część wolontariuszek opisuje swoją pomoc jako odpowiedź na wsparcie uzyskane w chwili, kiedy one same potrzebowały pomocy. Jedna z respondentek wraca do wczesnego dzieciństwa:

*Dziś intensywny dzień. Ran do kościoła. Później obiad. I do Ustrzyk na spotkanie przed rozpoczęciem imprezy. Później kwestowanie i zbieranie pieniędzy na wielką orkiestrę świątecznej pomocy. **Już któryś raz jestem wolontariuszem na tej imprezie i nie wyobrażam sobie żebym nie brała w niej udziału. Samo to, że sama jestem wcześniakiem, gdyby nie sprzęt od Jurka to mogłoby być ciężko. Zmarzłam zmokłam, ale było warto udało mi się zebrać 412 zł. Padam, ale czuję się szczęśliwa.** Barbara l.23 19/20 12.01.2020*

⁴¹⁵ Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 258.

Inna wolontariuszka porównuje swoją słabą kondycję psychiczną w przeszłości do problemów osoby bezdomnej, na tej podstawie wysnuwa wniosek, że wie jak taka osoba się czuje i w jaki sposób może jej pomóc.

Poznałam Pana, który trafił na ulicę przez depresję i problemy psychiczne po rozstaniu z kobietą. Sama najlepiej wiem co to znaczy mieć problemy psychiczne po rozstaniu. Przestałam z dnia na dzień jeść i trafiłam do psychiatry. Rozdawałyśmy paczki przygotowane wcześniej i wróciłam do domu. Paulina l.23 19/20 2.03.2020

Klaudia w podobnym tonie wypowiada się o możliwości zrozumienia i pomocy innym, jeżeli samemu ma się podobne doświadczenia:

Cieszy mnie fakt, że zapisałam się do wolontariatu. Już drugi rok z rzędu. Świetne uczucie robić coś dla kogoś widzieć radość na tych „biednych” buziach dzieci. Trzeba doznać chyba krzywdy, żeby zrozumieć jak można pomóc, zwłaszcza bezinteresownie drugiej osobie. Wtedy czuje się lepszym człowiekiem. Klaudia l. 21 18/19 25.10.2018

5.3. Realizacje wolontariuszy w wolontariacie

Grupa respondentów to studenci, stojący u progu dorosłości. Spotykają na swojej drodze różne osoby, instytucje, sytuacje, które ich kształtują i w jakimś stopniu oddziałują na ich przyszłe wybory. W ostatnim czasie w mediach społecznościowych, ale i na platformach streamingowych w Internecie pojawiają się i w szybkim czasie zyskują na popularności sesje coachingowe, mówców i trenerów personalnych. Celem takich warsztatów jest przede wszystkim zmotywowanie do działania, odnalezienie własnych pasji, wyznaczenie życiowych priorytetów czy planowanie spędzania wolnego czasu. Jednocześnie wydaje się, że skala wewnętrznego niezrozumienia młodych ludzi i zagubienia we współczesnych świecie z roku na rok się zwiększa, a ilość możliwości wyboru i decyzji do podjęcia wręcz ich przytłacza.

Zbyszko Melosik pisze o „przesunięciu socjalizacyjnym”, które polega na zmniejszeniu wychowawczej roli tradycyjnych instytucji społecznych (rodzina, Kościół, szkoła) na rzecz grupy rówieśniczej i w znacznym stopniu kultury popularnej

i mediów⁴¹⁶. W pamiętnikach wolontariuszki opisują szkolenia oferowane im przez zarządzających daną organizacją. Działalność prospołeczna zaspokaja potrzeby wyższego rzędu i mobilizuje do samorealizacji. Odbywa się to jednak zawsze przy udziale innych osób⁴¹⁷, społeczności, grupy, z którą się utożsamiają. Zauważają to również same badane pisząc o źródłach satysfakcji i motywacji do dalszego działania w spotkaniach z innymi.

Potrzeba akceptacji, która ujawnia się we wpisach studentek, pokazuje, że aktywność społeczna młodych osób oddziałuje również na zaspokajanie ich potrzeb, a w konsekwencji na samorealizację. Jedna z wolontariuszek, tak opisywała swoje odczucia związane z rozpoczęciem działania, jeszcze przed samym momentem pomagania potrzebującym.

Zawsze po spotkaniach wolontariatu mam dużo energii i motywacji i chęci do działania. Wiem że nie mogę się zamykać w sobie i kontakty z drugim człowiekiem dają mi ogromną satysfakcję. Joanna, lat 21, 18/19

*Co mnie dziś ucieszyło? **Dziewczyny z Koła wsparły akcję, którą ostatnio udostępniłam, wiedziałam, że razem możemy zdziałać dużo!** Widziałam też, że dziewczyny udostępniały na Facebooku te zbiórki. Niektóre z nich dodały kubki, ciuchy i inne rzeczy w nowo powstałej grupie, gdzie można wystawić jakieś swoje rzeczy na sprzedaż i pieniądze, które dostaną ze sprzedaży przekażą na zbiórkę. Świetny pomysł, jedna właśnie koleżanka z naszego Koła ozdabia własnoręcznie kubki i przeznaczyła sporo tych kubków na sprzedaż pod jedną z akcji. Ostatnio też pisały do mnie dziewczyny z Koła i pytały, czy zrobimy jeszcze w tym semestrze jakieś spotkanie i ogólnie pisały, że szkoda, że nasze akcje zaplanowane nie udały się, no taka prawda tyle było pomysłów, ale pandemia pokrzyżowała nam plany. **Trudno może w przyszłym semestrze uda nam się to wykonać i uszczęśliwić innych.** Ewa, l.22, 18/19, 31.05.2019*

Z przeprowadzanej analizy wynika, że wolontariat często jest wybierany jako okazja do rozwoju i inwestowania w przyszłość. Wolontariusze swoje przeżycia

⁴¹⁶ Melosik Z., *Kultura popularna, pedagogika, młodzież w:* Pyżalski J. (red.), *Wychowawcze i społeczno-kulturowe kompetencje współczesnych nauczycieli*, wyd. theQstudio, Łódź 2015, s. 32.

⁴¹⁷ Rutledge P., *Social Networks: What Maslow Misses* www.psychologytoday.com/intl/blog/positively-media/201111/social-networks-what-maslow-misses-0 (dostęp 23.08.2021).

przekładają na bieżąco, na przyszłą pracę zawodową, wyciągając wnioski. Sami są na tyle zmotywowani, że chcą przekazać to doświadczenie innym.

*Przekładając to na pracę, naukę z dziećmi wiem, że chcę być tą osobą która motywuje do działania, chwali za osiągnięcia i pomaga w trudnościach. Ucząc dzieci na świetlicy widzę jak potrzebują oni tej motywacji a jak mało jej mają w domach czy szkołach
Joanna, lat 21, 18/19 30.05.2018*

W pamiętnikach dokonują podsumowań swojego czasu spędzonego na pomaganiu innym, w którym piszą o swoich potrzebach przynależności do grupy i uznania. Zauważają korzyści dla siebie, wykraczające poza ich wstępne oczekiwania.

*Czy żałuję tych 2 lat działalności charytatywnej jaką jest wolontariat? Nie ! Poznałam wiele fajnych ludzi, sporo można było się nauczyć, a przede wszystkim zdobyć doświadczenie. Oczywiście było mnóstwo niedociągnięć ale ten czas wspominam naprawdę bardzo dobrze. Czasami nie chciało się iść do dzieci brać udziału w jakiś zorganizowanych spotkaniach ale tak czasem bywa – no bo komu się chce chodzić do dzieci po pracy. Dzięki wolontariatowi mogę wiele przelożyć na swoje życie osobiste. Nabrałam więcej cierpliwości, pewności siebie i odwagi. Lepiej radze sobie z dziećmi, wiem jak podchodzić do nich, jak „sposobem” zrobić coś czego te dzieci nie chcą zrobić (...) nauczyłam się gier i zabaw i robić zwierzątka z balonów. Patrycja l.23 18/19
06.06.2019*

Cieszę się z naszej pracy i z efektów bo bez tego miejsca ani dzieci nie mogłybyśmy się realizować w zawodzie to dodatkowy plus bycia wolontariuszem. Na pewno wrócę tu za rok. Jestem już 3 lata wolontariuszką i póki będę mogła to nadal nią będę. Pomaganie jest piękne! Monika l. 23 18/19 6.06. 2019

Potrzeba relacji z innymi, ma swoje odzwierciedlenie również w codziennych działaniach wolontariuszy. Kształtowanie postawy uważności, ma swoje konsekwencje w spontanicznych odruchach i staje się pewnym schematem działania.

Jejku jak ten czas ucieka już nie długo Święta..., ale nie będą takie jakbyśmy chcieli... tak bez spotkania z rodziną, najbliższymi to nie to samo Dziś robiłam babeczki i upiekłam

ciasto co prawda biszkopta z masą, ale uczę się haha Przez to siedzenie w domu zaczęłam gotować i robić różne smaczne dania, których w czasie szkoły, treningów i tym całym pośpiechu, rutynie nie miałam czasu się uczyć zrobić. Ostatnio miałam taką ochotę na pizzę... postanowiłam, że spróbuję! Nie wyszła mi taka całkiem jak chciałam, ale i tak była pyszna :D pewnie narobiłam Ci smaku haha nooo...zaniósłam Pani Zosi i Pani Krysi skosztować tego cuda... smakowało! po za tym, że siedzę w domu to nic nowego zbytnio się nie dzieje, dalej pomagamy z Karoliną i robimy zakupy starszym, trochę się uczę, układam puzzle, ćwiczę z Chodakowską...jakoś leci...Od przyszłego czwartku będzie obowiązek noszenia masek... oby to się szybko skończyło Dobranoc. Ewa l.22, 18/19, 09.04.2020

Wolontariat jest przestrzenią **kształtowania kompetencji społecznych** niezbędnych na rynku pracy. Na uwagę zasługują nie tylko praktyczne umiejętności, które studentki wyliczają, jako efekty aktywności społecznej, ale i cechy charakteru, efekty pracy nad sobą inspirowane przez mierzenie się z wyzwaniami stawianymi przez działalność wolontariacką.

Inna wolontariuszka podkreśla rolę uczelni wyższej w organizowaniu przestrzeni rozwoju dla studentów.

Cieszę się że uniwersytet daje mi szansę na dodatkowy rozwój. Dzięki działalności w kołach zdobędę mnóstwo doświadczenia i warsztaty szkolenia konferencje, wolontariat – to wszystko dla młodego głodnego wiedzy studenta. Nie trzeba daleko szukać sposobności do rozwoju, chodzić po innych szkołach i firmach i płacić stówki czy nawet tysiące za przeprowadzone szkolenia. Justyna l. 22 18/19 29.10.2018

Wiem że tutaj będę mogła realizować swoje marzenia nauczyć się czegoś nowego, pomóc drugiemu człowiekowi ale też sobie bo dzięki temu otwieram się na innych, poznaje z bliska potrzeby innych osób, zdobywam wiedzę, która faktycznie przyda mi się w życiu, w przeciwieństwie do tej książkowej wbijanej nam w głowy na zajęciach. Joanna, lat 21, 18/19

Praca w organizacjach pozarządowych weryfikuje przekonania o przyszłości i przyszłym wybranym zawodzie, a nawet o ich własnych predyspozycjach. Poniżej przytoczono wypowiedzi wolontariuszek z wyraźnie zaznaczonymi wątpliwościami, z

pytaniai których prawdopodobnie nie zadawałyby sobie, gdyby nie podjęły się pracy w wolontariacie.

Czasem zastanawiam się czy mogłabym pracować w takim miejscu no nie wiem zobaczymy. Zuzanna, lat 22 18/19 10.04.2019

Praca z dziećmi wre. (...) nie jestem pewna czy w sposób prawidłowy pomagam tym dzieciom. Nie umiem angielskiego, niemieckiego się nie uczą, matmy nie ogarniam i nigdy nie ogarnę. Czytanie z maluchami i literki na tym się kończy moja pomoc. Nawet nie wiem ile razy czytać z nimi te czytanki, jak uczyć pisać literki. Mogę się jedynie tłumaczyć że nie jestem nauczycielem. Tak bardzo chciałabym się jakoś rozwijać, a mam wrażenie, że stoję w miejscu, a nie mam tak naprawdę osoby, która znalazłaby się na tym i by mnie poprowadziła, dlatego uczęszczam tylko i wyłącznie na tą świetlicę (...). Swoją drogą ile będzie trwał ten wolontariat, przecież to mi nic nie daje. Trzeba przecież z czegoś się utrzymać. Najpierw trzeba zdobyć doświadczenie i tego się trzymajmy. Patrycja l.23 18/19 05.11.2018

Dla dzieci niewidomych otoczenie jest nieruchome – dotykem poznają one to, co jest w zasięgu jego ręki, a za pomocą słuchu te rzeczy, które są dalej. i takie zadaje sobie pytanie... czy bym chciała kiedyś pracować z dzieckiem niewidomym? Nauczać, bawić się... te dzieci potrzebują jeszcze więcej uwagi, zrozumienia... pytania się nasuwają same i przede wszystkim strach, tak jak to zawsze jest zmierzyć się z czymś nowym, no a co jeśli bym sobie nie poradziła? Dlatego zawsze lubię próbować coraz to nowych rzeczy. Uważam, że trzeba spróbować, być silnym i dążyć do celu. Moim celem jest bycie dobrym pedagogiem takim, który jest gotowy do działania i poradzi w każdej sytuacji i nowym doświadczeniem nie koniecznie nawet sam, ale przy pomocy innych osób zdoła osiągnąć postawiony sobie cel. Ewa l.22 19/20 8.01.2020

Angażowanie się w wolontariat, spotkanie się z innymi, może skutkować również pozytywnymi inspiracjami. Pośrednio dzięki zmierzeniu się z wyzwaniem w udzielaniu pomocy podopiecznym, studentki mogą dokonać diagnozy swoich braków i precyzyjnie odnaleźć, najbardziej ich interesujące propozycje edukacyjne. Podejmowane przez wolontariuszki decyzje o samodoskonaleniu, zapisywanie się na szkolenia czy warsztaty są również opisywane w pamiętnikach.

Dodatkowo jeszcze wczoraj wzięłam udział w webinarium na stronie pewnej fundacji dotyczącym roli zabawy w rozwoju dziecka. Na początku nie byłam, co do takich szkoleń przekonana. Ale webinaria okazały się super. Pani prowadząca bardzo ciekawie opowiadała. Można było usystematyzować swoją wiedzę i zdobyć nowe informacje. A dziś idąc za ciosem dołączyłam do kolejnego szkolenia. Tym razem o zaburzeniach integracji sensorycznej u dzieci w wieku przedszkolnym. Również super. Z niecierpliwością czekam na kolejne. Ekstra pomysł na rozwój swoich kompetencji i to całkowicie za darmo.
Barbara l.23, 19/20, 12.05.2020

Dzięki przebywaniu z innymi i możliwości wymiany różnych poglądów i opinii w trakcie działalności społecznej kształtuje się postawa otwartości i tolerancji, a także szacunku dla drugiego człowieka.

Dziś gotowaliśmy krupnik , żałuję że nie mogłam iść też na plac Ofiar Getta ale cóż 'nauka jest ważna a zwłaszcza zaliczenie kolosa. Co najbardziej podoba mi się w tym wolontariacie? Jego międzynarodowy charakter. Dziś robiłam kanapki w towarzystwie Macedończyka Luki, pewnej francuski i turka. Łączy nas wspólna chęć niesienia pomocy. Trochę nawet podszkoliłam język.
Paulina l.23 19/20 9.12.2019

Dzisiejszy dzień spędziłam w pracy, coraz bardziej smutno się zrobiło na Wsiizie... Już prawie każdy pracuje zdalnie... prawie cały dzień przesiadziałam sama, ochroniarka ze mnie na medal – oglądałam seriale na Netflixie haha, ale powiem Ci, że już strach trochę opanował mój mózg i ciało, co chwile chodzę i myję ręce... to straszne co się dzieje. Rozumiem to, że ludzie umierają na gripę i inne choroby też tak samo często, ale pierwszy raz się zmierzyłam z korona wirusem i nie ukrywam mam ciarki zanim cokolwiek zrobię przemyśle. Mam nadzieje, że wkrótce spotkam się z przyjaciółmi, tęsknie za studiami, za naszym Kołem, już bym coś chciała porobić z dziewczynami miałyśmy organizować Dzień Dziecka, tak bardzo się tego nie mogłam doczekać. Pamiętam jak rok temu właśnie spodobało mi się to wydarzenie organizowane tu w naszej Uczelni, przedszkolaki tańczyły i miałam nadzieję, że w tym roku zatańczą moją choreografię bajkową..., ale no nic... coś jeszcze wspólnie z dziewczynami wymyślimy.
Ewa l.22 18/19, 02.04.2019

Czulałam się tak jakoś dziwnie... smutno. Zrobiłyśmy z dziewczynami dla każdej Pani po kartce świątecznej z życzeniami. Ich uśmiech był nie do opisania przysięgam. A te ich smutne, a zarazem jakby wesole i wdzięczne oczy patrzące na nas. Jakby dostały coś bardzo cennego niczym złoto. Aż mi się ciepło zrobiło i łzy napływały mi do oczu... Cenie bardzo nasze koło wolontariatu za to, że mogę uczestniczyć w takich wydarzeniach jak dzisiaj. Magdalena l. 22 18/19 18.12.2018

Wolontariuszki wspominają również o swoich wcześniejszych doświadczeniach związanych z wolontariatem, piszą o „braku” jaki odczuwały, kiedy nie angażowały się w żadną pomoc, o tęsknocie. Umożliwienie studentom zaangażowania się w działalność prospołeczną, może być odpowiedzią na ich potrzeby bycia dla innych i pomagania na większą skalę.

Wraz z moją współlokatorką, a zarazem koleżanką z grupy postanowiłyśmy obejrzeć prezentacje wszystkich kół. Naszą uwagę najbardziej przyciągnęło Koło Wolontariatu. Dziewczyny bardzo ciekawie opowiadały o pracy na świetlicy, w szpitalu i akcjach, które organizują. Długo nie myśląc stwierdziłyśmy, że warto byłoby spróbować swoich sił. Poświęcając chwilę swojego wolnego czasu możemy pomóc innym. Będąc w gimnazjum i liceum działałam w kole PCK, a teraz przeprowadzając się do Rzeszowa brakowało mi takiej aktywności. Barbara l.23 19/20 3.12.2019

Od podstawówki lubiłam brać udział w różnych akcjach charytatywnych m.in. zbiórki żywności, należałam do Caritasu i chodziłam na różne spotkania organizacyjne jako przedstawiciel szkoły. Od małego próbowałam, jak tylko była możliwość wspomagać innych, akcja „zakrętki” dla chorych dzieci, czy innych akcjach organizowanych w szkole, do której uczęszczałam. Cieszę się na to wyjście do DPS-u, ale jednocześnie czuje lekki strach.

Ewa l.22 19/20 6.12.2019

Potrzeba bycia docenionymi, uznania również odnajduje swoje odbicie w pracy wolontariusza. Może ono oznaczać pochwałę, dobre słowo, podziękowanie za wykonywaną pracę lub feedback. Oto kilka wypowiedzi respondentek opisujące sytuacje, w których poczuły się dowartościowane.

Miło się robi jak ktoś z doświadczonych wychowawców traktuje cię na równie. Mogę się poczuć jak prawdziwa nauczycielka jak ktoś ważny. Monika l. 23 18/19 12.03.2019

Był mi bardzo miło, gdy Pani Marzena przedstawiła mnie dzieciom jako przyszła bardzo dobra Pani Pedagog. (...) Chyba dzieci miały dziś dobry dzień bo nawet Nadia chętnie się uczyła a nawet na koniec dostałam od niej cukierka” Joanna, lat 21, 18/19 26.02.2018

Nasza praca została doceniona. Kolejny sukces koła i mój jako przewodniczącej! Jesteśmy, działamy i POMAGAMY!!! Monika l. 23 18/19 21.03.2019

Co u mnie? Dobrze, nawet bardzo dobrze... inni znajomi i ludzie, którzy mnie widzą na co dzień pytają co robię, że jestem cały czas taka uśmiechnięta i pozytywnie nakręcona do życia? Po prostu moim zdaniem, nie ma czasu na smutki, zawsze jest jakieś rozwiązanie i wiem, że umiem zarazić tym innych :D Dziś odbyło się spotkanie Koła! w końcu się zobaczyłyśmy! Pewnie jesteś ciekawy jak było? Było nas aż 40 osób!!!! Dostawiałyśmy ławki z korytarza nawet by każdy miał, jak siedzieć!!!! haha. Serio wcześniej nas było tak 20 do 30 osób na spotkaniu, a dziś to byłam zaskoczona :D Co każde spotkanie coraz więcej osób chce pomagać i to jest fajne! i nakręca do dalszych akcji i organizacji zbiórek (...) później zaczęłyśmy przypominać nasze wspólne pomysły, które udało nam się wymyślić jeszcze przed feriami. 1. Akcja (szlachetna paczka) dla rodziny wielodzietnej, pomału zaczniemy zbierać żywność od przyszłego spotkania, by na święta zawieźć paczkę rodzinie potrzebującej. Mamy już znaną rodzinę, która potrzebuje wsparcia, rodzina ta jest z wioski, mieszka nie daleko jednej z koleżanek z Koła, dlatego warto pomóc. Ewa, l.22 18/19, 03.03.2019

Najważniejsze – dzień w którym przestałam być anonimowa. Paulina l.23 19/20 31.05.2020

Te wypowiedzi wolontariuszek podkreślają, jak bardzo potrzeba bycia zauważonym, zapamiętanym imię, odpowiednie przedstawienie grupie, może zmieniać perspektywę i inspirować do realizowania kolejnych potrzeb i samorealizację, która odbywa się przez pracę dla innych. Szczególnie wypowiedź *Pauliny* zwraca uwagę na opisywany przez badaczy problem samotności, szczególnie odczuwany przez współczesnych młodych ludzi. Mimo przeróżnych możliwości kontaktowania się

z niezliczoną ilością osób na całym świecie, tworzeniem kont na wielu portalach społecznościowych, osamotnienie młodych w XXI wieku pogłębia się⁴¹⁸. To w grupie odbywa się wzrost jednostki i dzięki grupie może ona w pełni kształtować swoją indywidualność. Najczęściej opisywane pozytywne wydarzenia związane z wolontariatem, były odniesieniem do przebywania razem z innymi. Studentki opisując swoje doświadczenia, zwracały uwagę na możliwość poznania innych wolontariuszy. Potrzeba przynależności była kolejną, która wyraźnie zaznaczana była w treści pamiętników.

Dziś poczułam się jak w rodzinie. Razem z Anią upikowałyśmy pyszną zupkę dla naszych Orlów. Dziś mieli okazję zjeść dużo rzeczy nawet gofry. I tym sposobem w tą wietrzą i zimna noc ich brzuszki będą pełne. W sumie to się cieszę że przynajmniej bezdomni będą zadowoleni a ja... zobaczmy. Paulina l.23 19/20 10.02.2020

Tego dnia było bardzo zimno więc zamieniałyśmy się z dziewczynami na naszych stanowiskach. Na koniec zrobiłyśmy pamiątkowe zdjęcia, oraz posprzątałyśmy nasze miejsce. Aleksandra l.24 18/19 21.03.2019

Jejku takie dni w Wolontariacie to ja kocham. Zorganizowałyśmy dzień dziecka (..)Było trochę wolontariuszy. Każdy był zaangażowany w jakieś zadania. Trochę się martwiłam że to nie wyjdzie bo czasami dziewczyny nie chcą współpracować, ale teraz wszystko się udało. W gruncie to ja byłam odpowiedzialna za sprzęt i muzykę (...) ale ogarnęłam to! Dzieci zachwycone szczęśliwe i nawet balony dostały. Fajnie że to wszystko wyszło i z takim przytupem zakończyliśmy ten rok. Zuzanna, lat 22 18/19

Panie na świetlicy traktują mnie jak jednego ze współpracowników. Jestem w pewnym sensie częścią tego miejsca. To bardzo miłe. Monika l. 23 18/19

Jakoś tak miło a z początku bardzo nie chciało mi się iść. Byłam zmęczona. I jakoś tak mało życia we mnie. Ale jak już tam byłam to od razu energia mi wróciła. Julia l. 20 19/20 16.12.2019

⁴¹⁸ Zob: Pawłowska R., Jundziłł E., *Pedagogika człowieka samotnego*, wyd. Gdańska Wyższa Szkoła Humanistyczna, Gdańsk 2003

*To był mój dzień! udało mi się zawiesić plakat nad pudełkiem ze zbiórką bielizny dla bezdomnych. To nasza ważna akcja dlatego zależało mi aby wszystko dobrze poszło (...)
Działamy ! Monika l. 23 18/19 28.11.2018*

Satysfakcja z pomagania może być ważna, na każdym etapie pracy wolontariuszy. Respondentki były zaangażowane w wolontariat około jednego roku. Momenty, w których poczuły się docenione lub wiedziały, że efekty ich pracy są satysfakcjonujące, pomagają na kolejnych etapach i podtrzymują wysoki poziom satysfakcji. Pomagają pokonać dysonans poznawczy, pojawiający się w trakcie ich zaangażowania.

Jak w każdy poniedziałek byłam na świetlicy dziś już z koleżanką fajnie, że ją namówiłam, a jeszcze bardziej cieszę się że jej się tu podoba. Było mi bardzo miło jak zaraz po przyjeździe Zuzia się do mnie przytuliła i pamiętała, że ostatnio uczyłyśmy się razem. Nie musiałam długo czekać na zadania, bo zaraz Nadia wzięła mnie za rękę i poprosiła o pomoc w odrabianiu lekcji. Udało mi się porozmawiać chwilę z panią |Marzeną i zaprosiła mnie na Mikołajki do świetlicy. Na koniec robiłam zdania z Erykiem i Gabrielem. Eryk nawet uczył mnie jak robić samolot z papieru. Coraz lepiej się tam czuje, pamiętam coraz więcej imion dzieci i jest mi miło że one także pamiętają. Nawet gdyby któremu nauka szła opornie, nie chciało się uczyć, prosili mnie żebym z nimi została dłużej” Joanna, lat 21, 18/19 3.12.2021

Dziś warsztaty dla babć i dziadków, robiliśmy kwiatki z bibuły bo tak chciały dzieci. Miałam 2 minuty by wejść na Internet i zobaczyć jak to się robi. Ale na szczęście się udało i były zachwycone. Ile ja się nauczę sama dla siebie podczas tych wizyt. Śmiać mi się chce, bo dzięki temu odkrywam nieznanne talenty plastyczne. Grunt, że dzieci nie wiedzą, że nie jestem profesjonalistką w tych działach, choć dla nich sa idealne. To miłe. Sylwia l.23 18/19 18.01.2019

Poczucie dumy z pomocy innym jest najsilniej akcentowane przez badane wolontariuszki w pamiętnikach, jest ono wywoływane albo potwierdzone przez czynniki zewnętrzne, lub są to wewnętrzne odczucia wolontariuszek. Potwierdzenie dobrze wykonanej pracy wzmacnia pewność siebie i dodaje odwagi w podejmowaniu nowych zadań.

Byłam z siebie dumna, że tak dobrze wytłumaczyłam jej zadania. (...) Naprawdę poczułam się szczęśliwa, że to co robię przynosi jakiś nawet nie jakiś... dobry konkretny, pozytywny rezultat. (...) Byłam tak dumna z tych dzieci, jakby co najmniej coś wygrały. Tak sobie pomyślałam, że dzięki takim chwilom utwierdzam się w przekonaniu, że chcę pracować z dziećmi to jest to co kocham... co sprawia mi radość i daje szczęście. Magdalena l.22 18/19 14.11.2018

Jestem z niego dumna bo wiem, że w domu nie czyta w ogóle, a wspólnie udało nam się za to zabrać Joanna, lat 21, 18/19 5.03.2018

Co rok to coraz lepiej. Cieszę się z każdej chwili spędzonej z dziećmiakami, na bal przyjeżdżają głównie dzieci po leczeniu rzadziej w trakcie. Ta radość na ich twarzy bezcenna. (...) A potem było sprzątanie i dużo rozmów. Justyna l. 22 18/19 03.03.2019

Jestem z siebie bardzo zadowolona, że udało mi się chodzić na świetlicę, poznałam tam dużo wspaniałych dzieci, nie zawsze było tam łatwo, ale ostatecznie zawsze dawaliśmy radę. Joanna lat 21, 18/19

Mnóstwo uśmiechu i ciepłych słów, które tam usłyszałam na pewno doda sił na resztę dnia. Dominika l.21 19/20 17.10.2019

Po 20 minutach złapałam z nim kontakt. Nawet trochę mi o sobie opowiedział, mega miły, spokojny chłopak. Oczywiście miałam iść na świetlicę na godz wyszłam po dwóch. Jak już wychodziłam to bardzo mi podziękował za pomoc, a jak się ubierałam to słyszałam jak opowiada innym dzieciom, że pani (...) to tak pięknie rysuje”. Tak mi się miło zrobiło. Całą drogę do domu miałam banana na twarzy. Katarzyna l.23 18/19 21.11.2018

Tak minęło 45 minut i dzieci poszły na obiad. Gdy ubierałam się do wyjścia Lenka przyszła zapytać czy już idę i czy jeszcze przyjdę. Zrobiło mi się tak bardzo miło i ciepło na sercu. Lubię wizyty na świetlicy! Daje mi takie poczucie, że wiem co chcę robić, że to jest to. Czasami jest naprawdę ciężko, ale ta satysfakcja, że się coś zrobiło, że się komuś pomogło jest nie do opisania. Magdalena l. 22 18/19 04.03.2019

Pozytywna odpowiedź podopiecznych na starania wolontariuszy spotyka się z entuzjazmem młodych społeczników. Dzięki temu wyzwalamy swoją kreatywność i umiejętność poszukiwania nowych rozwiązań i dróg dotarcia do dzieci, ludzi starszych, młodzieży. Proces pomocy jest uwarunkowany różnymi czynnikami. Jego przebieg jest zależny od ludzkich motywacji, ale i predyspozycji indywidualnych do radzenia sobie z problemami⁴¹⁹.

Jeszcze miałam pierwsze zajęcia z Jagodą z Akademii Przyszłości, ale było super. Jagoda jest bardzo sympatyczną, grzeczną i miłą dziewczynką. Uczy się grać na ukulele, bo dostała na urodziny, a ja też mam, więc fajnie. Na któreś zajęcia wezmę ze sobą ukulele. Myślę, że będzie się nam dobrze współpracowało. Aneta l.22 19/20 24.12.2019

Najlepszym uczuciem jest mieć świadomość, że pomogło się komuś, że w realizacji celu jakim często jest ratowanie życia, miało się swój udział. Bezinteresowne niesienie dobra – to, co kocham. Dominika l.21 19/20 28.11.2019

Spotkania z potrzebującymi wywołują pozytywne odczucia u wolontariuszek, zmieniając ich nastrój i zachęcając do dalszej pracy.

Rano pojechałam do DPS'u to była bardzo dobra decyzja. Cieszę się, że mogłam spędzić z tymi ludźmi trochę czasu. Dzisiaj czułam się lepiej niż ostatnio. Jolanta l.22.19/20 10.12.2019

Dużo pozytywnej energii chociaż co prawda nie jest łatwo. Tłumaczyłam chłopcu tabliczkę mnożenia i aż mi serduszko urosło kiedy powiedział, że chciałby jeszcze aby mu zadała kilka zadań. Julia l. 20 19/20 9.12.2019

5.4. Odczucia wolontariuszy

Obszar pracy wolontariuszek związany z emocjami jest jednym z najbardziej wrażliwych aspektów ich pracy ze względu na dużą zmienność ich samopoczucia. Wydaje się, że właśnie komponent emocjonalny ma kluczowe znaczenie w formułowaniu oczekiwań wolontariuszy i oddziałuje również na proces realizacji aktywności

⁴¹⁹ Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 458.

prospołecznej. Psychologowie społeczni twierdzą, że udzielenie pomocy drugiej osobie może zależeć również od nastroju jednostki. Zatem nastawienie altruistyczne nie będzie zależało tylko od wychowania, socjalizacji czy kręgu znajomych ale również od indywidualnych predyspozycji jednostki i jej – nietrwałych – stanów emocjonalnych⁴²⁰. Świadomość z jak trudnymi sytuacjami w trakcie ich pracy, mierzą się młodzi ludzie jest kluczowa do podtrzymania ich zaangażowania w aktywności prospołecznej. Wymaga to uwagi i rozmowy, czasami przepracowania z kimś doświadczonym trudnej sytuacji, której były się świadkiem. Jednocześnie jest to obszar największego potencjalnego rozwoju wolontariuszy, konieczności zmierzenia się z własnymi wcześniejszymi oczekiwaniami i emocjami. W analizowanych pamiętnikach przeważają wpisy związane z odczuciami nacechowane pozytywnie, studentki piszą, że były dumne, że „szybciej biło im serce”.

Na początku pomogłam paniom przygotować stroje na przedstawienie później z Kacprem z pierwszej klasy odrobiłam lekcje, Początkowo nie miał chęci do nauki, jednak potem daliśmy radę;) Bardzo się ucieszyłam, że po nauce Kacperek chciał ze mną grać w piłkę. Później razem z Nadią robiliśmy zadanie z matematyki. Cieszę się że w końcu zmotywowałam i zaczęłam tam chodzić. Mimo iż mam dość dużo nauki, to czuję że dobrze wykorzystuje czas

Joanna, lat 21, 18/19 19.11.2018

Dzisiaj drugi raz byłam na świetlicy tym razem bez koleżanki. Na szczęście świetlica daje mi dużo energii;) Na początku razem z Michałem z 4 klasy robiłam zadanie z matematyki (..) później trochę lepiej bo robiłam zadanie z Kacprem oraz uczyłam go wierszyków na jasełka. Nie był aż taki chętny do nauki, cały czas mówił że mu się nie chce, ale ostatecznie daliśmy radę. Na końcu pisałam razem z Zuzią z pierwszej klasy bardzo fajna z niej dziewczynka, ale kompletnie nie potrafiła się skupić na zadaniach. Męczący ale mocno satysfakcjonujący dzień” Joanna, lat 21, 18/19 26.11.2018

Wolontariusze mierzą się ze swoim zniechęceniem i lenistwem. Często zdarza się, że odczuwają lęk przed spotkaniem z dzieckiem, bezdomnym, czy osobą starszą

⁴²⁰Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 470-471.

związany z poczuciem braku kompetencji lub lękiem. Pokonywanie tych trudności przeważnie wywołuje pozytywne odczucia, generując nowe oczekiwania.

Zdarza się, że studentki piszą o zniechęceniu, ale i przerażeniu, lęku, bezsilności. Odczucia nacechowane negatywnie, są charakterystyczne szczególnie dla tych wolontariuszek, które angażują się przez dłuższy czas.

Ale szczerze to niektóre zadania mnie przerażają. Nie wiedziałam jak ogarnąć zadanie z matematyki dla 5 klasy. To jest straszne chcesz komuś pomóc, powinnam umieć a masz czarną dziurę w głowie. Chyba cofam się w rozwoju :D Zuzanna, lat 22 18/19 29.05.2019

Jest wtorek byłam dzisiaj na wolontariacie a w sumie trochę mi się nie chciało. Ale dzieci zawsze potrafią rozluźnić człowieka (...) Ogólnie lubię dni takie jak ten, gdy dzieci przysparzają mi tyle radości i trochę luzu od nauki do sesji. Zuzanna, lat 22 18/19 15.01.2019

Nie mam czasami do niej siły. Nie wiem co robić by zachęcić ją do nauki. Żadne argumenty nie trafiają do niej. Czasami pomaganie jest trudne. Monika l. 23 18/19 6.11.2018

Ciężki początek dnia, tygodnia a nawet miesiąca. Przede mną dwa ważne wydarzenia związane z działalnością wolontariatu. Bardzo mi zależy, żeby wszystko się udało. Powodzenia! Monika l. 23 18/19 3.12.2018

Czy ja kiedyś napisze coś co będzie mi się podobało i z czego będę zadowolona? Kolejny dzień z dziećmi i kolejna pomoc dzieciom a raczej diabłom! Bo inaczej ich nie nazwę. Biedne te dzieci są bo nie ma ich kto przypilnować, bo rodzice mają je głęboko w dupie! I takie dziecko z 2 kl podstawówki literek nie zna. Chowanie się przez godzinę pod stołem i darcie, że nie będzie odrabiał zadania naprawdę może wyprowadzić z równowagi. Mam takie poszarpane nerwy jak tylko stąd wychodzę. Patrycja l.23 18/19 27.11.2018

Rzadko mam czas na cokolwiek! Nie mam czasu chodzić na świetlicę, chodzę tam tak sporadycznie że aż wstyd. Nic nie zastąpi dobrze ukończonej szkoły podstawowej. Pierwszy dzień po feriach. Znów złość, nerwy- żadna nowość. Z jednej strony ma się świadomość że robi się coś ważnego dla tych dzieci, że się im pomaga. Nie można ich za

to winić. I trzeba mieć trochę cierpliwości i do każdego podchodzić indywidualnie.
Patrycja l.23 18/19 27.02.2019 i 19.03.2019

Zróznicowanie typów wolontariatu jest bardzo ważne w budowaniu świadomości społecznej, umożliwienie wolontariuszom sprawdzenia się w różnych aktywnościach pomaga im kształtować swoje postawy i inspiruje do zadawania trudnych pytań o przyszłość nie tylko swoją, ale i członków swojej rodziny. To pytania trudne, ale i kluczowe mogłyby nie pojawić się w świadomości młodego człowieka, gdyby nie doświadczenie spotkania z osobą starszą, chorą, bezdomną czy małym dzieckiem. Studentki (w większości studentki pedagogiki) mają szansę skonfrontować się z tymi problemami i przyjąć wobec nich postawę.

*Wtorek rozpoczął się od wyjścia do Domu Pomocy społecznej robić ozdoby świąteczne. Po tym dniu jedno wiem na pewno nie nadawałabym się na pedagogikę opiekuńczo-wychowawczą, która z moich osobistych założeń polega na opiece nad starszymi osobami (...)**Z jednej strony Ci starsi Państwo są strasznie mili, sympatyczni i uśmiechnięci. Z drugiej strony strasznie przykro patrzy się na starych, schorowanych i opuszczonych ludzi, którzy nawet w okresie przedświątecznym są sami a kartki świąteczne, które wykonywałyśmy wspólnie z nimi wyślą swoim dzieciom bądź wnukom. Gdzie więc jest rodzina tych osób w takich chwilach jak święta? **Wolontariat to nie tylko dzieci jak widać wolontariusz może być potrzebny również dla osób starszych czy nawet bezdomnych.** Dla takich osób jest to bardzo potrzebne a dla nas to tylko dwie godziny wykonywania ozdób.*
Patrycja l.23 18/19 16.04.2019

Szczególnie może to być ważne w starzejącym się społeczeństwie, gdzie coraz więcej osób będzie potrzebować pomocy ochotników. Pandemia Covid 19 pokazała, jak ważna jest wrażliwość i empatia młodych i ich uważność na osoby potrzebujące w ich najbliższym otoczeniu. Trudności autorkom pamiętników sprawiały kontakty ze starszymi osobami. Jedna z nich opisuje swoje doświadczenie w następujący sposób:

Była miła atmosfera ale szkoda mi tych ludzi, rozmawiając z jedną Panią o świętach powiedziała, że ma wielu wnuków ale nie spędzi z nimi świąt w domu bo nie będzie dla niej miejsca. Przykre że człowiek całe życie się martwi opiekuje, zapewnia wszystko co najlepsze a na stare lata musi spędzać samotnie święta w ośrodku z obcymi ludźmi. Dziś

*wiem jedno, że na pewno w przyszłości nie zostawię rodziców, w takich ośrodkach czy gdziekolwiek, ani sama na starość bardzo nie chcę tam trafić. Anna l. 19 19/20
10.12.2019*

Emocjonalne wpisy wolontariuszek świadczyły o ich wrażliwości, ale i dużym stopniu zaangażowania w spotkania z osobami starszymi. Sytuacja tych osób, ich historie wywoływały smutek i refleksję, czasami złość i stres.

Byłam dzisiaj w Domu Pomocy Społecznej. Okropne miejsce. Niby te wszystkie sale są kolorowe, wypełnione kwiatami i rysunkami ale mimo wszystko czuć ten smutek. Widać, że Ci ludzie są bardzo samotni, że potrzebują rozmowy, zainteresowania. Nie wyobrażam sobie żeby moi dziadkowie trafili do takiej instytucji. Zastanawiam się jak ludzie mogą oddać swoich krewnych w takie miejsce. Pani Aniela z którą dziś miałam przyjemność pracować ma dwie córki. Obie mieszkają w Rzeszowie a mimo to rzadko odwiedzają swoją mamę. To przykre, że poświęca się życie komuś kto gdy będziemy już starzy i sami będziemy potrzebować opieki i wsparcia to najnormalniej w świecie nas porzuci, odda jak zużytą rzecz.

*Po dzisiejszym dniu już wiem, że praca w takiej placówce nie jest dla mnie. Ci ludzie potrzebują kogoś kto będzie się ciągle uśmiechał a mi po prostu jest okropnie smutno gdy ich widzę, jak pomyślę, że tak właśnie wygląda ich oczekiwanie na święta, nie wśród rodziny ale obcych ludzi. Mimo wszystko chętnie poszłabym w odwiedziny do Pani Anieli. Przyjemnie było patrzeć jak cieszy się ze świątecznych ozdób, jak śpiewa kolędy, jaka była wzruszona gdy dostała ozdobę w kształcie gwiazdki. Od razu kazała ją sobie przypiąć do swetra po czym dostałam w ramach podziękowania buziaka w policzek.
Emilia l. 21 19/20 10.12.2019*

Byłam w tym tygodniu z Koła Naukowego Pracy Nad Wolontariatem w Domu Pomocy Społecznej. Robiliśmy kartki świąteczne z osobami, które tam mieszkają. Ogólnie to było w porządku, tacy mili ci starsi ludzie i pracownicy też, ale trochę dziwnie się czułam i taka spięta byłam, jak robiłam kartkę z takim starszym panem, bo ciężko było się z nim dogadać. Słabo słyszał, ale to był najmniejszy problem, mówił od rzeczy, co chwilę coś innego, zaczął mówić o wojnie, ale jak coś się zapytałam, to już zaczął mówić o czymś

innym i w sumie nie rozumiałam ostatecznie o czym mówi, a głupio było się tak dopytywać, więc czułam się trochę nieswojo. Aneta l.22.19/20 14.12.2019

Jednym z najbardziej poruszających rodzajów wpisów w pamiętnikach wolontariuszy były te, które opisują ich prace z osobami chorymi, szczególnie z dziećmi na oddziałach onkologicznych. Poniżej zamieszczono relację jednej z respondentek, która może obrazować z jak trudnymi emocjonalnie sytuacjami mierzą się w działaniu społecznym:

Dzisiaj jednak pozwoliłam sobie odwiedzić szpital i ukochana świetlicę oddziału onkohematologicznego. Na dzisiejszych warsztatach robiłyśmy ozdoby z samoschnącej gliny dla babć i dziadków. (...) Bardzo lubię to miejsce mimo że spotkania tam dzieci, które z niczyjej winy toczą walkę o życie. Dzisiaj miałam trudny incydent... Bawiłam się z małą dziewczynką, która mogła mieć z 7 lat. Rozmawiałyśmy sobie i ona do mnie tak cichutko „mam chorą krewkę”- co odpowiedzieć? Pocieszyć pogłaskać, przemilczeć? Wybrnęłam z tej sytuacji wywołując uśmiech na twarzy dziewczynki, choć ona już tak dużo rozumie. Zaczęły rosnąć jej nowe włoski i wszyscy je podziwiali. Jednak jej babcia mówi: „one niebawem wypadną, bo zaczniemy kolejną chemię”- dziewczynka smutna odpowiada: „Znów wypadną?!” Pocieszamy, że urosną jeszcze piękniejsze, ale to niepewne słowa. Justyna l. 22 18/19 18.01.2019

Dziś oddział, ale tym razem smutniej. Zmarł Michaś... za każdym razem kiedy to się dzieje mam chwilę zwątpienia... Sylwia l.23 18/19 25.02.2019

Na oddziale bawiłam się dziś z 3 dziećmiakami (...) porozmawiałam też z mamą jednego chłopca... ciężkie te rozmowy. Justyna l. 22 18/19 07.03.2019

Konfrontacja studentek z tak trudnymi sytuacjami, jak śmierć dzieci, którym wcześniej pomagały jest poruszająca. Często przy tak trudnych wpisach w pamiętnikach widniał wielokropek, dający do zrozumienia, jak trudne to były dla wolontariuszek przeżycia.

Inną grupą, której pomaganiu towarzyszyła obawa były osoby w kryzysie bezdomności:

Najbardziej jednak interesuje mnie zbiórka skarpetek i majtek dla bezdomnych. Sama nie wiem, ale jakoś tak czuje tam w środku, że to jest dla mnie ważne.... Nawet nie wiem jak mam to opisać dlaczego.... Nasza Pani opiekun zaproponowała, żebyśmy (osoby chętne) chodziły do osób bezdomnych. Z jednej strony bardzo bym chciała, ale z drugiej... nie wiem czy czuje się na siłach, boje się nie chodzi tu o samych ludzi, lecz o ich historię czy byłabym w stanie cos im odpowiedzieć a jeśli tak to co? Co ja mogę wiedzieć? Tak naprawdę mało co wiem nie przeżywałam tego co oni, nie chciałabym ich urazić.... Nie wiem czy się odważę spróbować... Tym bardziej , że moje przyjaciółki nie chcą z nimi byłyby mi raźniej. Magdalena l.22 18/19 06.11.2018

Nasuwają się pytania o sposób przygotowania tak młodych osób do pracy, z osobami które są bezdomne czy śmiertelnie chore. Konfrontowane się wolontariuszek z takimi sytuacjami wymaga nie tylko dojrzałości emocjonalnej, ale i odporności.

W trakcie analizy pamiętników można było zauważyć pewne dojrzewanie studentek i zwiększoną refleksyjność. Kolejne wpisy dotyczące wizyt w tych samych miejscach są nacechowane mniejszą emocjonalnością.

Zmienia się również styl opisywania przez studentki trudności osobistych (np. sesja egzaminacyjna, kolokwium, konflikt z chłopakiem, przygotowanie referatu itp.), nie są one postrzegane przez wolontariuszki, są opisywane raczej w sposób, który świadczy o ich mobilizacji do działania. Można odnieść wrażenie, że mają dystans do swoich problemów osobistych. Dzięki systematyczności wykonywania wolontariatu, zyskują pewną odporność na stres i skupiają się na działaniu dla innych. Podejmują kolejne wyzwania i dzięki doświadczeniu są odważniejsze, stawiając czoła własnym obawom i lękom.

Kilka z takich wypowiedzi wolontariuszek przytoczono poniżej:

Już po 2 pójde na nowy odłam wolontariatu!!! Plac dla bezdomnych. Mam iść w poniedziałek jestem podekscytowana. Sylwia l.23 18/19 23.10.2018 Pójde za tydzień. Z drugiej strony szczerze mówiąc trochę poczułam ulgę. Stresowałam się tym dość bardziej niż mi się samej wydawało. Najbardziej obawiałam się ich zapachu. Nie wiem czy podolam, ale z drugiej strony jak szłam na onkohematologię to bałam się tych dzieci z teraz już normalnie. Sylwia l.23 18/19 26.10.2018

*Praca dla wytrwałych, naprawdę. Ale zapowiada się ciekawie... Klaudia l. 21 18/19
06.05.2019*

*Byłam na oddziale. Dziś gotowanie to najlepsze z możliwych tam zajęć!
Przygotowywałam z Oliwią jogurt z Nutrikidem- to takie jedzenie medyczne, ale tak
niedobre że szok. Współczuje im bardzo, że nawet nie mogą jeść tego co lubią ;(. Oliwia
była taka szczęśliwa, dziś po 12 tygodniach szła do domu. Miłe uczucie widzieć ją w
dobrym stanie! Sylwia l.23 18/19 23.05.2019*

*Miał na imię Kacper i chodził do drugiej klasy. Gdy zaczęłam z nim naukę ciągle
powtarzał że: „nic mu się nie chce”. Jednak po krótkiej rozmowie zaczął rysować
szlaczki, które były jego zadaniem domowym. Gdy pochwaliłam go że super to zrobił,
uśmiechnął się i był z siebie dumny (...) Byłam bardzo szczęśliwa z takiego pierwszego
malutkiego sukcesu. Aleksandra l.24 18/19 03.12.2018*

*Powiem szczerze, nie było to takie łatwe... po mojej prawej stronie siedziała Pani, która
miała problemy z pamięcią... Bała się rozmawiać, ale chwile czasu minęło i udało się
choć trochę porozmawiać, dowiedziałam się od Pani, która siedziała po mojej lewej
stronie, że ta Pani chodzi na zajęcia i robi kuleczki. i właśnie w tym pomogła mi wykonać
kartkę świąteczną, po udekorowaniu dałam tej Pani tę kartkę na pamiątkę. Wzięła i
trzymała mocno. Jak to nie wiele trzeba by ktoś docenił to i uśmiechnął się. Starość jest
przykra... Podczas dekorowania kartek, robienia aniołków i jeszcze innych ozdób
śpiewaliśmy kolędy. Cieszę się, że udało nam się nawiązać kontakt, wspólnie śpiewać,
ozdabiać kartki i uśmiechać się nawzajem, ten uśmiech od tych ludzi mieszkających w
DPS podobał mi się najbardziej! Ewa l.22 19/20 10.12.2019*

*Potem brałam udział w kiermaszu świątecznym, sprzedawaliśmy ozdoby i wypieki, na
rzecz 16 miesięcznego Olusia, którego czeka operacja nóżki. Jeśli jej nie wykonają,
zostanie amputowana. Udało się zebrać 400 zł. Świątowania nie było- ino zmęczenie.
Justyna l. 22 18/19 11.12.2018*

*Wracając do dnia wczorajszego to oglądaliśmy z dziećmi mszę w kaplicy, na laptopie.
Co niedzielę tak robimy, ponieważ dzieci mają zakaz wyjścia gdziekolwiek, jedynie mogą
pójść na podwórko. **O dziwo byli grzeczni, normalnie jak nigdy.** Ani raz nie trzeba było*

*ich upominać. Może w końcu po tych prawie dwóch miesiącach już się przyzwyczaili. Reszta dnia minęła super. **Myslałam, że z nudów będą nieznośni, ale bawili się spokojnie.** Pół dnia przesiedzieliśmy na polu. Martyna l. 21 19/20*

Wracając do tego tygodnia to miałam też wydarzenie kolegiálne z Akademii Przyszłości, bo drugi rok jestem tam wolontariuszem, a w tym roku dodatkowo jeszcze liderem w Kolegium 1 w SP2. Teraz jest „weekend cudów”, co oznacza, że magazyny Szlachetnej Paczki są otwarte przez te dwa dni, dlatego poszliśmy z drugą liderką z SP2- Malwiną, naszymi wolontariuszami i dziećmi do magazynu na Rejtana zrobiliśmy im tam Mikołajki. Wspólnie z dziećmi zrobiliśmy stroik świąteczny (ale tak naprawdę to bardziej wolontariuszki z mojego kolegium zrobiły niż dzieci), dzieci ozdabiały pierniki (to im się bardziej podobało) i jeszcze przyszedł kolega Malwiny, który umie układać kostkę rubika i pokazywał dzieciom jak to się robi. Każde dziecko dostało też w prezencie taka kostkę. Jedna dziewczynka- Emilka w ogóle mnie przytuliła, bo pamiętałam jej imię, to było kochane <3. Fajnie wyszło to wydarzenie. Aneta l.22.19/20 8.12.2019

Wpisy w pamiętnikach świadczą o przywiązaniu do aktywnego działania, tęsknoty nie tylko za osobami z którymi działają, ale i za samą czynnością pomagania:

Dziękuję za możliwość rozwoju z Wolontariacie to były 3 wspaniałe lata. Szkoda że koronawirus skrócił działalność. Dominika l.21 19/20 26.06.2020

Bardzo się stęskniłam za zupą. Może akurat teraz gdy sytuacja się poprawia będę mogła coś pomóc, przyjechać. Bardzo czekam na ten moment. Bardzo czekam na ten moment. Paulina l.23 19/20 13.05.2020

Tęsknię za wolontariatem i moja świetlicą. Nie lubię siedzieć beczynnie w domu Katarzyna l.23 18/19 07.02.2019

Jak super dawać coś z siebie, dawać bezinteresownie, dawać a nie brać, dawać i widzieć uśmiech. Justyna l. 22 18/19 06.12.2018

Drogi Pamiętniczku!

Witam Cię! Dzisiejszy dzień zaczął się od ciężkiego wstawania, bo na 7 do pracy jak co piątek...Ale powiem Ci, że był naprawdę ciekawy, jak zauważyłeś jestem osobą, która rzadko się smuci, narzeka... a wiesz, dlaczego, bo uważam, że trzeba się cieszyć każdym dniem! Chodź czasem wszystko idzie nie po mojej myśli, szukam rozwiązań, a nie siedzę z założonymi rękami i płacze. Dziś była zabawa choinkowa na i pracownicy przyszli razem ze swoimi pociechami, najbardziej spodobał mi się chłopczyk przebrany za pingwinka ledwo szedł ze swoją mamą za rękę, troszkę się wywracał, ale szedł w stronę sali zabaw. Ten bal przebierańców to super pomysł dla dzieci.... gdy miałam 7 lat pamiętam jak tata właśnie zabrał mnie na taki bal, dużo frajdy. a co najważniejsze była zorganizowana zbiórka dla chorych dzieci... więc łączenie zabawy i pomocy to dopiero frajda! Ewa l.22 19/20, 10.01.2020

Zaangażowanie studentów w aktywność prospołeczną, to często ich odpowiedź na oferty kierowane do nich przez media czy instytucje, które zajmują się pomaganiem innym. Młodzi ludzie zachęceni przez kampanie społeczne, mogą mieć określone oczekiwania, co do charakteru pracy w danej instytucji.

W pracy z wolontariuszami emocje i powiązane z nimi zaangażowanie i wykonywanie obowiązków, jest jednym z najważniejszych obszarów zarządzania kapitałem społecznym w organizacji pozarządowej.

5.5. Zarządzanie organizacją prospołeczną

Jednym z najważniejszych elementów zarządzania wolontariatem jest efektywne zarządzanie nim. Wolontariuszki w pamiętnikach zwracały uwagę na osobę lidera, osoby, która miała delegować im zadania i być odpowiedzialna za ich funkcjonowanie w danej organizacji. Taka osoba jest także pewnym wzorem i autorytetem.

Wspólnie z koordynatorką i szefową planowałyśmy szczegółowo przebieg II balu karnawałowego fundacji, którego tematem przewodnim jest dzika Afryka. (...) Wszystko udało się wstępnie ustalić i serducho się raduje, gdy ktoś nam obcy słyszac o tym, że może pomóc dzieciom chorym na nowotwór, robią to bezinteresownie... Cieszę się że ten bal się odbędzie i choć jeszcze wile przygotowań przez nami liczę na to że będzie fantastycznie. Justyna l. 22 18/19 11.02.2019

*Jestem pod wrażeniem jak ogarnia te dzieci i naprawdę ja podziwiam- kobieta anioł.
Magdalena l.22 18/19 03.11.2018*

Pojawiły się też krytyczne oceny braku zaangażowania osoby odpowiedzialnej za daną grupę. Warto zauważyć, że brak takiej osoby demotywuje, zniechęca i sprawia, że wolontariusze czują się zagubieni.

*Miałyśmy akcje prezentowania naszej działalności szerszej publiczności, zostałyśmy same, działała tylko 4 osoby z resztą te co zwykle. Ja najchętniej wyciągnęłabym z tego surowe konsekwencje, bo to bez sensu Gdzie jest wgl nasza liderka, zero zainteresowania.
Patrycja l.23 18/19 04-05.12.2018*

Nie wystarczy zatem danie możliwości uczestniczenia w wolontariacie- pomocy innym. Główne zadanie organizatorów wolontariatu to odpowiednie zarządzanie ludźmi, opanowanie ich umiejętności, poznanie oczekiwań i umożliwienie ich realizacji. Sprowadza się to często do zarządzania oczekiwaniami i motywacją. Dokładne poznanie wolontariusza i dostosowanie delegowanych mu zadań. Duże znaczenie będzie miała możliwość wykorzystania reguły wzajemności oraz autorytetu Roberta Cialdiniego, pamiętając, że każde z tych działań wywierania wpływu na ludzi musi być- jak podkreśla sam autor- oparte na prawdzie, tylko wtedy może być rozwijające dla obu stron relacji⁴²¹.

Rola lidera jest niezwykle ważna, nie będzie ona polegała jedynie na charyzmie czy zdolności przywódczych. Lider poprzez obserwacje powinien uchwycić moment, w którym motywacja wolontariuszy spada, oni sami zaczynają weryfikować swoje oczekiwania, np. co do efektów ich pracy, wdzięczności podopiecznych, satysfakcjonujących kontaktów z innymi. „Otóż wydaje się, że najbardziej użyteczna przy przewidywaniu, czy jednostka zachowa się altruistycznie, jest głęboka znajomość jej osobowości i okoliczności, w których się znajduje”⁴²².- piszą psychologowie społeczni.

Podjęmując pracę dla innych, u wolontariuszy często pojawiają się wątpliwości i brak wiary we własne siły. Osoba, z którą wolontariusz ma kontakt bezpośredni, może być na tyle ważna, że zdecyduje o jego dalszej aktywności.

⁴²¹Cialdini R., *Zasady wywierania wpływu na ludzi*, wyd. Helion, Gliwice 2011, s. 31-33.

⁴²²Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., dz. cyt., s. 470-471.

Zastanawiałam się czy dam radę jak przyjmą mnie dzieci. Poszłam tam z moją przyjaciółką, która jak zwykle się spóźniła. Gdy weszłam przywitała mnie Pani Marzena, naprawdę ucieszyła się gdy mnie zobaczyła.... Miała tyle dzieci pod opieką, z którymi trzeba było odrobić zadania domowe, a ona jedna. Zrobiła mi się miło, że jestem potrzebna. Magdalena l.22 18/19 14.11.2018

Podziwiam Panie, które się nimi opiekują. Jest to na pewno bardzo ciężka praca. Ja raczej nie dałabym rady. Jolanta l.22.19/20 6.12.2019

Byłam dzisiaj w końcu na świetlicy z wolontariatu. Musze przyznać, że strasznie nie chciało mi się tam iść ale oczywiście nie żałuję. Jak tam wchodzę i widzę tę ulgę w oczach pani Marzeny i jak słyszę „ jak dobrze, że jesteście”, to aż wstyd mi się robi, że mi się nie chciało... Katarzyna l.23 18/19 14.11.2018

Ostatnio jak przebierałam sobie buty to akurat przyszła jedna z nauczycielek, taka naprawdę młoda i zagadała co studuję i co później, że jak coś to oni zapraszają. Ja mówię, że pedagogikę i że na pewno przyjdę w maju na praktyki, bo już rozmawiałam z panią dyrektorką o tym, a ona podała mi rękę i mówi „No to oficjalnie witamy, na pokładzie””. Super się poczułam i tak wewnętrznie ucieszyłam. Aneta l.22 19/20 8.12.2019

Okazuje się, że samo przyjęcie i przedstawienie nowych osób w grupie jest bardzo ważnym momentem dla przyszłych potencjalnych społeczników. Również podpisanie umowy jest momentem, kiedy zaczyna się nowy etap, może on być nawet dość symboliczny, a nadanie temu wydarzeniu odpowiedniej oprawy będzie oddziaływało motywująco na przyszłego wolontariusza.

Na początku też była taka sytuacja, że po tym jak dwa razy spotkałam się z dyrektorką, zaczęłam tam przychodzić i jakoś po 2/3 razach przyszła dyrektorka do sali i mnie poprosiła do gabinetu. Na początku się trochę zestresowałam, bo nie wiedziałam, czy ma dla mnie dobre wiadomości czy złe, ale poszłam z nią, usiadłyśmy i ona mówi, że rozmawiała z nauczycielkami i mnie chwaliły i sama zaczęła mi sypać komplementami, że jestem miła i porządna i że jej się to podoba, więc ona przygotowuje dla mnie umowę wolontariacką do podpisania i sama zaproponowała, że jakbym znalazła staż, to mogę tam robić bez

problemu, od razu zapytałam się o praktyki i się zgodziła. Powiedziała też, że jednak chciałaby mi jakoś wynagrodzić czas, który poświęcam i że bym liczyła sobie, ile godzin tam jestem. Nie powiedziała tego wprost, ale wygląda na to, że mi zapłacą, jeśli powiedziała, że bym sobie liczyła godziny. Normalnie nie wiedziałam, co powiedzieć, a jak wracałam na mieszkanie, to tak się cieszyłam, że nie wiedziałam, co ze sobą zrobić i cały czas się uśmiechałam i od razu zadzwoniłam do mamy, żeby jej powiedzieć. Aneta 1.22 19/20 8.12.2019

Dawno nie było mnie na wolontariacie tak dawno, że Lidka mi smsy wysyła czy będę i czy pamiętam o zupie. Aż się uśmiechnęłam jak przeczytałam. Ten dzień był dla mnie średni. No i poszłam(...) Tym razem moja pomoc była mała, ogarniałam kanapki dla naszych Orłów.

Najfajniejsze w tym wszystkim jest to że można poznawać nowe osoby, łączy nas dobro które niesiemy. Paulina 1.23 19/20 13.01.2020

Chciałyśmy zobaczyć na czym polega praca wolontariusza. Zostałyśmy fajnie wprowadzone w „życie” świetlicy i oficjalnie wpisane do rejestru wolontariusza. Na świetlicy byliśmy ponad 2h (...)Aneta 1.22 19/20 12.12.2019

*Strasznie mi się to podoba w „Zupie”, że jesteśmy razem dla dobra potrzebujących. (...) Wczoraj podpisałam umowę ze Stowarzyszeniem aby wszystko było legalne, udokumentowane. Jak to powiedział wiceprzewodniczący „nie po to tyle staraliśmy się być organizacją pozarządową żeby pół roku później to stracić”. I jest w tym dużo racji. **Cieszę się że (już teraz legalnie) mogę być członkiem tego dzieła.** Paulina 1.23 19/20 8.03.2020*

Rola lidera nie kończy się zatem na założeniu i prowadzeniu organizacji, fundacji czy stowarzyszenia, ale swoim zakresem odpowiedzialności obejmuje znaczenie większą wspólną przestrzeń i nieustanne budowanie jej razem z innymi. Poniżej przytoczono wypowiedzi opisujące angażowanie wolontariuszy w sprawy całej społeczności, co pozwalało im poczuć się częścią całej organizacji:

Pani prezes poinformowała nas o tym, że przyjadą 2 samochody z ubraniami. Katastrofa. A co gorsze 90% wylądowało na PCK. Byłam załamana jak to zobaczyłam. Z tego co

udało nam się odzyskać na ten moment było 1 worek? Ludzie ofiarowujący ubranie są nierozsądni dając takie rzeczy dla ubogich i to w takim stanie w dodatku. Jak to moja mama powiedziała – „nikt dobrych i nowych ubrań nie oddało by na taki cel” Paulina l.23 19/20 11.03.2020

W ostatni czwartek nasi wolontariusze rozpoczęli akcję – pakowanie. Nie wiem ile udało się im przenieść. Wiem tylko że w tym nowym miejscu warunki są opłakane. Potrzebny jest gruntowny remont- wymiana okien, zrobienie kanalizacji, malowanie, ścian, kładzenie płytek.... Kosmos! Fajnie, że dzięki temu będzie niższy czynsz ale zasadnicze pytanie czy warto ładować pieniądze w coś nowego zamiast zainwestować w coś starego? Zwłaszcza że potrzebne są fundusze a ich w stowarzyszeniu na ten moment brak. Paulina l.23 19/20 31.05.2020

Aby efektywnie realizować cele organizacji należy w pierwszej kolejności zająć się oczekiwaniami osób, które te cele będą realizować. Od ich zaangażowania i stopnia realizacji ich potrzeb może zależeć praca organizacji pozarządowych, oparta na aktywności społecznej młodych ludzi. W trakcie pracy i zaangażowania wolontariusza może nastąpić proces dezintegracji pozytywnej⁴²³ związany z konfrontacją początkowych oczekiwań wolontariusza i braku możliwości ich realizacji. Na 22 analizowane pamiętniki, taki proces możemy zauważyć w 20 z nich. Rola osoby zarządzającej jest w tym trudnym momencie bardzo ważna. Wolontariusz może dzięki niej uświadomić sobie swoje oczekiwania, zastanowić się nad możliwością ich realizacji bądź nad ich zmianą.

Niektóre wpisy w analizowanych pamiętnikach mogą budzić pewien niepokój. Wolontariuszki piszą o poczuciu wykorzystania i braku poszanowania dla ich czasu.

Wiele osób, które chcą pomagać innym są bardzo często wykorzystywane. Oczekują od nas dyspozycyjności w każdym czasie i pomocy na każdym kroku. Trzeba umieć postawić się w końcu. Będę chciała tego spróbować. Patrycja l.23 18/19 06.11.2018

⁴²³ Zob: Dąbrowski K., *Dezintegracja pozytywna*, wyd. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2021.

Pasowałyby się przejść na oddział, ale ciągle licencjat i badania na głowie. Wkurza mnie to bo wymaga się od nas żeby regularnie chodzić i my to wiemy, ale czasami prosto się nie da. Wieczne pretensje, że wolontariusze nie przychodzą. Sylwia l.23 18/19 03.04.2019

Zarządzanie organizacją pozarządową nie jest łatwym zadaniem i wymaga dużo czasu i uwagi. Część przytoczonych poniżej wypowiedzi wolontariuszek, zwraca uwagę na odczuwanie przez nich tej aktywności jako poświęcenia. Krytycznie oceniają sposób organizacji ich pracy. Wolontariat to działanie wykonywane nieodpłatnie w wolnym czasie i dobrowolnie, tymczasem w pamiętnikach możemy znaleźć następujące wypowiedzi:

Żeby nie było tak kolorowo. Przez wolontariat, a dokładniej świetlicę musiałam zrezygnować ze spotkania z koleżanką, z którą długo się nie widziałam ;("

Joanna, lat 21, 18/19 19.11.2018

Już miałyśmy wychodzić, ale Pan Trener, który uczył dzieci grać w różne gry chce żebyśmy pomogły Martynce. W sumie to nas do tego trochę zmusił, no ale cóż dziecko ma potencjał, więc niech trenuje. (...) Czasami nie potrafię być asertywna. Anna, lat 22 18/19 5.03.2019

Znów spotkanie, wolałabym się dziś z Krzyśkiem zobaczyć niż tam iść. Odkąd pracuje mało mam dla niego czasu ;(. Sylwia l.23 18/19 14.03.2019

Zajęcia na uczelni udało się jakoś przetrwać. Chociaż bez kawy te 3 wykłady pod rząd byłyby nie przeżycia. W drodze powrotnej do domu udało mi się kupić papier i kokardy do pakowania prezentów mikołajkowych dla bliskich. Jutro jeszcze tylko dokupić jakieś słodkości i gotowe. W Pepco udało mi się kupić też rękawiczki i skarpetki męskie na akcje organizowaną przez koło pod nazwą „Akcja Wieszak”. Niewiele, ale tyle ile mogę na studencką kieszeń. Później obiadek i pora najwyższa była się wziąć za pisanie konspektu zajęć z Metodyki Wychowania Fizycznego. Barbara l. 23 4.12.2019

Tak mnie to denerwuje i frustruje, że wiecznie jak mam chwile to idę na oddział ale nigdy nie ma akcji. A jak są super akcje coś innego do zrobienia to wiecznie albo kolos,

*egzamin, sesja, obrona, WSZYSTKO!!! Już mnie to wkurza na maxa.... Sylwia l.23 18/19
18.06.2019*

Wolontariuszki opisywały sytuacje, w których dla aktywności wolontariackiej poświęcały czas przeznaczony na naukę czy zadbanie o swoje zdrowie fizyczne:

Razem z koleżanką miałyśmy być na zewnątrz, więc trochę zmarzłyśmy, ale cóż czasem trzeba się poświęcić ! mimo choroby Joanna, lat 21, 18/19 21.03.2018

Ciąg dalszy dzisiejszego dnia już nie był taki kolorowy. Jestem padnięta po całym dniu zajęć, ale stwierdziłyśmy z Dżastą, że w nowym semestrze, pasuje coś pomóc dzieciakom. Było trochę dzieci więc było komu pomagać. Ja zajmowałam się Lenką (...) Dżasta miała trochę gorzej. Trafił jej się Eryk, Wyjątkowo niegrzeczny chłopak, ale dała radę” Anna, lat 22 18/19 27.02.2019

Dziś byłam na Motomikolajkach na rynku w Rzeszowie. Piszę to z pod koca, termoforu i z ciepłą herbatą. Chyba będę chora, ale było warto tam pójść. Te pieniążki idą na dzieciaki więc to jedyna myśl, która sprawia, że następnym razem też pójde. Sylwia l.23 18/19 09.12.2018

Wczoraj znowu doba w pracy. To jest tragedia. Nienawidzę iść na całą dobę do domu dziecka, kiedy jest Wojtek w domu. Tak bez niego ten dzień mi się dłuży. Naprawdę wolałabym spędzić ten dzień z nim, niż wkurzać się z dziećmi. I to jeszcze w niedzielę. No ale cóż. Życie nie jest usłane różami. Martyna l.21 19/20 6.01.2020

Robiliśmy pakieciki na Trzech Króli. Osobno była kreda, ziolo, bursztyn, węgiel i kartki aaa i filijki. Naszym zadaniem było przygotowanie kadzidełek, które rozprowadzane będą 6 stycznia. Dochód z nich przeznaczony będzie na cele misyjne. Wróciłam późno, a miałam jeszcze sporo nauki. Jutro w końcu pisze zaległe kolokwium z przedmiotu który mi nie idzie. Justyna l. 22 18/19 12.12.2018

Interesujące są wypowiedzi wolontariuszek, zwracające uwagę, na ich poczucie bycia zmanipulowaną. Opisują również presję, z jaką musiały pracować na rzecz innych i swój dyskomfort z tym związany.

Nikt nawet mi nie powiedział cześć jakby liczyło się tylko zadanie które mam tam robić, jakbym była niewidzialna. Sylwia l.23 18/19 09.12.2018

Ja nie byłam tam ważna byłam tylko numerem liczbą. Usłyszałam kiedy powiedziałam że nie mam siły, że mam sobie poradzić i nie będą mi wszystkiego pokazywać palcem, że jestem superbohaterką i to wszystko. Patrycja l.23 18/19 06.11.2018

Podobnie brzmiące wpisy pojawiają się także w wypowiedziach innych zaangażowanych studentek. Można odnieść wrażenie, że czują się lekceważone, a dla organizacji liczy się tylko praca, którą wykonują. Analiza pamiętników wykazała, że zarządzanie organizacją społeczną, to również ogromna odpowiedzialność za poszczególnych wolontariuszy i może być to jedno z największych wyzwań jakie stoją przed społecznymi liderami.

5.6. Kształtowanie relacji

Niezależnie od motywacji i oczekiwań jakimi kierują się wolontariusze, nawiązywanie relacji to jedno z głównych źródeł satysfakcji, poczucia dumy i sensu aktywności prospołecznej. Analiza treści pamiętników pozwoliła na podzielenie fragmentów dotyczących kształtowania relacji przez wolontariuszki na trzy podkategorie: relacje z członkami najbliższej rodziny, relacje z rówieśnikami oraz relacje w stosunku do samych siebie.

Rodzina jest jednym ze środowisk, gdzie postawy prospołeczne mogą być przekazywane młodym ludziom. Zgodnie z teorią społecznego uczenia się, część postaw prospołecznych kształtuje się na zasadzie modelowania w domu rodzinnym⁴²⁴. Dla autorek pamiętników okazywane im rodzinne wsparcie jest dla nich istotne.

Rozmawiałam dziś z siostrą na temat wolontariatu. Podziela moje zdanie, że to bardzo potrzebne a zarazem bardzo satysfakcjonujące zajęcie. Cieszę się, że rodzina mnie wspiera, szanuje za to, że moje wolne wtorki zamiast spędzać w domu, spędzam na świetlicy” Joanna, lat 21, 18/19 26.02.2018

⁴²⁴ Za: Wojciszke B., dz. cyt., s. 397.

Cieszę się że mam takiego tatę i że jestem do niego podobna. Tata mimo że ma multum swojej pracy chętnie pomaga innym osobom. Dba o rodzinę i o wszystkich się martwi... chciałabym takiego męża: kochający, troskliwy i czuły. Dominika l.21 19/20 27.12.2019

Mama chciała mnie odprowadzić to jednak bardzo daleko a już mówiłam jaka ona jest ale no musi się pogodzić z tym że dorastam i muszę zacząć własne życie. Doceniam każdy wysiłek włożony przez moich rodziców i bardzo ich kocham za to że są. Kinga l.22 19/20 20.03.2020

No i cóż 2019 dobiega końca. Dziś z rana tylko szybki wpis, bo później pewnie nie będę mieć za wiele czasu. Cóż to był naprawdę dobry rok. Poza jakimiś tam małymi incydentami to naprawdę nie ma co narzekać. Na uczelni wszystko dobrze się układa, w związku też super nam idzie zostałam chrzestną najcudowniejszej dziewczynki pod słońcem, zyskałam super przyjaciela w moim psie, nie wiem jak okropnym człowiekiem musiał być jego poprzedni właściciel, że zostawił go w lesie, udało się zwiedzić trochę Polski. Moja babcia cało wyszła z choroby, chociaż wyglądało to naprawdę kiepsko. Na szczęście wszyscy z mojej rodziny teraz są zdrowi. Oby kolejny był tak samo dobry albo i lepszy. No i cóż nie tylko rok się kończy wraz z końcem roku i kończy się moje 21 lat... Jutro już 2 z przodu i 2 z tyłu. Na szczęście ja tam ciągle się czuję na max 16. Barbara l.23 31.12.2019

Sto lat Sto lat! Oj tak dziś moje urodzinki!

Wyspałam się to najważniejsze :D pojechałam po tort, bo jak co roku przychodzi do mnie w urodziny Pani Zosia, która jest dla mnie jak babcia. Opiekowała się mną jak byłam mała, a co najlepsze mieszka centralnie obok mnie. Cudowna jest... na przyjęcie przyjechał również Kamil i po zjedzeniu kawałka tortu, porwał mnie najpierw do kina, a później... no to, to była niespodzianka! (...)Tak się Cieszę że ich mam...Impreza trwała do rana!Ewa l.22 19/20, 07.02.2020

Inna wolontariuszka opisując sytuację rodzinną ujęła to w następujący sposób:

Za całą naszą rodziną dużo stresu. Ale razem dajemy radę. Nasze relacje nie są idealne, często się kłócimy i mamy się nawzajem dość, ale w takich chwilach wiem że jesteśmy rodziną i możemy na siebie liczyć. Te ostatnie wydarzenia mocno na mnie wpłynęły. (...)

Choć jest mi ogromnie ciężko wiem że muszę się wziąć w garść i coś robić bo dookoła nas są ludzie, którzy nie mają takie wsparcia jak ja, nie mają rodziny, przyjaciół, miłości. Los był dla mnie hojny, więc nie mogę zatrzymać wszystkiego dla siebie, tylko dzielić się z innymi Joanna, lat 21, 18/19 6.05.2018

Mam tylko narzeczonego, który pociesza mnie po każdym powrocie od dzieci. Patrycja 1.23 18/19 05.11.2018

Osoby rozpoczynające prace wolontariusza często chcą się tym faktem podzielić z najbliższą rodziną, wtedy bardzo ważna jest reakcja najbliższego otoczenia, szczególnie jeżeli potrzebuje potwierdzenia słuszności swojej decyzji.

Wsparcie zachowań prospołecznych przez rodzinę i osoby najbliższe może sprawić, że efekty tej pracy będą bardziej satysfakcjonujące, a ewentualne porażki lepiej przepracowane.

Gdy tylko siostra przyjechała do akademika, w którym razem mieszkamy od razu powiedziałam jej że się zaangażowałam do pomocy innym z wolontariatu, oraz, że będę chodziła na świetlicę aby pomagać dzieciom w nauce. Siostra uśmiechnęła się i stwierdziła że: „jej by się nie chciało angażować w cokolwiek poza planem zajęć”. Troszeczkę zawiedziona taką opinią zadzwoniłam do rodziców aby powiedzieć to samo. Na szczęście oni ucieszyli się i powiedzieli że są ze mnie bardzo dumni. Później do końca dnia byłam szczęśliwa i uśmiechnięta. Aleksandra 1.24 18/19 24.10.2018

Niestety część opisów sytuacji rodzinnych jest pełnych smutku i goryczy. Część wolontariuszek opisuje konflikty rodzinne, obojętność i brak wsparcia. Aktywność społeczną traktują wtedy jako przestrzeń, gdzie ktoś ich może docenić i miejsce gdzie mogą zapomnieć o problemach w domu.

Pomagam obcym a nie potrafię być wsparciem dla Karola. Katarzyna 1.23 18/19 16.12.2018

Krzyku co nie miara. Mama zamknęła się w sobie. Stwierdziła, że jest najgorsza i jej nie potrzebujemy. Myśli o wyprowadzce. Tak trudno jest rozmawiać z rodziną o rzeczach trudnych. Tyle emocji i sił na to potrzeba.(...) mama od dłuższego czasu jest podłamana,

mam nadzieję, że wszystko szybko się ułoży, bo inaczej trzeba będzie z nią pójść do specjalisty. Justyna l. 22 18/19 27.12.2018

W domu czuję się jak niechciany gość, tylko wszystkim przeszkadzam. Przez weekend w sumie rodziców nie było. Jedynie co, to razem pojechaliśmy na cmentarze i odwiedziliśmy babcię, a ja złożyłam spóźnione życzenia na dzień babci. A od pon wiadomo rodzice do pracy, brat do szkoły dobrze, że chociaż psa mam. Ogólnie słyszałam wczoraj jak mama rozmawiała z tata przez tel z że jakoś nie może się ze mną dogadać i nie jest przyzwyczajona że jestem w domu. Także postanowiłam że w czwartek wracam do Rzeszowa i na wolontariat. Katarzyna l.23 18/19 30.01.2019

Część wolontariuszek opisywało bardzo trudne relacje rodzinne, związane na przykład z opieką nad niepełnosprawnym rodzeństwem, jedną z takich sytuacji opisała Justyna:

Mam siostrę bliźniaczkę, która urodziła się z DPM- dziecięcym porażeniem mózgowym. Stopień upośledzenia znaczny. (...) Musi być pod ciągłą opieką lekarzy (...). Nie zawsze jest kolorowo... czasem nie idzie z nią dogadać- chory= rozpieszczony, więcej może wymagać. Od dziecka mała zaspokojona każda zachciankę a teraz rozrządza wszystkimi w domu. Ja zajmuję się nią i muszę ją co wieczór wykąpać, zadania, czesanie, uspokajanie. Mimo to kocham ją i chcemy dla niej jak najlepiej. Czasem jest strasznie nieważne odloty, które są zapowiedzią padaczki- i znów badania... (...) Czasami zadaje sobie pytania, dlaczego ona?! Widocznie tak miało być. Dzięki niej wiem, że mogę więcej, chcę pracować z takimi osobami, bardziej szanuję i cieszę się z życia, już mam odbyłą niemalą praktykę, na ludzi chorych patrzę z równością, wiem jak mogę im pomóc. Justyna l. 22 18/19 2.11.2018

Pół dnia przeleżałam w piżamie (...) nie czuje się dziś wczoraj i w czwartek też nie. Dlatego może, że nikt w domu ze mną nie rozmawia. Czuję się jak powietrze. A do tego bardzo nie chce mi się żyć ostatnio. Nie mam ochoty gadać, śmiać się a nawet leżeć i oglądać. Mogłabym tylko spać i płakać... Wszyscy w domu się na mnie obrazili bo nie chciałam całe święta siedzieć w domu, bo mam znajomych i chłopaka, bo nie chodzę do Kociola i nie wierzę, bo jestem inna niż oni. Julia l. 20 19/20 28.12.2019

Rodzice mieli do mnie pretensje, że nie zarejestrowałam się odpowiednio do lekarza, że nawet tego nie potrafię załatwić. Przecież to nie moja wina, znajoma chciała pomóc, zarezerwowała ostatni wolny termin w tym roku. Ale stres.... Ale stres.... Justyna l. 22 18/19 26.11.2018

Mama powiedziała, że zawsze będę sama i nikt nie będzie się mną interesować. Julia l. 20 19/20 2.01.2020

Niestety takie krytyczne zdania wypowiediane przez rodziców, mogą ranić, a sposób komunikacji w rodzinie ma swoje konsekwencje w samoocenie i poczuciu własnej wartości młodych ludzi. Badana grupa to studentki, osoby już dorosłe, często w trakcie studiów mieszkające samodzielnie. Ich pisemne wypowiedzi mogą świadczyć o silnych związkach jakie wciąż mają z rodzicami, o zależności od nich. Tym bardziej należy zwrócić uwagę na słowa jakie słyszą w domach studentki i jaki mogą mieć one następstwa.

Analizując poszczególne pamiętniki i śledząc historię poszczególnych wolontariuszek, można zauważyć pewną tendencję. Pojawiają się opisy negatywnej oceny dokonanej przez rodziców (lub najbliższych członków rodziny), a po kilku dniach, jakby w odpowiedzi na nie pojawiają się wpisy studentek o charakterze samooceniającym i bardzo surowym.

W analizowanych pamiętnikach pojawiają się również pozytywne przykłady oddziaływania relacji rodzinnych na młode wolontariuszki. Jednym z nich jest przykład Ewy, która nawet w trakcie pandemii, dzięki przykładowi swoich rodziców była cały czas aktywna i pomagała innym mimo izolacji:

Siedzę w domu, mało wychodzę... mama dziś kupiła potrzebne materiały i będziemy szyły maseczki Przykre to...Nikt się nie spodziewał, że się to tak będzie rozwijać. Pisałam z cicią ze Stanów tam pustki w sklepach, ludzie robią zapasy, tak jak u nas robili z papierem, mydłem, że w niektórych większych sklepach prawie nic nie było. Na razie do Świąt Wielkanocnych będziemy w domach, ale mnie się wydaje, że to tak szybko się nie skończy. Pierwszy raz coś takiego na świecie się dzieje...We Włoszech ludzie umierają jak mrówki... Już jest selekcja naturalna, młodych ratują, starsi umierają... Tyle osób straci pracę...Ogólnie jest mi przykro, że się tak dzieje...Na pewno choć trochę pokory to nauczy

*ludzi...Zaczęłam ćwiczyć w domu z Chodakowską! Trzymam formę :D Ewa l.22 19/20
16.03.2020*

Tata wrócił z bukietem dla mamy i dla mnie... za chwile Kamil też zapukał do drzwi z bukietem róż, stwierdziłam, że zrobię też przyjemność komuś i udałam się po południu do kwieciarni kupiłam dwie różyczki i zaniosiłam Pani Zosi, to ta pani co opiekowała się mną od dziecka i Pani Krysi, która mieszka sama. Ucieszyły się, ale bardziej na mój widok i chęć rozmowy, zauważyłam spędzając czas z starszymi ludźmi, że najważniejsze jest ciepłe słowo i uśmiech Ewa l.22 19/20 8.03.2020

Kupiłam różnokolorowe kwiaty, żeby zasadzić na balkonie Pani Zosi i Krysi, stwierdziłyśmy z Karoliną, że teraz w taki sposób uszczęśliwimy choć troszkę nasze sąsiadki. Moim zdaniem mało jest takich przyjaźni sąsiedzkich, bo gdy opowiadam moim przyjaciółką o Pani Zosi i Pani Krysi to są w szoku i pytają, jak się tak zżyłam z sąsiadami? Po prostu mieszkam tu od urodzenia znam większość osób, bo nasz blok jest nieduży i wiem kto gdzie mieszka i poznałam jaki mniej więcej jest. Tak jak wspomniałam Pani Zosia opiekowała się mną od małego, jak moi rodzice pracowali. a z Panią Krysią poznawałam się pomału od małego, gdy widziałam, że ma ciężkie zakupy zawsze proponowałam pomoc w wyniesieniu zakupów na górę i Pani Krysia zawsze częstowała mnie jakimiś słodkościami i tak się zakolegowałyśmy

Ewa l.22 19/20 17.05.2020

Ten niezwykle pozytywny przykład (jeden z dwóch w całej grupie badanych), jest wart uwagi z jeszcze jednej przyczyny, w pamiętniku tej wolontariuszki próżno szukać oznak zwątpienia, rozpacz czy poczucia beznadziei w związku z pandemią i izolacja społeczną z nią związaną. Wręcz przeciwnie, jest widoczna postawa aktywności i brak ulegania negatywnym nastrojom. Być może to oznacza, że aktywność prospołeczna zarówno ta formalna jak i nieformalna może łagodzić skutki tak poważnych kryzysów, jak ten związany z pandemią.

Dziś pierwszy dzień po tym jak zamknęli Uczelnie... u mnie w pracy WSiIZ też zamknięty. Byłam z tatą dziś cały dzień w pracy i pomagałam. Wieczorem poszliśmy do sklepu po resztę potrzebnych rzeczy to serio papier, cukier, kawę, konserwy niektórzy biorą skrzynkami, kilogramami. Już dwa przypadki w Rzeszowie... szpitale zamknięte, nie

można nikogo odwiedzać. Trochę przeraża ta cała sytuacja, ale miejmy nadzieję, że szybko to się uspokoi Dobranoc. Ewa l.22 19/20 12.03.2020

Dziś rano robiłam z tatą model silnika elektrycznego na zajęcia z techniki. Przynajmniej robiłam coś innego po za robieniem notatek i oglądaniem seriali :D Udało się nam, nagraliśmy filmik. Zwłaszcza w tym czasie ciężkim jaki powstał należy pomóc swoim najbliższym jak i osobą starszym, które wiemy, że sobie nie poradzą, lub które po prostu się boją. Dlatego razem z koleżanką co mieszka obok postanowiłyśmy pomóc starszym z naszego bloku i oprócz Pani Krysi, zapytać także innych, czy nie potrzebują czegoś ze sklepu. Osoby starsze najczęściej, które pytałyśmy, czy potrzebują pomocy i czy chcieliby coś ze sklepu mówiły, że tak poproszą pomocy, bo po prostu się bały tej całej sytuacji, ja się nie dziwie, bo są to osoby najbardziej narażone na zachorowanie. Następnie udałyśmy się na zakupy i kupiłyśmy wszystko co miałyśmy zapisane na liście, dostarczyłyśmy zakupy dwóm Panom i jednej Pani oprócz Pani Krysi i Pani Zosi. Idealnie, postanowiłyśmy, że raz w tygodniu będziemy tak pomagać starszym podczas pandemii. Ewa l.22 19/20 19.03.2020

Wolontariat niewątpliwie wspomaga tworzenie relacji społecznych. Jednym z najczęściej wskazywanych powodów podejmowania tego typu działalności jest „poznawanie nowych osób”. Aktywność społeczna to współpraca z ludźmi i praca dla ludzi. Organizacje wolontariackie tworzą przestrzeń, gdzie młodzi ludzie się spotykają i współpracują ze sobą dla dobra innych. W pamiętnikach studentki opisują sytuację, kiedy musiały się dodatkowo spotykać, aby ustalić plan pracy dla podopiecznych lub zorganizować dla nich czas wolny. Dzięki uczestnictwu w grupach i organizacjach wolontariackich mają możliwość brania udziału w szkoleniach i warsztatach, które mogą zwiększać ich samoświadomość.

„Po zajęciach poszłyśmy z koleżanką na obiad;), a później na spotkanie wolontariatu. Dziś mieliśmy warsztat na temat stawiania granic. Uważam że to bardzo ważny temat, a sposób w jaki te warsztaty były przeprowadzone przypadł mi do gustu. Robiliśmy ćwiczenia w grupach więc mogłam bliżej poznać kilka osób z którymi się wcześniej nie miałam możliwości porozmawiać” Joanna, lat 21, 18/19 6.11.2018

Dziś pierwszy raz w tym semestrze byłam na świetlicy. Cieszę się, że udało mi się namówić koleżankę żeby ze mną poszła. Jej też się tam spodobało i planujemy chodzić tam w każdy poniedziałek. Joanna, lat 21, 18/19 19.11.2018

Dzisiaj uświadomiłam sobie jak trudno budować relacje z drugą osobą, jak trudno jest poznać tą osobę, zaufać jej bezgranicznie nauczyć się akceptować ją taką jaka jest. Monika l. 23 18/19 19.01.2019

Dzisiaj na świetlicy świetnie się bawiłam. Pojawiły się dużo wolontariuszek i trochę się obawiałam, że nie będę miała co robić Joanna, lat 21, 18/19 5.03.2018 Szkoda mi tylko koleżanki, która pracowała z Zuzią i 3 razy dostała od niej po głowie :) Joanna, lat 21, 18/19 5.03.2018

Dzisiaj było spotkanie z WOLONTARIATU. Jest trochę osób, kilku nawet nie znam ale to dobrze, więcej rąk do pracy. (...)Spotkanie w sumie trwało krótko, ale to lepiej bo umówiliśmy się z dziewczynami na ostatki ! Zuzanna, lat 22 18/19 28.02.1019

Jestem już po pierwszym spotkaniu wolontariatu Było bardzo fajnie. Dużo energii. Pomysłów i nadziei, że co może się uda. Wsparcie jest bardzo ważne w grupie i w życiu. Monika l. 23 18/19 23.10.2018

Jestem mega zmotywowana. Mamy dużo fajnych pomysłów, najbardziej podoba mi się akcja zbierania majtek i skarpetek dla osób bezdomnych. W życiu bym nie wpadła na taki pomysł, a przecież to jest tak potrzebne! (...) Po wolontariacie poszliśmy z dziewczynami do mnie. Zrobiliśmy pyszne jedzonko, napiłyśmy się piwa, pogadałyśmy. Tego mi było trzeba. Katarzyna l.23 18/19 23.10.2018

Wolontariuszki opisują problemy, które wydają się dość powszechne w funkcjonowaniu organizacji pozarządowych. Z czasem w akcje pomocowe organizacji, angażują się cały czas te same osoby. Zwróciła na to uwagę również w swoich badaniach Hanna Świda – Zięba, również opisując ten problem. Na początku jest wielu chętnych przyciągniętych nowością działania, a później realizacja zobowiązań organizacji

spoczywa na barkach tylko nielicznej grupy osób⁴²⁵. Poniższe fragmenty również to potwierdzają.

Byłyśmy dzisiaj pomóc robić girlandy i ozdoby na dzień wiosny. Od nas z WOLONTARIATU jednak nikt prócz nas nie przyszedł. Ja rozumiem, że inni też mają obowiązki, ale to jest trochę nieodpowiedzialne jeśli ktoś mówi tak a robi inaczej. Zuzanna, lat 22 18/19 20.03.2019

Chyba nikt nie rozumie pojęcia integracja... przedstawili się i usiedli w swoim gronie, tak jak się kolegują. A chyba nie na tym ewidentnie to miało polegać. Było tyle słodkości (...) tak aby usiąść razem i się poznać ale nie bo po co. W ogóle inne koła miały wymówkę, że nie przyjdą bo koło nie daje zaświadczeń, co za debile! /wiadomo mi też zależy na zaświadczeniach, które dają stypendium, no ale tak perfidnie? Szkoda słów. Patrycja l.23 18/19 20.11.2018

A dziś dziś jest dzień totalnie odwrotny do wczorajszego. Wczoraj byłam szczęśliwa, a dziś mam wszystkiego i wszystkich dość. Ludzie potrafią ranić bardzo. I co najsmutniejsze osoby po których by się tego nikt nie spodziewał. No cóż zawsze uważałam, że mężczyźni są lepszymi przyjaciółmi i racja. Po raz kolejny zawiodłam się na kobiecie. Miała być na zawsze, miała wspierać, a tu wbija nóż w plecy....Ehh trzeba ogarnąć myśli i żyć dalej... jak to mówią co cię nie zabije to Cię wzmocni. Barbara l. 23 19/20 30.05.2020

Wow! Jestem w szoku i to mega pozytywnym. Na dzisiejszym wydarzeniu było sporo wolontariuszy, co lepsze każdy ogarnął to co miał za zadanie zrobić. Nasza gra była rewelacyjna. (...) Jednak trochę się wczoraj pomyliłam co do niektórych osób, ale każdy może mieć gorszy dzień i to był chyba właśnie mój. Nawet mojemu chłopakowi się oberwało bo stwierdził, że się za bardzo nimi przejmuję. Trudno to są uroki bycia z wolontariuszką. Zuzanna, lat 22 18/19 21.03.2019

Kolejny dzień, gdzie pogoda rozpieszczała. Mimo braku notatek z tak cennej książki poszukiwanej w całym mieście na zajęciach udało nam się wybrnąć i odpowiedzieć na pytania. Po zajęciach z koleżankami postanowiłyśmy sobie urządzić babskie pogawędki i

⁴²⁵ Świda- Zięba H., dz. cyt., s. 173.

pojechałyśmy do mnie na mieszkanie. Jednak nie wszystko wyszło tak jak planowałyśmy, bo jedna z koleżanek dość poważnie pokłóciła się z chłopakiem i nie miała humoru. Staraliśmy się ją pocieszyć. Wymyśliłyśmy, że pójdziemy na rynek. Tam oglądaliśmy dekoracje bożonarodzeniowe, przygotowano stoiska i poszliśmy na łyżwy. Dawno nie jeździłam, ale udało mi się wyjść z tego cało. Barbara l.23 19.12.2019

Wyjątkowo było nas bardzo dużo zobaczymy jak długo to się utrzyma. Dziś ustaliłyśmy że projektujemy i realizujemy plan koszulek wolontariatu, żebyśmy mogły się trochę wyróżnić. Anna l. 19 19/20 14.01.2020

Wolontariusze motywują się nawzajem do pomagania, jeżeli mają pozytywne doświadczenia mogą zachęcać innych, swoich dalszych i bliższych znajomych do większego zaangażowania lub pomóc im zrobić ten pierwszy krok w aktywności społecznej.

*Właśnie wtedy **Ola powiedziała że dzisiaj jest pierwsze spotkanie wolontariatu i że się na nie wybiera. Bardzo się ucieszyłam bo zawsze chciałam dołączyć, ale nie miałam odwagi. Spotkanie miało odbyć się o godzinie 16 więc cały dzień byłam podekscytowana. Gdy nadszedł czas spotkania byłam bardzo zdenerwowana, ale po pierwszych chwilach w obecności tych wszystkich osób poczułam „że to jest to” co zawsze chciałam robić (...). Po tym spotkaniu wyszłam pełna nadziei, że w końcu będę mogła tak po prostu bezinteresownie pomagać innym. Aleksandra l.24 18/19 23.10.2018***

Pisałyśmy listy z Amnesty International. Super było ! Napisałyśmy z dziewczynami wiele listów, ale jak czytałam niektóre historie to aż ciarki miałam... Ogólnie cieszę się, że w tym roku łapię kontakt z innymi dziewczynami z wolontariatu. W tamtym roku to sama nie wiem wstydziłam się? W ogóle mało działałam, ale w tym roku naprawdę się staram i mega się z tego powodu cieszę. Katarzyna l.23 18/19 08.12.2018

*Fajne jest to że **każdy ma świadomość, że robi to wszystko dla kogoś. Wspólnie otwieramy się na innych. Cieszę się, że tam należę. To taka inna niewidoczna dla niektórych rzeczywistość. Klaudia l. 21 18/19 20.11.2018***

Zauważyłam ostatnio, że chodzę zamyślona, wole spędzać czas sama- ja dusza towarzystwa. Może to przez tą pogodę, porę roku w końcu to jesień. Magdalena l.22 18/19 03.11.2018

Podjmując w życiu nowe aktywności, wolontariuszki mierzą się z oceną środowiska, w którym do tej pory funkcjonowały. W pamiętnikach opisały sytuację, w których musza poradzić sobie ze stratą dawnych przyjaciół i znajomych.

Dzisiaj byliśmy we 3 na pizzy (...) ale to już nie było tak jak kiedyś... Dawniej śmiałyśmy się gadałyśmy bez barier... a teraz dziewczyny mają pretensje, że się za rzadko odzywam. Ja tego nie rozumiem przecież też muszę mieć własne życie i studia. Bądźmy ludźmi ! Było mega sztywno, niby cos rozmawiałyśmy ale rozmowa nie kleiła się i czuć było między dziewczynami napięta atmosferę. Jest mi z tego powodu bardzo przykro, próbowałam jakoś załagodzić tę sytuację ale jak widać kiepsko mi poszło... Chcę żeby było tak jak dawniej !!! Magdalena l. 22 18/19 07.01.2019

Opisują również sytuację, w których czynniki zewnętrzne pozwalają im otworzyć się na nowe doświadczenia.

*Zgubiłam słuchawki. Całe szczęście bo ludzie zaczęli do mnie zagadywać. Najpierw o drogę potem o zajęcia. W mpk dosiadł się do mnie pewien pan. Zagadał rozmawialiśmy dosłownie jeden przystanek. **Ale to dało mi trochę lekcję, że czasem warto nie wyciągać telefonu z kieszeni podczas jazdy.** Bo nie wiadomo kto się dosiadzie, a niektórzy chętnie chcą porozmawiać. Julia l. 20 19/20 13.01.2020*

Często też weryfikują się przyjaźnie utrzymywane do tej pory, a poznawanie osób, z którymi mają wspólne doświadczenie staje się inspiracją do zmiany i odkrywania nowych pokładów własnych możliwości.

Dobrze jest spotkać się w gronie znajomych, którzy tak jak ja chcą od życia i siebie coś więcej, którym nie wystarcza sama nauka i studiowanie :P Dominika l.21 19/20 17.12.2019

Lubię spotkania z nowymi osobami, zawsze nawiązuje z nimi rozmowę i żegnam miłym słowem i uśmiechem. Justyna l. 22 18/19 20.11.2018

Z pomocą koleżanek uzupełniłam zeszyty i jestem na bieżąco z tym co dzieje się na uczelni. Co ja bym bez nich zrobiła :D Teraz dopiero widzę, na kim tak naprawdę mogę polegać. Jednak wszystko jest po coś. Justyna l. 22 18/19 24.11.2018

W tym tygodniu w piątek po południu była u mnie koleżanka, bo poprosiła mnie, żebym nauczyła ją grać na pianinie. Poznałam ją na marszu Paczki i Akademii i okazało się, że studiuje to samo na Uniwersytecie Rzeszowskim i chodzimy razem na wykład, co było zabawne. Bardzo fajna dziewczyna i zaczęłyśmy gadać. Jakoś w rozmowie powiedziałam, że gram na fortepianie i wtedy mnie poprosiła, więc w sumie stwierdziłam, że co mi szkodzi. W dodatku jak do mnie przyszła i wtedy zobaczyła, że mieszkam z Dominiką to była bardzo zdziwiona, bo one znają się dłużej niż ja z Moniką. Trochę pogadałyśmy wszystkie w kuchni, zrobiłam herbatę i poszłyśmy do mojego pokoju. Trochę nie wiedziałam od czego zacząć, ale jakoś poszło. Zagrałyśmy razem taki bardzo prosty utwór. (...)Poza tym zwyczajny tydzień. Aneta l. 22 19/20 19.01.2020

Wigilia wolontariuszy: szczerze myślałam że będzie słabo i sztucznie, a było przeciwnie. Zrobił się fajny klimat, rozmowy na luzie, najlepsze granie w planszówki. Anna l. 19 19/20 17.12.2019

Wolontariat to miejsce, gdzie respondentki poszukiwały swojej „bratniej duszy”, nawiązywały nowe relacje i czuły się mniej samotne.

Chyba nareszcie mam koleżankę do wspólnego towarzyszenia sobie podczas placu Paulina l.23 19/20 24.02.2020

Mam nadzieję, że dogadam się z tymi osobami i że mnie polubią. Przecież lubię nawiązywać kontakty. Źle nie będzie, na pewno mnie polubią. No chyba... Ważne, że nie będę tam sama. Mariola l. 20 19/20 9.12.2019

Pojawił się lekki stres. Niby wszyscy to ludzie z uczelni i gdzieś tam mijamy się na korytarzach, ale jednak to nowe osoby. Jednak jak się później okazało cały stres był nie potrzebny wraz ze mną i moją koleżanką zgłosiło się jeszcze kilka nowych osób chcących

spróbować swoich sił w kole, a spotkanie przebiegało w bardzo milej atmosferze. Planowaliśmy kolejne akcje. Barbara l.23 19/20 3.12.2019

przede wszystkim dla mnie najważniejsze było to, że się poznaliśmy choć trochę..., bo z każdym spotkaniem pojawiał się ktoś nowy...to chyba było najlepsze, że mogliśmy się w jakimś stopniu zżyć ze sobą... śmiać się, opowiadać, dowiadywać się co kto woli, lubi. Ewa l.22 19/20 17.12.2019

Było dobrze. Podobało mi się to, że nie tylko ja i Gosia wymyślałyśmy coś nowego, lecz także dziewczyny. Stwierdziłyśmy wszyscy wspólnie, żeby zorganizować paczkę z żywnością, najpotrzebniejszymi rzeczami na przyszłe święta dla rodziny najlepiej wielodzietnej... myślimy by najpierw spróbować zorganizować coś dla jednej lub dwóch rodzin. Jedna z koleżanek powiedziała, że niedaleko jej domu rodzinnego zna taką rodzinę więc postaramy się zadziałać i uszczęśliwić innych. Ewa l.22 19/20 14.01.2020

Co mnie dziś ucieszyło? Dziewczyny z Koła wsparły akcję, którą ostatnio udostępniłam, wiedziałam, że razem możemy działać dużo! Ewa l.22 19/20 31.05.2020

Z wolontariatem łączę się tylko za pomocą grupy na FB. Wyszła świetną inicjatywą żeby co 2-3 dni spotykać się max 3 osoby i przygotowywać jedzenie do naszej lodówki aby bezdomni mieli co jeść . Zgłosiło się bardzo wielu chętnych do działania. Paulina l.23 19/20 19.03.2020

Analiza udostępnionych pamiętników wykazała, że studentki bardzo surowo oceniały siebie i swoje życiowe decyzje. Opisywały sytuację, które miały miejsce na zajęciach akademickich lub w trakcie wykonywania zadań wolontariackich.

Na dzisiejszych zajęciach mówiliśmy o swoich osiągnięciach (...) Patrzę na swoją kartkę i skreślam wszystkie osiągnięcia bo aż mi głupio i wstyd. Bo co to jest nie jedzenie mięsa czy bycie eko, lub wzięcie psów i kotów ze schroniska w obliczu pierwszego miejsca na konkursie wiedzy o historii Polski. A pod koniec dnia w leb się pukam ten pusty. Bo co to za jakieś głupie porównywanie się do innych. Julia l. 20 19/20 12.01.2020

Przysięgam to była niezliczona ilość powtórzeń, a moja cierpliwość była wystawiona na nie lada próbę. (...)Przyznam że dzisiaj to się zmęczyłam i było ciężko, ale starałam się jak mogłam, żeby Oskar czegoś się nauczył. Moja cierpliwość dosięgła swych granic, ale spokojnie oczywiście ich nie przekroczyła. Magdalena l.22 18/19 21.11.2018

Wczoraj cały dzień i noc byłam w pracy. Dzieciaki dają popalić. Jest taki 9 letni Maciek. Jak ktoś go zdenerwuje, albo któraś z cioć mu nie pozwoli na coś, to normalnie wstępuje w niego diabeł. Zaczyna krzyczeć, płakać, wszystkich bić, tłuc i uderzać w co popadnie. Serce od razu mam w gardle. Nie pomoże mu tłumaczenie czegoś, spokojna rozmowa, musi chwilę się po wkurzać, aż sam zrozumie, że źle się zachowuje. Martyna l.21 19/20 3.01.2020

To mi się mega podoba. Robić cos bezinteresownie i mimo wysiłku. Z uśmiechem na twarzy !!! Justyna l. 22 18/19 02.03.2019

Ja na co dzień człowiek mega niecierpliwy nie poddawałam się. Chociaż osobiście uważam, że tabliczkę mnożenia trzeba się nauczyć na pamięć. Magdalena l. 22 18/19 06.05.2019

W pamiętnikach przyznawały, że mówienie czy pisanie o sobie i swoich uczuciach jest dla nich wyzwaniem i nowym doświadczeniem:

Od czego by tu zacząć? Hm... Dobre pytanie. Mój mózg w tym tygodniu tak się wysila żebym mogła napisać. (...) W tym miejscu musze zaznaczyć, że nigdy nie pisałam żadnego, żadnego pamiętnika, dziennika ani nic innego w tym stylu. Nie lubie pisać, a już nie wspomnę o mówieniu o SOBIE i o swoich uczuciach... to dla mnie katorga. Szczerze nie spodziewałam się, że to będzie dla mnie aż tak trudne. Magdalena l.22 18/19 28.11.2018

Dziś trochę stresujący dzień. Umówiłam się na wywiad z dziewczyną, która od dziecka cierpi na niedosłuch i chodź znam ją już od kilku lat i ona bez problemu zgodziła się na wywiad i opowiedzenie o tym jak radzi sobie w szkole. To się stresowałam, żeby przypadkiem nie powiedzieć czegoś głupiego, czymś ją nie urazić, nie wejść na jakiś grząski grunt. Jednak rozmowa przebiegła bardzo sprawnie w milej atmosferze. (...) Dałam radę. Barbara l.23 19/20, 04.01.2020

W trakcie analizy treści pamiętników może niepokoić sposób opisywanie siebie przez wolontariuszki. Ich **ocena samych siebie**, jest bardzo krytyczna zarówno, jeżeli chodzi o wygląd zewnętrzny jak i ich sposób bycia. Negatywnie oceniają także swój sposób spędzania wolnego czasu, a także swoje osiągnięcia, czy jak to szerzej opisują- życie. Poniżej przytoczono kilka takich wypowiedzi:

Masakra jakim ja byłam/ jestem pasztetem. Anna l. 19 19/20 4.02.2020

*Cały dzień przeleżałam przed telewizorem. **Mam nudne życie.** Anna l. 19 19/20 10.02.2020 i powtórzone jeszcze raz 18.02.2020 Masakra nudne to moje życie.*

*Sama nie wiem czy jest coś z czego jestem dumna. Trwam w tym co robię, studiuje, pomagam innym, nie bywam smutna i dzięki temu czerpie codziennie radość. **Jest wiele tez rzeczy które chciałabym zmienić, ale nie mam na nie wpływu.** Najgorsza jest właśnie ta bezradność. (...) Przekonuje się, że ludzie mało wierzą w innych. To powoduje że i ja czasem mało w siebie wierzę. (...) Najwyższy czas żeby ustalić własne granice. Klaudia l. 21 18/19 31.12.2018*

*Nie liczy się jaka jesteś w środku ale to jak wyglądasz. **Życie jest jedna okrutne.** Anna l. 19 19/20 18.05.2020*

*Podsumowując ostatnich 6 miesięcy z życia: **Niestety nic szczególnego nie zmieniło się w moim życiu choć szczerze na to liczyłam, że jednak może coś,** Jedyne zmiany to że siedzę w domu, nie w Rzeszowie. Miała być super wiosna, imprezy, wyszło jak wyszło. **Jak widać moje życie nie jest ciekawe, a wręcz nudne.** Nauka, nauka trochę uzalania się nad sobą no i nauka. Miejmy nadzieję, że ten rok nie skończy się tak nudnie i jednak coś w tym życiu się rozweseli. Anna l. 19 19/20 29.05.2020*

To, w jaki sposób siebie oceniają młodzi ludzie może wynikać również z oddziaływania mediów, które kreując idealny, stan życia człowieka generują oczekiwania, którym nie mogą sprostać studentki. Dotyczy to zarówno wyglądu, jak i spędzania wolnego czasu. Można zauważyć to nawet w opisywaniu przez studentki podsumowania kolejnego roku kalendarzowego i parafrazy haseł reklamowych lub tych, które najczęściej pojawiają się w mediach ("Nowy rok nowa ja", i inne). Zestawiając

wypowiedzi wolontariuszek ich poszukiwanie efektywnego spędzania wolnego czasu zauważyć można, że jednym z motywatorów podejmowania działalności prospołecznej jest chęć poprawy stylu swojego życia i poprawa samooceny, aby mieć świadomość, że dobrze wykorzystuje się czas, że jest się wartościową osobą.

Rok 2019. Oczekiwań 0%, Zmian 0%, Ambicji 0%, Planów 0%. Nadal wiele chciałabym osiągnąć tylko w sumie to sama nie wiem jeszcze co chciałabym wszystko. (...) Czasami mam wrażenie, że życie tak zleciało a ja nie osiągnęłam jeszcze nic mając już 23 lata. Ale potem patrzę na takie osoby, które nawet nie skończyły szkoły, dalszego kształcenia, nie pracują, utrzymują ich rodzice a jedyne co robią to palą i piją. I wtedy myślę sobie, że jednak sobie jakoś już poradziłam i jakoś to będzie. Patrycja l.23 18/19 07.01.2019

Męczy mnie to życie i ciągle problemy, nieporozumienia. Nie mam siły czasami walczyć z tym wszystkim. Monika l. 23 18/19 14.11.2018

Lubię robić coś dla innych ale czasem potrzebuję słowa docenienia i pochwały. To takie ludzkie. Jestem obowiązkową osobą i łatwo pojawiają się wyrzuty sumienia (...) a wszyscy oczekują ode mnie że będę taka dobra i posłuszna cały czas i dla każdego. Też mam swoje potrzeby i pragnienia. Monika l. 23 18/19 1.12.2018

*Już po ! Przeżyłam! Niby wszystko wyszło dobrze (...) **ale czemu czuje, że nie poradziłam sobie z tym.** Jestem kiepska w organizowaniu wydarzeń. Dużo pracy i doświadczenia mi jeszcze brakuje. Czuję lekki niedosyt mogłam lepiej się przyłożyć. Pomoc i wsparcie koleżanek było nieocenione. Uwielbiam je! Monika l. 23 18/19 5.12.2018*

Totalnie nie nasz świat, nie nasza bajka. Dzień pełen wrażeń ale i zmęczenia. Zachwyty i radość rodziców i znajomych. A ja tylko czuję, że mi czasu na miłość brakuje. Jakkolwiek dziwnie to brzmi. Julia l. 20 19/20 6.12.2019

Nie poszłam na wolontariat. Czuję trochę wyrzuty sumienia. Niestety ! Następnym razem na pewno pójdę. Klaudia l. 21 18/19 28.11.2018

*I weź się ciesz człowieku z każdej chwili swojego życia gdy **wszystko widzi w czarnych barwach**. Może gdy wrócę do Rzeszowa na zupę to wrócę chęci do czegokolwiek. Paulina l.23 19/20 7.02.2020*

Siedzę sobie teraz w domciu. Nie chodzę na razie do pracy bo mam dłuższe wolne, a i na uczelnię już teraz nie pójde. Także siedzę w domu i „gniję”. Nie robię kompletnie nic, w sumie nic mi też się nie chce. Wczoraj byłam tylko u przyjaciółki Gabrysi. Poplotkowałyśmy trochę oraz obgadałyśmy naszego kolegę Rafałka. A teraz ubieram się ładnie, bo wychodzę do baru ze znajomymi, póki jeszcze go nie zamknęli. Martyna l.21 19/20 14.03.2020

Wczoraj, bo kweście nie miałam już sił, żeby wracać do Rzeszowa więc musiałam jechać dziś z rana. Niespodziewanie, a właściwie chyba czas najwyższy na niego przywitał nas śnieg. Co prawda tylko troszkę poproszył no, ale zawsze coś. Na uczelni standardowo jak co poniedziałek tylko angielski. Później w uczelnianej stolówce dopracowywałyśmy z dziewczynami scenariusz przedstawiania i wybrałyśmy się do ciucholandu poszukać jakiego ubrania, które moglibyśmy wykorzystać do dekoracji i na kostiumy. Udało nam się dorwać kilka fajnych rzeczy. To przedstawienie musi fajnie wyjść. Barbara l. 23, 19/20, 13.01.2020

To co doskwiera wolontariuszkom najbardziej, to opisywana i odczuwana przez nich samotność, czasami zwracają się bezpośrednio do czytelnika, pytają o sposób poradzenia sobie z trudnymi uczuciami:

*U mnie nadal bez zmian. Strasznie ucieka mi czas. **Ciągła rutyna, samotność. Uczelnia i dom**. Miewacie często momenty załamania w waszym życiu? Co robicie w takich mementach? Telefon do kogoś czy samotność? To drugie chyba lepsze. Szkoda słów. Klaudia l. 21 18/19 18.03.2019*

*Na razie jestem sama na mieszkaniu **i mam mały kryzys samotności, dziwnie się zrobiło jak rodzice pojechali**. Teraz przez miesiąc nie zjeżdżam do domu. Sesja time. To będzie dla mnie ciężki okres... ;(Anna l. 19 19/20 6.01.2020*

*Chyba nie należę do ludzi sentymentalnych, ale było warto. **Przynajmniej mogłam być przez chwilę szczęśliwsza niż zawsze.** Klaudia l. 21 18/19 22.05.2019*

Nie zdawałam sobie sprawy z tego jak bardzo daję się ludziom wykorzystywać. Jak mało mówię o swoich potrzebach. Tak naprawdę to widzę tylko ludzi dookoła i to oni są najważniejsi, a ja pff co tam, przecież nie wiele mi potrzeba i sama sobie poradzę. Justyna l. 22 18/19 06.11.2018

Ach ta dorosłość wcale nie taka kolorowa... jednak samodzielność jest fajna. Najważniejsze dla mnie było to, że nikt nie ma prawa nam rozkazywać i nami manipulować. Każdy musi sam decydować o swoim życiu. Justyna l. 22 18/19 30.11.2018

*Dzisiaj dzień kobiet. Niestety nie dostałam żadnego kwiatka. Chociaż życzenia przez Internet od kolegów były ale to nie to samo. **Samotność nadal doskwiera. Jutro wracam do Rzeszowa już mi się nie chce.** . Anna l. 19 19/20 8.03.2020*

Melancholijny weekend. Mam dość samotnego siedzenia w domu. Co tydzień zaczyna robić się tak samo. Kinga z Jakubem, aga jedzie do Artura i jestem zmuszona do samotności. Nie da się cały czas siedzieć w książkach, chociaż ludzie uważają, że siedzę tylko w nauce, bo tak lubię. Już mam dość takiego życia, a nie zanoszą się niestety na zmiany. Co ze mną jest nie tak? W czym jest błąd? Anna l. 19 19/20 11.05.2020

*Przez 1,5 h opracowywałam zagadnienia dla grupy. **Chyba biorę na siebie za dużo.** Nie chcę problemów i staram się wszystkim pomagać ale to mnie wykańcza, nie mam czasu dla siebie. Jolanta l.22.19/20 25.03.2020*

***Mam nowe postanowienie mniej narzekać, a więcej cieszyć się z życia i codziennych prostych czynności i przede wszystkim doceniać to co mam-** a mam naprawdę bardzo wiele. Jolanta l.22.19/20 04.06.2020*

Ta pogoda sprawia , że ludzie a zwłaszcza bezdomni poszukują wsparcia- ciepłego jedzenia najpotrzebniejszych rzeczy, ciepłego lokum, a szczególnie ciepła naszych serc.

*Może to naiwne z mojej strony ale wierzę że każdy człowiek ma w sobie coś dobrego.
Paulina l.23 19/20 24.02.2020*

Czuję się pisząc ten pamiętnik trochę jakbym była na sesji u psychologa. Dobrze jest dużo z siebie wylać. Dzisiaj jest mi dość smutno jak pomyślę o tym co się dzieje ze światem. Dziś dowiedziałam się że świetlice w której jestem wolontariuszką będzie zamknięta na ferie . dosyć mi smutno z tego powodu bo tam jeszcze w tej pracy się uśmiecham . Dzięki tym dzieciom czuję się trochę bardziej potrzebna (...) chodzi mi o to że wolontariat daje mi poczucie że robię coś co ma sens i jest dobre dla kogoś Julia l. 20 19/20 8.01.2019

Teraz pewnie tam pomagają. Żałuję że mnie tam nie ma ale mam ambitny plan ze tydzień już towarzyszyć na placu. Taki prezent świąteczny z mojej strony dla potrzebujących- gotowanie i rozdawanie zupy oraz obecność i rozmowa w końcu nikt święta nie chce być samotny Paulina l.23 19/20 9.12.2019

Czuję się jakby cały mój świat rozlamywał się na pół, jakby traciło jakąś część siebie. Trochę jakby życie uciekało mi przez palce a ja nic nie mogę z tym zrobić. Pozostają tylko wspomnienia. Paulina l.23 19/20 24.03.2020

Niskie poczucie własnej wartości, samotność, poczucie bezsensu spędzania wolnego czasu, porównywanie się z innymi to najczęstsze wskazania w pamiętnikach studentek. Jest to wynik bardzo niepokojący. Wolontariat może mieć w tym wypadku dwojakie znaczenie. Z jednej strony aktywność prospołeczna daje możliwość wyjścia z domu, spotkania się z innymi i rozwijania swoich umiejętności z drugiej może być formą ucieczki i niechęcią do konfrontowania się z własnymi problemami rodzinnymi czy osobistymi.

5.7. Codzienność wolontariuszy

Osoby aktywne społecznie są gotowe do niesienia pomocy nie tylko w ramach organizacji, dla której pracują, pewna wrażliwość społeczna przenosi się również na ich życie osobiste i codzienne funkcjonowanie. Odziaływanie aktywności prospołecznej może wybiegać daleko poza działanie zadaniowe i pozostawia trwałe ślady w sposobie funkcjonowania wolontariuszy w przyszłości.

Bardzo interesujące są analizy codziennego funkcjonowania wolontariuszy poza wykonywaną pracą społeczną. Opisują jak reagują na nagłą sytuację, kiedy przypadkowy człowiek ulegającego wypadkowi na ulicy, widząc potrzebujących w swoim najbliższym otoczeniu, odruch pomocy jest naturalny. Jedna z wolontariuszek po informacji, że jej koleżanka potrzebuje wsparcia dla swojego synka zaczęła działać:

*Ja po prostu jestem tym wstrząśnięta! Chciałabym im jakoś bardziej pomóc... Wczoraj widziałam na naszym wydziale zbiórkę a raczej kiermasz, z którego pieniądze będą przekazane na chorego chłopca. Pomyślałam: „**O ja super! Musze się dowiedzieć jak to zorganizować!**” (...) niestety dowiedziałam się że chwile trzeba poczekać na pozwolenie na zrobienie takiego kiermaszu od dziekana. Zaproponowałam żeby zrobić taki kiermasz na walentynki i połączyć się to będziemy mieć większą siłę przebicia. Byłoby cudownie gdyby się udało!. Rozmawiałam z moimi przyjaciółmi i powiedziały, że chętnie mi pomogą coś przygotować na ten kiermasz (...) Mam ogromną nadzieję że się uda. Magdalena l.22 18/19 12.12.2018*

Inne organizowały spontaniczne akcje dla potrzebujących rodzin:

***Lubię wspomagać innych i patrzeć na uśmiech drugiej osoby, dlatego wieczorem razem z przyjaciółmi z pracy zanieśliśmy pewnej rodzinie wielodzietnej kilka prezentów od Mikołaja.** Znam tę rodzinę od dziecka i wiem, że jest im ciężko przede wszystkim dlatego, że jedno z dzieci nie chodzi i ma problem z kręgosłupem. Zapukałyśmy i zostawiłyśmy słodycze i zabawki na wycieracze. Tak sobie myślę, że my z Koła też mogłybyśmy zrobić takie akcje i poszukać takich właśnie rodzin, na pewno jest ich więcej. Ten wieczór był bardzo miły! Ewa l.22 19/20 6.12.2019*

*Wieczorem przeglądając media społecznościowe trafiłam na zbiórkę pieniędzy na leczenie małej Hani, która cierpi na glejaka. Jakoś bardzo wzruszył mnie film nagrany przez jej mamę i starsza siostrzyczkę. **Dlaczego takie maluchy muszą tak cierpieć? Dlaczego to leczenie jest takie drogie? Dlaczego nasze państwo jakoś tego nie refunduje? Dlaczego, dlaczego? Ehh chociaż mój studencki budżet nie jest zbyt duży musiałam wpłacić symboliczną sumę. Chociaż to kropla w morzu potrzeb. To, jeśli każdy wpłaci chociażby złotówkę to łącznie będą już duże sumy.** Barbara l.23 19/20 17.01.2020*

*Dziś po przebudzeniu sprawdziłam skrzynkę i co czekały tam na mnie świetne wieści, że strony się pomagają. Zakończyła się zbiórka dla małej Hani. Udało się zabrać całą kwotę. Już w najbliższych dniach będzie mogła lecieć za ocean po nowe życie, po zdrowie. **Bądź silna i wracaj cała zdrowa kruszynko.** Powinnam się uczyć, ale postanowiłam dziś sobie odpuścić. Spędziłam dzień z rodziną. A wieczorem znów wróciłam do Rzeszowa. Barbara 1.23 19/20 27.01.2020*

Naprzeciwko Uczelni w której pracuję znajduje się DPS i często osoby mieszkające w tym budynku przychodzą pod wejście na WSIIZ posiedzieć na ławkach. Zauważyłam na kamerach, że jeden Pan przewrócił się i nie mógł wstać, od razu pomyślałam, że ten Pan może być właśnie z DPS-u. Zamknęłam swoje stanowisko pracy i pobiegłam w jego kierunku. Poszkodowany był przytomny i próbował się podnieść i usiąść na ławce, pomogłam mu. Okazało się, że Pan wyszedł na spacer, ale zakręciło mu się w głowie i upadł. Tak, to jeden z mieszkańców DPS-u, przyniosłam mu wody i gdy tylko poczuł się lepiej, odprowadziłam go do DPS-u. Pan mi podziękował za pomoc i wróciłam z powrotem do pracy. Ewa 1.22 19/20 4.02.2020

*Studia, później wróciłam do domu i odwiedziłam Panią Krysię, żeby zapytać, czy potrzebuje czegoś ze sklepu. **Jest to Pani po siedemdziesiątce, ma problemy z chodzeniem, a co dopiero z dźwiganiem ciężkich zakupów.** Tak więc jestem zdania, że jeśli ja chodzę do sklepu to mogę tak samo zrobić zakupy komuś i odciążać choć trochę. Ta Pani mieszka samotnie, co jakiś czas odwiedza ją syn, który mieszka za granicą. **Znam tą Panią od dziecka, gdy tylko zauważyłam, że ma problemy z chodzeniem zaproponowałam pomoc, a gdy byłam mała pamiętam jak zawsze podbiegałam i proponowałam pomoc w wyniesieniu zakupów na górę i zawsze ta Pani dawała mi jakieś słodkości, zakolegowałyśmy się.** Ewa 1.22 19/20 25.02.2020*

Inną sytuacją jest opisywanie osób potrzebujących, spotykanych w życiu codziennym. Samo opisywanie przez wolontariuszki odczuwanie potrzeby pomocy, jest połączony z reakcją emocjonalną i poruszeniem. Pojawia się też poczucie winy, że komuś się nie pomogło wystarczająco. To ważny element uwrażliwiania na potrzeby innych, nie tylko tych z najbliższego otoczenia, ale także na osoby obce, którym często trudno pomóc. Poniżej przytoczono kilka wypowiedzi obrazujących ten przykład:

Rano gdy jechałam mpkiem na zajęcia wsiadł do autobusu pewien Pan- był bardzo zaniedbany prawdopodobnie bezdomny albo chory i nie miał się nim kto zająć. (...) Zrobiło się strasznie niedobrze od zapachu i musiałam wyjść na zewnątrz (...) Możliwe że ten człowiek potrzebował pomocy. Teraz jak o tym myślę trochę mi wstyd, że nie zapytaliśmy o co chodzi. Chyba strach zwyciężył. Jolanta l.22.19/20 20.01.2020

*Gdy czekałam na mpk dostrzegłam kobietę „grzebiącą” w śmietniku. Zmieszałam się bardzo... przyglądałam się jej przez chwilę, wyciągała z kosza resztki jedzenia. Nie wiedziałam co zrobić.... Ludzie omijali ją szerokim łukiem. Pomyślałam, że chcę jej pomóc i zaczęłam się rozglądać czy jest w pobliżu jakiś sklep spożywczy, żeby jej kupić chociaż chleb. Ale gdy się odwróciłam to kobiety już nie było. I w tej samej chwili nadjechała moja 34. Przez ułamek sekundy zastanawiałam się „Wsiadać nie wsiadać. Szukać jej nie szukać”. Ostatecznie wsiadłam. Nie wiedziałam co zrobić, czułam się taka bezsilna. Myślałam o tym całą drogę do domu, o tym dlaczego (kurde!) niektórzy mają wszystko, niektórzy ponad stan i swoje potrzeby, a jeszcze inni zupełnie nic.... **Przybiła mnie ta sytuacja strasznie.... Wkurzyłam się na siebie strasznie, że nic nie zrobiłam, że nie kupiłam jej nawet takiego chleba, który dla mnie jest na co dzień, a dla niej mógł znaczyć i zrobić bardzo dużo!!!** Magdalena l.22 18/19 28.11.2018*

Należałoby zwrócić uwagę na reagowanie wolontariuszy w codziennych, trudnych sytuacjach życiowych. Pamiętniki zawierają opisy świadczące z jednej strony o stałej chęci pomocy, z drugiej o nieumiejętności postawienia granic osobom z najbliższego otoczenia.

Już drugi raz w przeciągu miesiąca przyszła do mnie Magda (...) i chciała- kazała, żeby znów zrobić jej plakat. Ostatni był o Janie Pawle II teraz miał być o tematyce patriotycznej. Nie byłam zadowolona tą wiadomością, ponieważ miałam mnóstwo swojej pracy. W środę mam referat i chciałam go dzisiaj skończyć. Wszyscy zawsze mieli mnie za utalentowaną artystycznie, więc czego się nie robi dla siostry. Zeszło przy nim chwilę ale udało się. Justyna l. 22 18/19 2.11.2018

Wracam na mieszkanie pisze z moją koleżanka ze studiów. Dowiaduje się że cierpi na depresję, czego bym nie powiedziała. Co jest nie tak? Już 3 osoba z czego 2 bliskie

zaczynają walkę z tą okropną chorobą. Trochę nie mam siły i czuję się bezradna gdy pytają mnie lub proszę o radę/ pomoc. Ale co one mają powiedzieć? Idę biegać... Julia l. 20 19/20 09.12.2019

Byłam bardzo niewyspana bo do ok. 2 w nocy rozmawiałam ze znajomym, który ma problem. Chciało się powiedzieć „chodźmy już spać bo nas dzień zastanie” ale serce mówi „ zostań on potrzebuje pomocy własne w tym momencie. Udało się wzbudzić nadzieję, usłyszeć radość w głosie ale misa nie jest zakończona. Dzisiaj też z nim rozmawiałam ufa mi i choć często czuję się bezradna jemu wystarcza sama obecność i to , że może się wygadać. Jedna nieprzespana noc= uśmiech na twarzy drugiej osoby. Justyna l. 22 18/19 31.10.2018

Osoby, które były zaangażowane w wolontariat również w trakcie trudnego czasu pandemii nie pozostawały obojętne. Zaczęły działać i pomagały w swoim najbliższym otoczeniu, szyjąc maseczki lub pomagając sąsiadom. Szczególnie optymistyczny i pocieszający jest fakt, że doświadczenie pomagania i wolontariatu, może oddziaływać na codzienne decyzje podejmowane przez wolontariuszki. Studentki opisywały sytuacje, w których mimo, że nie mogły być oficjalnie aktywne społecznie, organizowały pomoc dla sąsiadów i osób potrzebujących z najbliższej okolicy.

Drogi pamiętniku odzywam się po całym tygodniu bo byłam zajęta i nie miałam czasu nawet popisać. Mój każdy dzień w tygodniu wyglądał prawie tak samo, rano zakupy z moimi sąsiadkami. Zawsze wożę moje sąsiadki na zakupy do miasta i im pomagam. Są to 2 starsze siostry mają tylko siebie nie mają męża ani dzieci. To mnie i moja mamę, ciocie traktują jak swoje dzieci. Są moimi sąsiadkami jak i zarówno rodzina. Wiec zawsze jeśli tylko mnie o to poproszą wiozę ich i pomagam im z zakupami. Później oczywiście zdalne zajęcia robienie zadań itd. Jadłam obiad gadałam z Marią przez telefon oglądałam seriale i tam zleciał każdy dzień. Kinga l.22 19/20 20.03.2020

Dzień, który chyba już na zawsze zostanie w mojej pamięci. Najdziwniejszy dzień jaki do tej pory udało mi się przeżyć. Rano jakby nigdy nic i poszłam na zajęcia jeden wykład, później kolejny, trzeci nam odwołali, to pojechałyśmy z dziewczynami do mnie na mieszkanie. Robimy obiad i nagle telefon zaczyna wariować milion wiadomości. Jakieś informacje, że od piątku odwołują zajęcia, że jakaś kwarantanna, że działania

profilaktyczne przed wirusem Okropny chaos nie wiadomo o co chodzi. Włączamy tv okazuje się, że jest faktycznie jakaś konferencja prasowa premiera faktycznie wprowadzają jakieś zakazy. Zamykają szkoły przedszkola. Otrzymujemy informacje, że zajęcia od godziny 12 u nas na uczelni zawieszono do odwołania. Ale ale jak to przecież tyle rzeczy mieliśmy zrobić. Co będzie dalej odwołane, ale na ile w głowie kłębiło się tysiące myśli. Zadzwoiłam do Kamila pytam jak to u nich wygląda. On też ma odwołane zajęcia i mówi, że skoro nic nie wiadomo wrócilibyśmy do domu. Spakowałam walizki i czekałam aż po mnie przyjedzie. Spojrzałam na telefon a tam milion prób połączeń od mojej mamy która zaczęła panikować i przejmować się tą epidemią. W drodze do domu zauważyłam, że życie w mieście toczy się normalnie, tylko nagle o 12 w południe zrobił się wielki tłok przed hipermarketami i olbrzymia kolejka przed apteką na Dąbrowskiego. Barbara, l. 23 19/20, 11.03.2020

Co mają zrobić starsi ludzie, którzy są najbardziej narażeni na zachorowanie. Dobrze, że moi dziadkowie mieszkają blisko i będzie dało się ich wesprzeć. Dominika l.21 19/20 25.03.2020

Zwłaszcza w tym czasie ciężkim jaki powstał należy pomóc swoim najbliższym jak i osobą starszym, które wiemy, że sobie nie poradzą, lub które po prostu się boją. Dlatego razem z koleżanką co mieszka obok postanowiłyśmy pomóc starszym z naszego bloku i oprócz Pani Krysi, zapytać także innych, czy nie potrzebują czegoś ze sklepu. Osoby starsze najczęściej, które pytałyśmy, czy potrzebują pomocy i czy chcieliby coś ze sklepu mówiły, że tak poproszą pomocy, bo po prostu się bały tej całej sytuacji, ja się nie dziwie, bo są to osoby najbardziej narażone na zachorowanie. Następnie udałyśmy się na zakupy i kupiłyśmy wszystko co miałyśmy zapisane na liście, dostarczyłyśmy zakupy dwóm Panom i jednej Pani oprócz Pani Krysi i Pani Zosi. Idealnie, postanowiłyśmy, że raz w tygodniu będziemy tak pomagać starszym podczas pandemii. Ewa l.22 19/20 19.03.2020

Należy zwrócić uwagę, że taką postawę przejawiali te respondentki, które działalność społeczną wykonywały dłuższy czas lub wcześniej miały okazję do pomocy, bądź ich postawy były modelowane przez członków rodziny i najbliższego otoczenia.

W jednym ze swoich wpisów jedna z wolontariuszek wspomniała o swojej frustracji na „dzisiejsze czasy”, którą poczuła w związku z małym zaangażowaniem innych osób w działalność, którą sama chciała reaktywować.

Dziś odbyło się drugie spotkanie grupy misyjnej TUCUM, której działalność odnawiam. Było dobrze choć bardzo kameralnie. (...) Zależy mi na tym a ciężko robić prace w grupach jak jest mało osób Gdzie Ci ludzie? Czy w dzisiejszych czasach wolontariat jest obciachem. Justyna l. 22 18/19 10.11.2018

Oczekiwanie, że inni również będą pomagać, jest często obecne we wpisach wolontariuszek, pojawia się przy tym negatywna ocena tych osób, które nie chcą się włączyć w pomaganie.

Dzisiejsze nastawienie było złe, bo kiepsko spałam, musiało mnie gdzieś zawiać, bo głowa mnie ciągle boli. Ale humor wrócił bo uświadomiłam sobie, że nie jestem przynajmniej jak wszyscy i zrobię dziś coś pożytecznego :) Justyna l. 22 18/19 12.11.2018

W pamiętniku jednej z respondentek możemy przeczytać opis działania jakie podjęła w sytuacji, kiedy niemożliwe było działanie w tradycyjny sposób. Postanowiła zmobilizować swoich znajomych i znaleźć inną formę pomocy potrzebującym. Wolontariat miał dla niej na tyle duże znaczenie, że nawet opisała sen, który się z tą działalnością wiązał:

Śniło mi się, że jestem na Uczelni i rozmawiam z dużą ilością osób... wokoło mnie stali ludzie i słuchali, jak coś mówię, chyba to znak, że się stęskniłam już bardzo... Postanowiłam więc, że napiszę na grupie... Ostatnio jestem zaangażowana w dwie zbiórki: pierwsza to zbiórka dla małej Tosi, która potrzebuje najdroższego leku świata, wykryto u niej śmiertelną chorobę – rdzeniowy zanik mięśni. Terapia genowa, która zatrzyma SMA, może odbyć się tylko do 2 roku życia, Tosia ma 1,5 roczku..... postanowiłam więc, że udostępnię te akcje i może akurat ktoś z Koła Badań nad Wolontariatem wspomocze akcje! Razem można zdziałać dużo! Druga to zbiórka dla Pani Anny, która walczy z nowotworem i potrzebuje nierefundowanego leku. Guz się powiększa, ból jest nie do zniesienia Pamiętam, że od małego poruszały mnie takie zbiórki np. gdy widziałam chore dzieci w telewizji, które cierpią i proszą np. o wsparcie przez

wysłanie sms o treści „Pomagam” od razu, gdy tylko mogłam próbowałam wspomóc potrzebujących. Myślę, że jeśli spora część osób wpłaciłaby chociaż te złotówkę udało by się uratować nie jedno życie... Warto pomagać! Ewa l.22 19/20 28.05.2020

Inna opisuje swój smutek i zawód związany z brakiem możliwości angażowania się w wolontariat przez pandemię. Pojawia się tęsknota za spotkaniami z innymi ludźmi, brak tych kontaktów ma dla studentów duże znaczenie. Szukają nowych sposobów pomagania innym, takim jak zbiórki charytatywne, czy organizowanie osób potrzebnych do pomocy:

Ta sytuacja z pandemia już chyba wszystkich nas męczy i przerasta. Ciągłe siedzenie w domu noszenie maseczek i rękawiczek żeby gdziekolwiek wyjść i coś zrobić. Bardzo chciałabym żeby już wszystko wróciło do normy żeby mogła normalnie spotykać się ze znajomymi wyjść na miasto na imprezę, do restauracji kina gdziekolwiek byleby tylko wyjść z domu. Po tym wszystkim moim zdaniem ludzie zmienia stosunek do życia i zaczęły więcej doceniać. Przynajmniej jak tam myślę że zrobię. Brakuje mi już kontaktu z ludźmi. Uczyć też wolałabym się na uczelni a nie przez laptopa mam wrażenie że teraz mniej się przez to uczę. Bardzo chciałam chodzić na te wszystkie akcje organizowane przez wolontariat bardzo mi się podobały i kocham pomagać innym i miałam nadzieję że będę mogła w nich uczestniczyć... No ale jak się wszystko unormuje i będzie można coś organizować to na pewno się przyłączę. Dobrze że można pomagać również przez Internet bardzo dużo jest różnych zbiórek dla chorych i potrzebujących również w ten sposób można bardzo dużo pomóc. Kinga l.22 19/20 20.03.2020

Konstruktywne reagowanie w sytuacjach kryzysowych w życiu codziennym, ma swoje przełożenie na sytuacje, których doświadczają w pracy w wolontariacie. Często muszą poradzić sobie z osobami, które nie chcą z nimi współpracować:

*Poszliśmy także grać w pin-ponga i tu miał miejsce pierwszy kryzys. Wszystkie obecne dzieci klóciły się o stół do gry, piłeczki oraz o to kto z kim gra. **Udało mi się ich uspokoić i ustalić zasady. Jestem z siebie zadowolona, bo to było ciężki zadanie a ja poradziłam sobie bez pomocy innych wychowawców.** Joanna, lat 21, 18/19 14.03.2018*

*Byłam dzisiaj z Moniką na świetlicy u dzieciaków. Trafila mi się dość trudna dziewczynka. Nie chciała ze mną odrabiać lekcji, krzyczała wyrażając swoją frustrację, ale koniec końców dałyśmy radę. **Pomoc na świetlicy dużo uczy, ale też pokazuje jak dużo pracy przede mną.** Anna l. 19 19/20 8.01.2020*

Pani opowiadała nam o tym, że jest zawałona robotą i pisze różne projekty. Powiedziała nam że aby dzieci miały jakieś słodyczne zajęcia plastyczne wycieczki należy napisać odpowiedni projekt. Inaczej nic z tego nie będzie. (...) Dzieci nie przyszły więc szukałyśmy pomysłów w Internecie. Tak mija 1,5 h. Zuzanna, lat 22 18/19 5.03.2019

Nieciekawie jest, zaczynam się denerwować :o... Dziś byłam rano na Uczelni na wykładzie, później kolejny wykład nam odwołali... Podczas wykładu już widziałam po innych zaniepokojenie...Poszłam z Gosią i Wiką do galerii coś zjeść, bo jeszcze miałyśmy mieć zajęcia, ale po paru godzinach okazało się, że Uczelnie zostają zamknięte. Szok, jakoś Ci ludzie w galerii widać, że też tacy niespokojni...dziewczyny z naszej grupy na studiach wysyłają jakie robią zapasy papieru toaletowego i mydła :o. Ja wróciłam do domu, odwiedziłam Panią Krysię wzięłam listę, którą mi zapisała i poszłam też na zakupy by kupić trochę więcej niż zawsze, po powrocie pisałam z przyjaciółmi... później przyszedł Kamil i oglądaliśmy film. Ciekawe jak to teraz będzie. Dobranoc. Ewa l.22.19/20, 11.03.2020

Byłam przeżyłam i w sumie było fajnie. Te dzieci zaskakują mnie coraz bardziej. Dzisiaj przyszła Amanda w pełnym makijażu godnym kosmetyczki. (...) i był problem ze zmyciem go. Na świetlicy są pewne reguły wychowawczynie pilnują żeby tego przestrzegać ale czasem to ja im współczuję. Jak rozmawiać ze zbuntowaną nastolatką. Dla mnie to jest problem co mam młodsza siostrę, a co dopiero dla dorosłych. Zuzanna, lat 22 18/19 7.05.2019

Wolontariuszki doświadczały sytuacji, w których satysfakcję sprawiała im cierpliwa i systematyczna praca, która kończyła się wymiernymi efektami.

*Razem z moimi koleżankami ze studiów postanowiłyśmy w ramach wolontariatu chodzić na świetlice pomagać dzieciom. Strasznie mi się tam podobało wiadomo praca z tymi dziećmi jest trudna ale było warto. **Satysfakcja z pomocy im jest bardzo duża.** Akurat*

*miałam małą dziewczynę już na samym początku pani uprzedziła mnie że jest ona trudna nie chce z nikim współpracować, ucieka itd ale czułam że złapałam z nią dobry kontakt. Od samego początku jak do niej podeszłam zobaczyłam u niej uśmiech na twarzy poszłyśmy się pobawić kolorowałyśmy kolorowanki. **Wiadomo nie raz było ciężiej bo gdzieś uciekała wychodziła nie chciała pracować ale zaraz wracała wiadomo jak to dzieci potrzebują dużo ruchu.** Bardzo wzruszające było dla mnie to jak te dzieci cieszyły z tego jak ktoś do nich przychodzi tylko czekają na to. Postanowiłam że będę przychodzić tam częściej bardzo mi się podobało. Kinga l.22 19/20 4-6.03.2020*

Mierzą się z poczuciem bezradności w kontakcie z osobami starszymi, niepełnosprawnymi z ograniczoną możliwością percepcji:

Dzisiaj wraz z innymi byliśmy w domu Pomocy Społecznej robić ozdoby świąteczne. Początkowo trochę się bałam nie wiedziałam jak to będzie wyglądać, ale powoli odnalazłam się w nowej sytuacji. Myślałam że będzie tam więcej sprawnych osób, a tam czekały na nas w większości osoby schorowane, na wózkach i już z mało sprawnymi dłońmi. Nie miałam żadnych oporów, żeby usiąść koło tych osób i z nimi rozmawiać. Gdy jednak przyszło co do czego okazało się że Panie siedzące przy naszym stoliku mało mówiły, nasz kontakt był bardzo utrudniony mimo to każda z nas próbowała z nią nawiązać jakąś rozmowę. Dwie pozostałe Panie rozumiały do nich mówiłyśmy. Byłam bardzo zagubiona bo bardzo chciałam nawiązać z Paniami kontakt i porozmawiać z nimi, ale totalnie nie wiedziałam jak. (...) Magdalena l. 22 18/19 18.12.2018

Praca, praca, praca myślałam, że nic mnie dziś nie zaskoczy a tu jednak... Siedzę sobie beztrosko na swoim stanowisku pracy, aż tu nagle słyszę wielki grzmot... wychodzę a tu student leży na ziemi. Czemu leży? Wszedł w szybę... eh nawet kwiaty w donicach nie pomogły...normalnie jaja na tej uczelni. Znaczący no wtedy to do śmiechu mi nie było... trochę łuk brwiowy krwawił, ale nos i zęby całe :D na szczęście nic się nie stało, ale oczywiście panie sprzątające opowiedziały mi, że kiedyś ktoś tak wszedł w tę szybę, że aż cała wyleciała... to dopiero byłby za widok i jakie cierpienie... Pomogłam poszkodowanemu, z apteczki wyciągnęłam potrzebne rzeczy i opatrzyłam ranę. Pacjent zdrowy! w sumie dzięki temu, że w dzieciństwie co chwile sobie coś robiłam grając w piłkę na asfalcie, czy jeżdżąc na desce, czy nawet tańcząc nauczyłam się tej umiejętności

*jak poprawnie odkazić i opatrzyć ranę. Ważne, że wszystko się dobrze skończyło.
Dobranoc. Ewa l.22, 19/20, 20.12.2019*

*Chwilkę nie pisałam, bo dużo nauki i oczywiście we wtorek przedstawienie teatralne! Dziś spotkałam się z dziewczynami i zrobiłyśmy dekoracje, tło, malowałyśmy karton i w sumie fajnie to wyszło. Jutro próba i we wtorek przed występem też i myślę, że damy radę. Przez te ostatnie dni trochę się zgrałyśmy w grupie bardziej, już jest większe zainteresowanie. Zalałwilam na występ sale z lustrami więc będziemy mieć dużo miejsca. Mamy duże rekwizyty, tańczymy, śpiewamy. Trzymaj kciuki by wszystko wyszło! Odezwę się wkrótce.
Ewa l.22, 19/20, 19.01.2020*

Jednym z elementów łączących opisywane działanie wolontariuszek jest doświadczenie spadku, czasami nawet braku motywacji. Jest to bardzo interesująca obserwacja, która powtarza się w 19 z 22 analizowanych pamiętników.

Po pierwszych pozytywnych emocjach związanych ze spotkaniem i pomaganiem innym, następuje zauważalny spadek satysfakcji i brak chęci do dalszej pracy wręcz kwestionowanie jej sensu. Związany jest najczęściej z brakiem wymiernych i zadowalających dla wolontariuszek efektów pracy, z poczuciem „przytłoczenia” obowiązkami związanymi z rodziną i uczelnią. W analizowanych pamiętnikach, taki stan respondentki opisują po 2-3 miesiącach od rozpoczęcia swojej działalności. Może mieć to związek, z podejmowaniem wielu trudnych zadań jednocześnie (rozpoczęcie nowego roku akademickiego, przygotowania do sesji egzaminacyjnej, podjęcie dodatkowej pracy zarobkowej, wolontariat, chęć utrzymania relacji ze znajomymi), co przyczynia się do zmęczenia i utraty wystarczająco dużej motywacji do zaangażowania.

W pamiętnikach pojawiały się między innymi takie wpisy:

*Mam kiepski dzień. Zero motywacji i zero pomysłów na siebie. Początek roku a tak ciężko ruszyć z miejsca i zacząć działać. I trzeba ruszyć z wolontariatem. Monika l. 23 18/19
10.10.2018*

Wczoraj ostatni dzień na uczelni w tym semestrze. Teraz już tylko sesja i koniec. Stres przed egzaminem coraz większy. Dziś znów wróciłam do domku. Moja psinka chyba bardzo się stęskniła, bo od powrotu nie opuszczał mnie na krok. Zabrałam go na spacer, bo moje myśli tak uciekały gdzieś daleko i nie byłam w stanie skoncentrować się na nauce.

Jeszcze pojawiają się jakieś wieści o jakimś nowym dziwnym wirusie, na który w Chinach umiera wiele osób a w tej miejscowości gdzie wybuchła ta epidemia są ponoć studenci z rzeszowskiej politechniki. Barbara l.23, 19/20 25.01.2020

Dłuższa przerwa dużo się dzieje niekoniecznie dobrych rzeczy. Dla mnie ciężki czas, brak sił zwątpienie, czy to co robię jakkolwiek sens. Joanna, lat 21, 18/19 4.04.2018

Spadek motywacji do pomagania może być spowodowany również zawodem związanym z niezrealizowanymi oczekiwaniami, wolontariuszek wobec wolontariatu i osób, którym pomagają. Zwraca uwagę, rodząca się frustracja i złość potęgowana poczuciem bezradności i niewiary we własne kompetencje. Przytoczone poniżej wypowiedzi wolontariuszek, pracujących w świetlicy środowiskowej mogą świadczyć o trudnościach jakie spotykają w swojej codziennej aktywności.

Praca z trudną młodzieżą jest nie lada wyzwaniem do tego są potrzebna stalowe nerwy, które swoją drogą nie wiem czy posiadam. Jak byłam dzieckiem do głowy by mi nie przyszło, żeby pyskować czy wyzywać do rodziców bądź innych obcych i starszych ludzi. Dzieci teraz mają większe prawa niż rodzice. Człowiek przychodzi im pomóc, a raz to one nie chcą a dwa to jedyne co robią to się obrażają. Mam coraz większe wątpliwości, że nie nadaje się do tego, te dzieci nie chcą się uczyć i pracować- wybierają koleżanki a nie mnie. Zastanawiam się czy nie zrezygnuję z niesienia pomocy tym dzieciakom placówce. Miejmy nadzieję, że to chwilowa myśl, bo każde doświadczenie się przyda w późniejszym czasie. Patrycja l.23 18/19 30.10.2018

*To były naprawdę ciężkie zajęcia, już nie miałam pomysłu jak zmotywować Zuzannę do działania i do odrabiania lekcji. **Czułam się bezradna....** Nie wiedziałam co by już wymyślić żeby to zadziałało Po tych zajęciach byłam tak zmęczona, co najmniej jakbym pracowała fizycznie przez parę ładnych godzin. Magdalena l.22 18/19 05.12.2018*

Opisywane przeżycia, stany emocjonalne wolontariuszek i ich konsekwencje może wyjaśnić teoria dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego. Zakłada ona rozwój człowieka opierający się na rozpadaniu całości na części i ponownemu scalaniu

ich w nowy poziom rozwoju psychofizycznego człowieka⁴²⁶. Można zaobserwować sytuację, w której wolontariuszka musi skonfrontować się z oczekiwaniami, które miała wobec wolontariatu, a niemożliwością ich realizacji. Doświadczenie spotkania drugiego człowieka, zmienia i weryfikuje postawy i przekonania na temat danej grupy. Cały proces wymaga czasu i dużego wysiłku ze strony konkretnego wolontariusza. Może zbudować na nowo swoje oczekiwania w oparciu o wiedzę i doświadczenie, dzięki temu ich realizacja będzie bardziej prawdopodobna.

*Kurde, czemu zawsze jak o czymś za dużo myślę, jak i co będzie, to potem wszystko dzieje się na odwrót. Domyślałam się, że w DPSie będą różne osoby, niepełnosprawne albo po prostu samotne. Ale razem z moimi koleżankami trafiłam na grupę osób, z którymi nie można było porozmawiać. Najpierw robiłyśmy kartki świąteczne. Próbowałam jakoś zachęcić panie do pracy, ale się nie dało. Kontaktu praktycznie zero. **(Miałam lzy w oczach, bo nawet te kartki mi na początku nie wychodziły, a tutaj jeszcze nie mogłam się dogadać w ogóle. No, ale wzięłam się do roboty, robiłam sama te kartki i co chwilę, się odzywałam mimo, że odzewu brak. Te panie nawet zasypiały tak po prostu przy nas. Ale, gdy zobaczyłam pod koniec spotkania uśmiech jednej z pań, kiedy pokazałam jej kartkę, to ta cała moja załamka na początku, nie miała już znaczenia. Wracając autobusem na zajęcia, to pomyślałam, że przecież takim osobom też potrzebna jest bliskość, a nawet bardziej niż innym. Co z tego, że nic nie mówiły, nie angażowały się. To są osoby chore, samotne, potrzebujące czułości... Nie słowa, a drobne gesty mówią wszystko. Tego się dziś nauczyłam, mimo, że tyle razy o tym słyszałam i sama mówiłam. Jejku, ten uśmiech chyba zapamiętam do końca życia. Dziś to wszystko, bo reszta nie ma już takiego znaczenia. Mariola l. 20 19/20 10.12.2019***

Obserwuje się dojrzewanie wolontariusza, jego zmianę, weryfikację oczekiwań i szukanie sposobów na inną ich realizację. W doświadczeniu bycia z drugim człowiekiem zmieniają się przekonania wobec własnej osoby, osób bliskich i podejmowanej działalności. Młody człowiek dowiaduje się o sobie więcej, a ta wiedza pomaga mu w kreowaniu pozytywnych relacji z otoczeniem.

⁴²⁶ Limont W., *Teoria dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego a zdolności, twórczość, transgresja*, w: Bartosz B., Keplinger A., Straś- Romanowska M., (red.) *Transgresje, innowacje, twórczość*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2011, s. 96-97.

Czesław Bartnik ujmuje to w ten sposób: „Osoba jednostkowa jest niepowtarzalna, jedyna, wyodrębniona spośród wszystkich innych i wszystkiego innego, niepodzielna w sobie, nieprzekazywalna, niezgłębiona do końca, ale przede wszystkim stanowi ją to, że jest z innymi, przez innych i dla innych.”⁴²⁷.

5.8. Analiza wyników badań ilościowych

W celu szerszego spojrzenia na problematykę niniejszej pracy zrealizowano kolejny etap zaprojektowanego postępowania badawczego, wykorzystując metodę ilościową. Wykorzystano w tym celu sondaż diagnostyczny. Właściwe badanie zostało poprzedzone przez badanie pilotażowe, które pozwalało na weryfikację nieścisłości i uzupełnienie w zaprojektowanym narzędziu badawczym ewentualnych niedoskonałości. Zostało ono przeprowadzone dwa razy, w listopadzie 2019 i styczniu 2020 roku na grupie około 30 osób. Ankietowani wypełniali kwestionariusz w formie tradycyjnej, a po podjęciu decyzji, o przeprowadzeniu ankiety w formie zdalnej również na platformie Google Forms.

W ankiecie autorskiej wyznaczono bloki pytań, dotyczące oczekiwań, realizacji oczekiwań, czynników determinujących oczekiwania wolontariuszy, motywacji podejmowania wolontariatu, przebiegu zaangażowania społecznego i organizacji pracy wolontariuszy. Zastosowano pytania zamknięte, wielokrotnego wyboru, pytania otwarte i półotwarte, umożliwiło zebranie możliwie najdokładniejszych danych dotyczących oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu i ich realizacji.

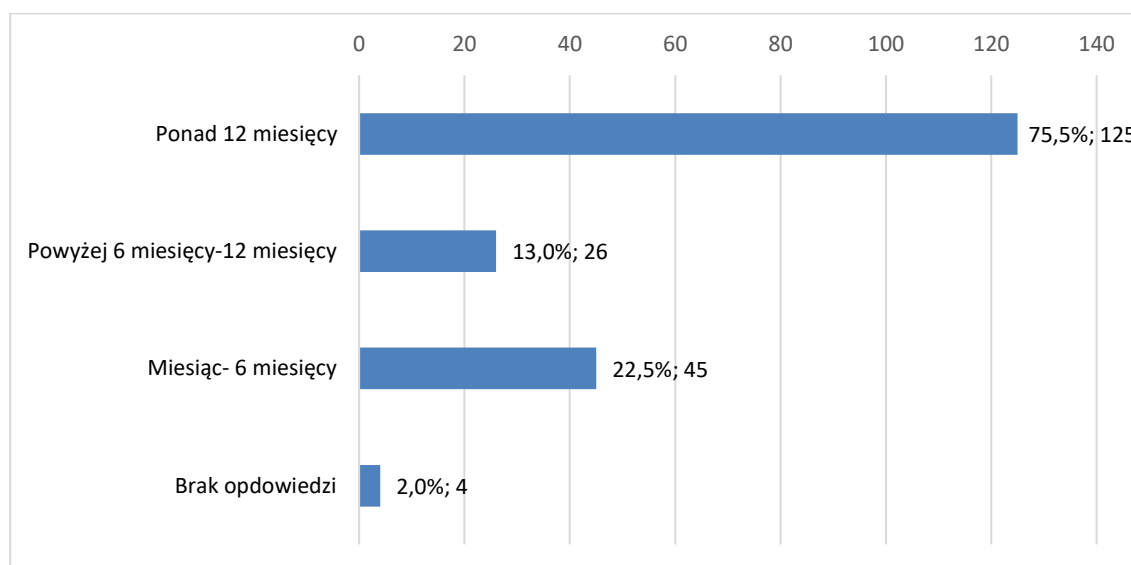
Badanie zostało przeprowadzone od grudnia 2020 do czerwca 2021 roku. Istotną kwestią związaną z organizacją badań, była sytuacja epidemiczna w kraju, której efektem było zawieszenie bądź zaniechanie działalności większości organizacji prospołecznych. Dotarcie do wolontariuszy było utrudnione, a czas zbierania danych znacznie się wydłużył. Zdecydowano, że kwestionariusz ankiety zostanie przesłany w formie elektronicznej, do największych organizacji pozarządowych w Polsce (CARITAS, WOŚP, Stowarzyszenie WIOSNA, Projektor- wolontariat studencki, Ogólnopolska sieć centrów wolontariatu), prośba o wypełnienie ankiety była publikowana na forach internetowych na portalu Facebook.pl (profile ogólnopolskie i lokalne grup wolontariuszy Szlachetnej Paczki i Akademii Przyszłości), w mediach społecznościowych, w formie relacji na Instagramie, na profilach osób prywatnych

⁴²⁷ Bartnik Cz. S., *Personalizm*, wyd. Oficyna wydawnicza „Czas”, Lublin 1995, s. 200.

działających na terenie całego kraju. Duże znaczenie w zebraniu materiału badawczego miało przekazywanie sobie informacji z prośbą o wypełnieniu ankiety, przez samych wolontariuszy. W badaniu udział wzięło 200 osób. Ankieta była skierowana do osób, które wykonywały swoją pracę w różnych odstępach czasu, pracowali dla różnych organizacji z różną intensywnością zaangażowania.

Zestawienie zróżnicowania ilości czasu, poświęcanego na wolontariat w badanej grupie, przedstawia wykres poniżej:

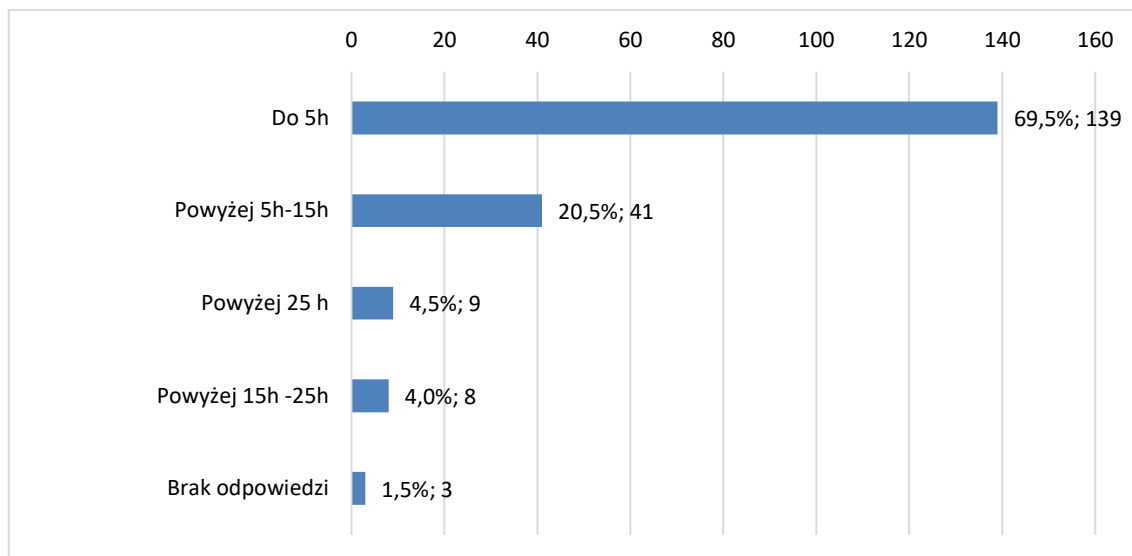
Wykres 1. Czas wykonywania wolontariatu



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Respondenci to osoby zaangażowane w swoją pracę na rzecz innych, w większości powyżej 6 miesięcy – 88,5% badanych, w tym ponad rok angażuje się 65,5%. Można założyć, że to dość długie doświadczenie, może pozwalać na ich ocenę działalności wolontariackiej z pewnego dystansu. Chcąc uzupełnić dane dotyczące częstotliwość ich zaangażowania, zadano pytanie o tygodniowy nakład czasu poświęcanego na pomoc potrzebującym. Przedstawia go wykres poniżej:

Wykres 2. Ilość czasu tygodniowo poświęcanego na wolontariat

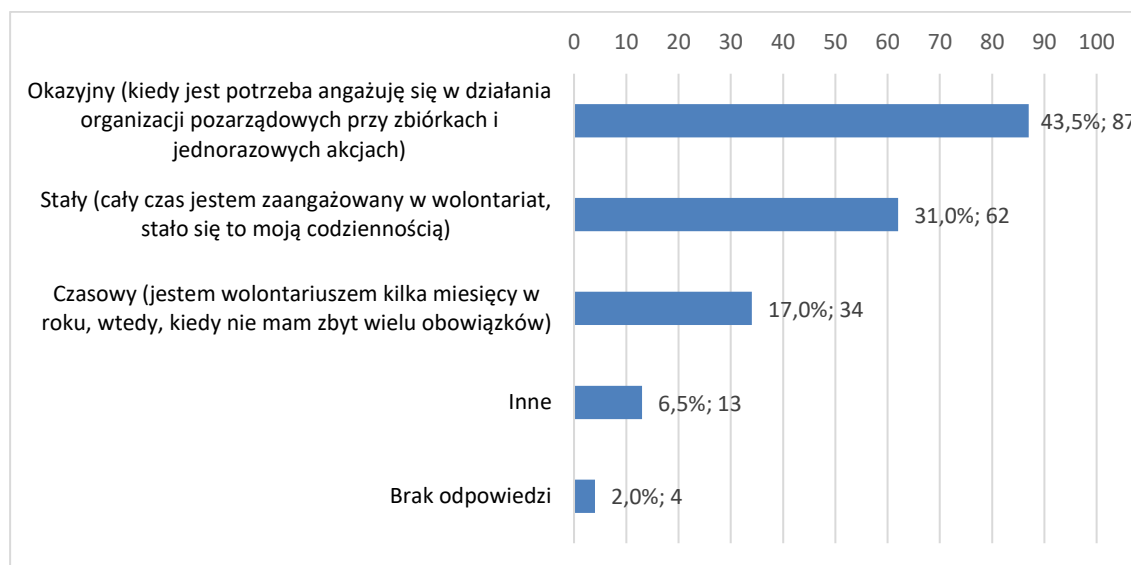


Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Prawie 70% ankietowanych deklaruje zaangażowanie wolontariackie, nie większe niż 5 godzin tygodniowo, 20,5% poświęca na nie od 5- 15h tygodniowo. Taka ilość czasu poświęcanego na wolontariat może świadczyć o podejmowaniu go, w czasie wolnym od obowiązków. Należy zwrócić uwagę na odpowiedzi wskazujące, że poświęcany działalności dobroczynnej czas wolny plasuje się w granicach 15- 25 i więcej godzin tygodniowo, taką wartość zaznaczyło 10,5% badanych. Wolontariat zajmuje tym osobom bardzo dużo czasu, w części przypadków (4,5%) jest on porównywalny bądź większy niż praca na pół etatu i prawdopodobnie wykonują tę pracę codziennie.

Interesującą kwestią, która dotyczyła charakteru zaangażowania badanej grupy był rodzaj wykonywanego wolontariatu. Zestawienie odpowiedzi przedstawia wykres poniżej:

Wykres 3. Rodzaj wykonywanego wolontariatu



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Nieco ponad 40% badanych wolontariuszy, angażuje się „okazyjnie”, to znaczy decyzję, o pomocy danej organizacji podejmują spontanicznie. Być może wynika to z większej elastyczności podjęcia działania akurat w danym momencie, kiedy dyspozycja czasowa na to im pozwala. Większą trudność może sprawiać zaangażowanie na stałe, w dłuższej perspektywie czasu- na taki rodzaj swojego zaangażowania wskazało 31% respondentów. Wymaga to systematyczności, zorganizowania i podjęcia długotrwałego zobowiązania, na które szczególnie młode osoby, podejmujące studia mogą nie być jeszcze gotowe.

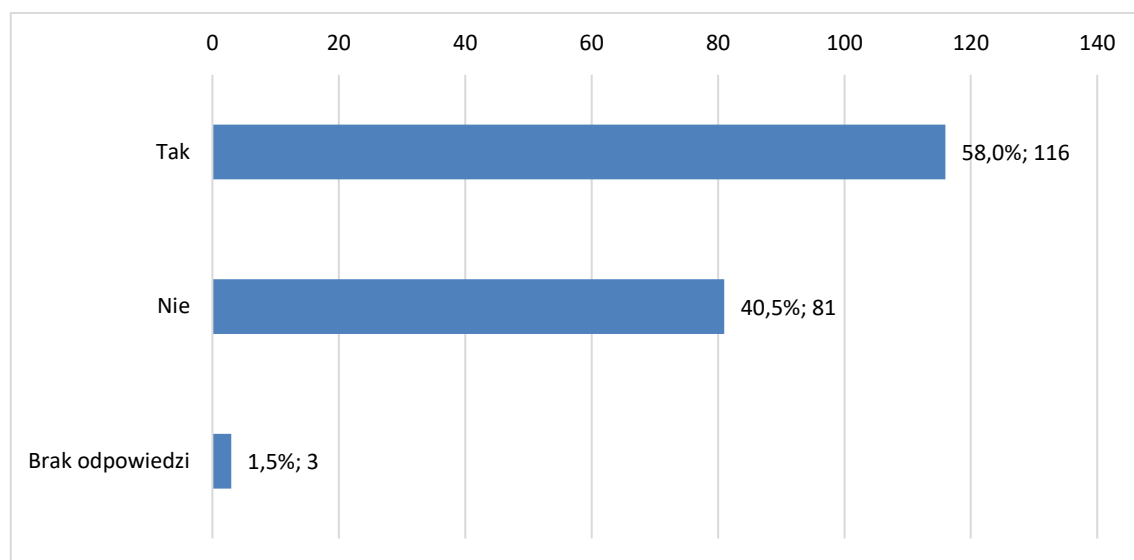
Ankietowani mieli możliwość dodania własnych odpowiedzi, w opcji „inne”, pojawiły się dodatkowe warianty odpowiedzi: *Misjonarka w Boliwii, pomoc On-line, Pomoc bliskim osobom, znajomym*- Dwie pierwsze odpowiedzi wskazują na wykonywanie wolontariatu zgodnie z jego definicyjną formą. Wolontariat on-line, w dobie nowych mediów zaczyna być coraz bardziej popularny, również na polskim gruncie⁴²⁸. Odpowiedź klasyfikująca pomoc najbliższym nie może być uznana jako wolontariat „sensu stricto”, może wskazywać jednak na specyficzne pojmowanie pojęcia „wolontariat”, przez autora tej wypowiedzi.

Od 2003 roku działalność organizacji prospołecznych i wolontariatu jest uregulowana prawnie. W świetle ustawy, organizacja ma obowiązek podpisania umowy

⁴²⁸Walter N., *Internetowe wsparcie społeczne Studium socjopedagogiczne*, wyd. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2016, s.89.

wolontariackiej z osobą, która taką działalność będzie na jej rzecz świadczyć. Określa się w niej obowiązki wolontariusza, przybliżony czas pracy i jego praw⁴²⁹, więc można uznać za istotne, aby osoba podejmująca się takiej działalności była ich świadoma. O kwestie podpisania umowy o wolontariacie zapytano również badaną grupę. Wyniki przedstawiają się następująco:

Wykres 4. Podpisanie umowy wolontariackiej



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

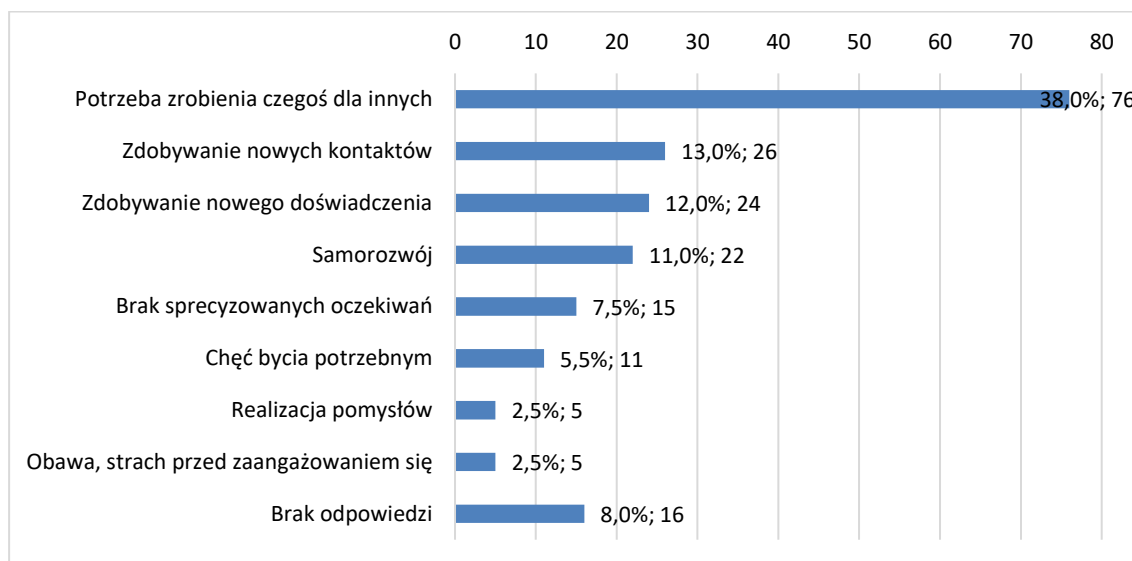
Według badanych wolontariuszy 58% z nich miało taką umowę podpisaną. Pozostałe osoby nie odnotowały takiego faktu. Uregulowanie statusu prawnego działalności wolontariusza jest zabezpieczaniem dla obu stron i daje możliwości weryfikowania swoich wzajemnych oczekiwań, oraz pozwala – dzięki zawartym w niej zapisom- między innymi kontrolować czas, jaki dana osoba poświęca dla danej organizacji.

5.8.1. Oczekiwania wolontariuszy podejmujących aktywność wolontariacką

Interesującą kwestią było ustalenie oczekiwań wolontariuszy przed podjęciem aktywności dobroczynnej. Pytanie zadano w formie otwartej, odpowiedzi respondentów można było podzielić na osiem kategorii, które przedstawia wykres poniżej:

⁴²⁹ Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 oraz z 2011 r. Nr 112, poz. 654).

Wykres 5. Oczekiwania towarzyszące wolontariuszom przed podjęciem decyzji o zaangażowaniu się w wolontariat



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Analizując powyższe zestawienie można zauważyć, że oczekiwania wolontariuszy przed podjęciem aktywności społecznej, bazowały przede wszystkim na motywacji endocentrycznej. Ponad 40% ankietowanych określiło swoje oczekiwania jako „potrzeba zrobienia czegoś dla innych”, co wskazywałoby na kierowanie się przede wszystkim dobrem drugiej osoby. Pozostałe odpowiedzi, czyli łącznie to ponad 50%, dotyczą przewidywania korzyści osobistych. To między innymi chęć „zdobywania nowych kontaktów (12%) i nowego doświadczenia” (12%), chęć „samorozwoju” (11%), oraz zaspokojenie potrzeby „bycia potrzebnym” (5,5%) i „realizacji własnych pomysłów” (2,5%). Część wolontariuszy (7,5%) nie wskazywało żadnych oczekiwań przed podjęciem działalności na rzecz innych. Dzięki otwartej formie pytania, badani, mieli możliwość rozbudowania swojej wypowiedzi i opisywali jakie mieli oczekiwania przed zaangażowaniem się w wolontariat. Poniżej znajdują się przykładowe wypowiedzi respondentów.

- *Zaspokojenie wewnętrznej potrzeby zrobienia bezinteresownie czegoś ważnego dla drugiego człowieka. (Respondent 57)*
- *Że będę pomagać innym, że zrobię coś dobrego, że będzie to wyraz mojej odpowiedzialności za innych, że podzielę się tym co otrzymałam, że będzie to coś w co się zaangażuje (Respondent 43)*
- *Chęć praktycznego i użytecznego wykorzystania swojego czasu, potencjału, kompetencji (Respondent 17)*

Inni wolontariusze wskazywali, że oczekiwali, że ich działanie wywoła radość u osób, którym będą pomagać:

- *Radość osób wymagających pomocy (Respondent 48)*
- *Chciałam widzieć radość osób, którym pomogę i mieć z tego satysfakcję (Respondent 42)*
- *Że będę ważna dla kogoś (Respondent 14)*

Jedna z respondentek zwróciła uwagę, że oczekiwania powinny być kierowane bezpośrednio do niej:

- *Myślę że raczej oczekiwania powinny być z drugiej strony czyli osobie której się pomaga lub stowarzyszeniu w które się angażujemy, z mojej strony kocham to co robię i jeśli mam tylko okazję się w coś zaangażować i pomoc to idę śmiało, myślę, że jedyne co dotyczy mnie to żeby osoby nami kierujące były uczciwe wobec nas (Respondent 34)*

Jeden z wolontariuszy wskazywał, że jego oczekiwanie było chęcią realizacji potrzeby miłości:

- *Chciałem znaleźć dziewczynę. Nie wyszło (Respondent 12)*

W wypowiedziach wolontariuszy możemy odnaleźć refleksje dotyczące ich zaangażowania. Zwracają uwagę, że oczekiwania zmieniały się w trakcie wykonywania ich obowiązków. Jedna z wolontariuszek retrospektywnie wraca do pierwszych wspomnień związanych z podejmowaniem pracy wolontaryjnej:

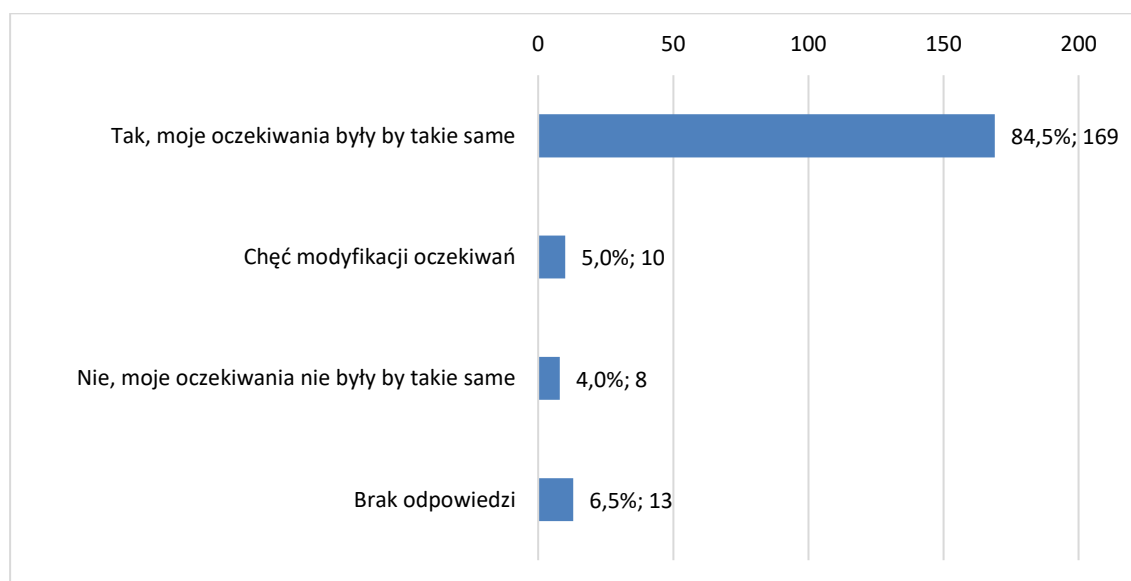
- *Akcje, w których brałam udział mnie poruszały, wzruszały, jak słyszałam hasło o tym, że mogę zmieniać czyjś świat na lepszy albo brać udział w prowadzeniu dziecka od porażki w szkole do sukcesu w życiu, to po prostu "szłam" :). Chciałam być częścią czegoś wyjątkowego, czegoś co naprawdę działa. Dawalo mi to dużo radości i to po prostu się działo. Nie miałam wtedy sprecyzowanych oczekiwań, raczej potrzebę działania i niemyślenia tylko o sobie. Plus wiedziałam, że te projekty naprawdę działają i realnie coś zmieniają. Miałam poczucie, że jestem odpowiedzialna za jakiś kawałek świata i że to mój obowiązek pomagać, jeśli tylko mam taką "moc". Poza tym przeżywała też i doświadczałam osobiście tego, że więcej szczęścia jest w dawaniu, aniżeli w braniu. No więc, jestem w stanie sobie przypomnieć to, że jestem/byłam idealistką, miałam potrzebę działania i to mi dawało dużo radości, może też spełnienia... Bardziej niż to, że miałam oczekiwania :) Chociaż jak przypominam sobie wolontariat wśród osób*

bezdolnych, to miałam oczekiwania, że ci, z którymi porozmawiam, spędzę czas, napiszę CV, zmotywuję zmienię swoje życie. Ale dosyć szybko i po zderzeniu z rzeczywistością się z tych oczekiwań wyleczyłam. (Respondent 143)

Możemy zwrócić uwagę na ostatnie zadanie, które obrazowo przedstawia weryfikację oczekiwań przez wolontariuszy. Respondentka w dość obrazowy sposób nazwała dysonans poznawczy, którego doświadczyła w pracy z osobami bezdomnymi „zderzeniem z rzeczywistością”. Jest to przykład niezrealizowanych oczekiwań, które mogą wywołać u wolontariuszy zróżnicowane reakcje emocjonalne. Będąc w takiej sytuacji osoba angażująca się społecznie albo będzie kontynuowała swoją pracę, modyfikując oczekiwania albo zrezygnuje z działalności na rzecz innych.

W kolejnym pytaniu zapytano respondentów o to, czy gdyby podejmowali decyzję o zaangażowaniu się drugi raz, ich oczekiwania byłyby podobne. Odpowiedzi w następujący sposób.

Wykres 6. Określenie przez respondentów oczekiwań przy powtórnym podjęciu zaangażowania w wolontariat



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Pytanie zadano w formie otwartej, odpowiedzi ankietowanych dotyczyły różnych kategorii oczekiwań. Ponad 80% respondentów deklaruje powtórne podejmowanie wolontariatu z tymi samymi oczekiwaniami. Należy zaznaczyć, że ta kategoria dotyczyła przeświadczeń związanych z dotarciem do osób potrzebujących i ogólną chęcią „pomocy innym”.

9% badanych respondentów, zmieniliby swoje oczekiwania. Może się to łączyć z wiedzą i doświadczeniem jakie wolontariusze zdobyli w trakcie realizacji swoich zadań. Znamienne są wypowiedzi respondentów, którzy deklarują przyszłą chęć doprecyzowania swoich oczekiwań, zmianę ich i świadome decydowanie o podjęciu współpracy z daną organizacją czy wyborem formy udzielania pomocy. Poniżej przykład takich wypowiedzi:

- *Miałabym bardziej sprecyzowane oczekiwania co do formy współpracy i czasu jaki poświęcam na wolontariat. (Respondent 178)*
- *W czasie spotkań z bezdomnymi pozbyłabym się oczekiwań i szła z nastawieniem bycia i towarzyszenia, bez realizowania swojego planu dla kogoś... :) (Respondent 45)*
- *Byłabym bardziej świadoma czego się spodziewać. (Respondent 94)*
- *Tak, ale nie sądziłam że poza dobrem i pomocą dla innych będzie to również wielka radość, satysfakcja i dobro dla mnie. (Respondent 17)*
- *Tak, dziś bardzo świadomie podjęłabym decyzję z jaką organizacją chcę współpracować tak aby moje zaangażowanie było spójne z moimi wartościami / kompetencjami i dało realną pomoc. (Respondent 57)*
- *Oczekiwania pewnie byłyby mniejsze z racji tego, że już wiedziałabym, co mnie czeka, ale nadal priorytetem byłyby dla mnie te same wytyczne. Dodam tylko tyle, że po zakończeniu kolejnej edycji Szlachetnej Paczki chciałabym mieć częstszy kontakt z podopiecznymi. W tym roku trochę zawiodłam i siebie, i podopiecznych. (Respondent 110)*
- *Zwróciłabym uwagę na osiągnięcia o cele danej organizacji (Respondent 87)*

Pojawiały się również stwierdzenia ankietowanych wolontariuszy, którzy zaznaczali, że do tej pory nie zadawali sobie takiego pytania, a uczestnictwo w badaniach wzbudziło w nich pewną refleksję. Poniżej przytoczono jedną z takich odpowiedzi:

- *Wtedy miałam potrzebę działania i zmieniania świata. Nie miałam oczekiwań. Przynajmniej na poziomie świadomym, bo wiadomo, że robienie czegoś dobrego, czegoś dla kogoś podnosi samoocenę, może moją wartość w moich oczach? :) Ale to się działo przy okazji. A dzisiaj, aktualnie nie jestem zaangażowana w wolontariat, ale myślę o tym. I tutaj znowu raczej mam potrzebę, która wynika z wdzięczności za to, co mam i przekonania, że nie chcę żyć tylko dla siebie i myśleć tylko o sobie, że mam coś, czym mogę się podzielić. Dodatkowo myślę, że Bóg, w*

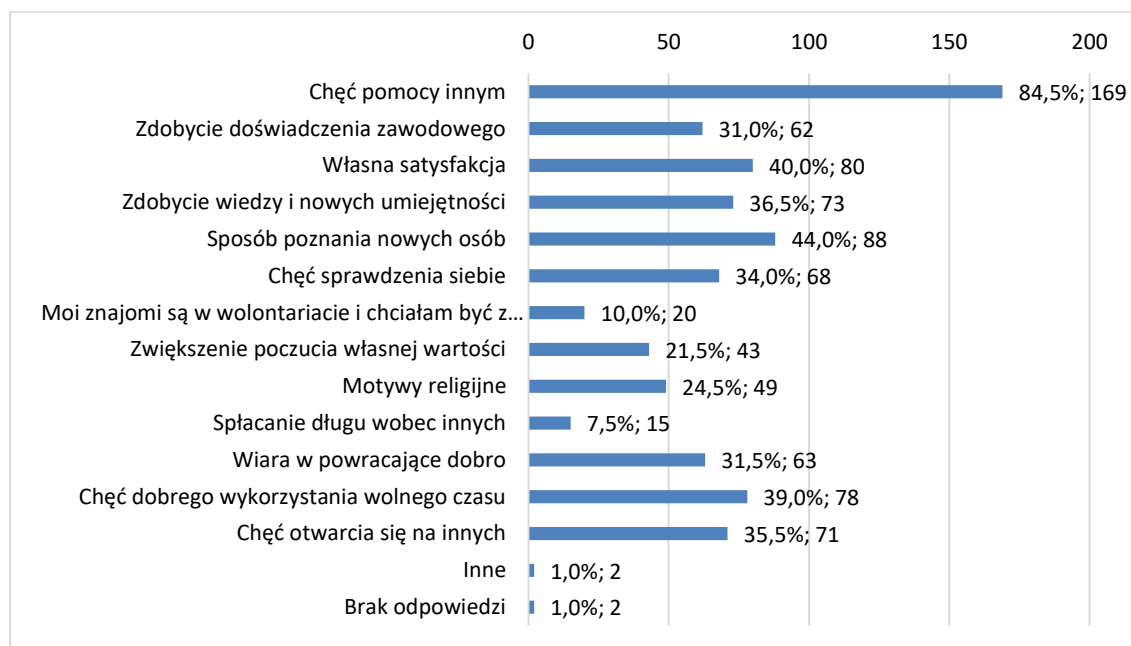
którego wierzę i którego kocham zaprasza mnie do wychodzenia z bezpiecznego miejsca swojego komfortu i czasu DLA innych, zapominania o sobie. Oczekuję raczej od siebie, że w końcu to zrobię, nie precyzuję swoich oczekiwań wobec drugiej osoby. Ponadto chyba osoby bezdomne nauczyły mnie, że oczekiwania można sobie schować do kieszeni ;). Chociaż te pytania zachęcają mnie jednocześnie do głębszego spojrzenia w siebie i sprawdzenia, czy faktycznie nie mam tych oczekiwań, bo np. chętnie bym poczuła znowu tą radość... :) (Respondent 119)

Wolontariusze mają różne doświadczenia związane z aktywnością na rzecz innych. Ich oczekiwania również są zróżnicowane. Motywacje podejmowania aktywności wolontariackiej są równie ważne,

5.8.2. Motywacje podejmowania aktywności wolontariackiej

W badaniach ankietowych wzięły udział osoby, które już są wolontariuszami, mają pewne doświadczenie w pracy dla innych i mogą je ocenić z pewnego dystansu. Motywacje podejmowania wolontariatu mogą się zmieniać w trakcie jego zaangażowania. Jedno z pytań wprost odnosiło się do głównej motywacji podejmowania pracy na rzecz innych przez badanych:

Wykres 7. Motywacje podejmowania działalności wolontariackiej przez respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

„Chęć pomocy innym” to według badanych główna motywacja podejmowania przez nich działalności wolontariackiej. Taką odpowiedź wskazało prawie 85% badanych. Respondenci wskazywali na zaangażowanie w prace na rzecz innych jako na „sposób poznania nowych osób” (44%), „chęć otwarcia na innych” (35,5%) czy „dobre wykorzystanie wolnego czasu” (39%). Dla badanej grupy ważna jest własna satysfakcja, która była wskazywana jako motywację podjęcia takiej działalności przez 40% uczestniczących w badaniu. Badana grupa to osoby młode, które zaczynają dorosłe życie. Praca oparta na wolontariacie pozwala im na zdobycie doświadczenia, co z kolei pomaga im w przyszłej pracy zawodowej, swoje zaangażowanie w taki sposób motywowało 31% respondentów.

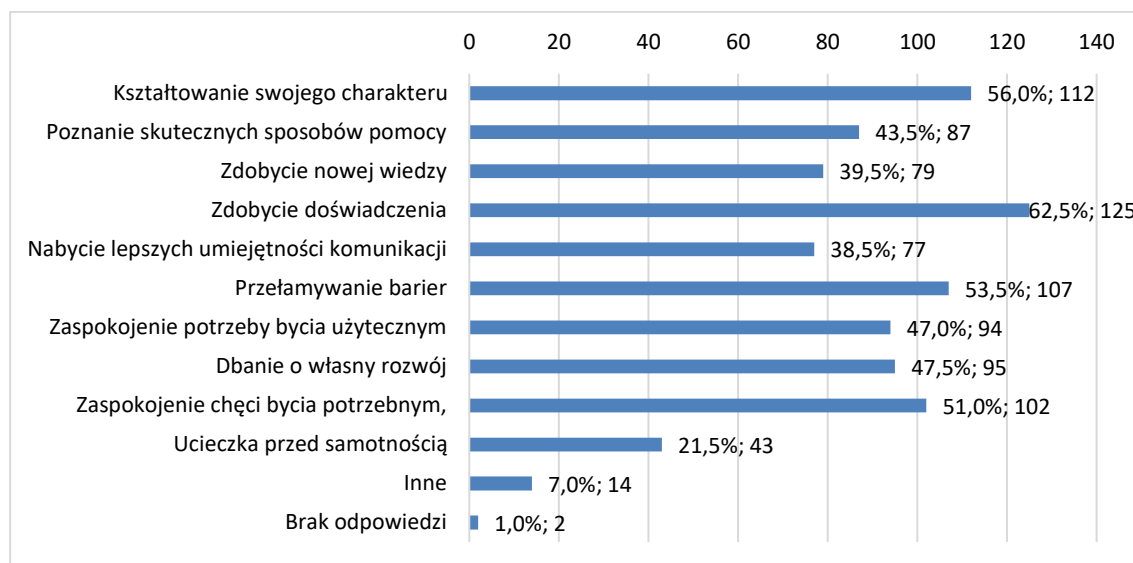
Badania wolontariuszy obecne w literaturze, potwierdzają przedstawione wyniki. Anna Kanios przeprowadzając badania określające kompetencje społeczne studentów do podejmowania pracy w wolontariacie. Motywacją działania badanych studentów do podjęcia takich działań była chęć pomocy innym (95,3%), chęć poznania nowych osób (46%), chęć zdobycia doświadczenia zawodowego (66,4%)⁴³⁰. Katarzyna Braun również dowodzi, w badaniach na nieco młodszych respondentach, że ta chęć pomagania innym jest naturalnym odruchem wielu osób, wręcz wydaje się czasem automatyczną odpowiedzią na pytanie o powody zaangażowania społecznego. Zaangażowanie w wolontariat młodzieży daje im przede wszystkim „satysfakcję (51,2%), którą można zakwalifikować do sfery emocji, – poznanie nowych ludzi (27,4%), należące do sfery życia społecznego, – nowe doświadczenie, wiedzę (21,4%), mieszczące się w grupie wartości intelektualnych”⁴³¹. Przytoczone wyniki badań zwracają uwagę, że motywacja podejmowania wolontariatu są podobne, a chęć pomocy innym jest obszarem wspólnym dla młodych społeczników.

Kolejnym zagadnieniem podejmowanym w badaniu jest określenie źródeł satysfakcji wolontariuszy. Wypowiedzi respondentów przedstawia wykres poniżej.

⁴³⁰ Kanios A., dz. cyt., s. 128-129.

⁴³¹ Braun K., dz. cyt., s. 187.

Wykres 8. Źródła satysfakcji wolontariuszy według opinii respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

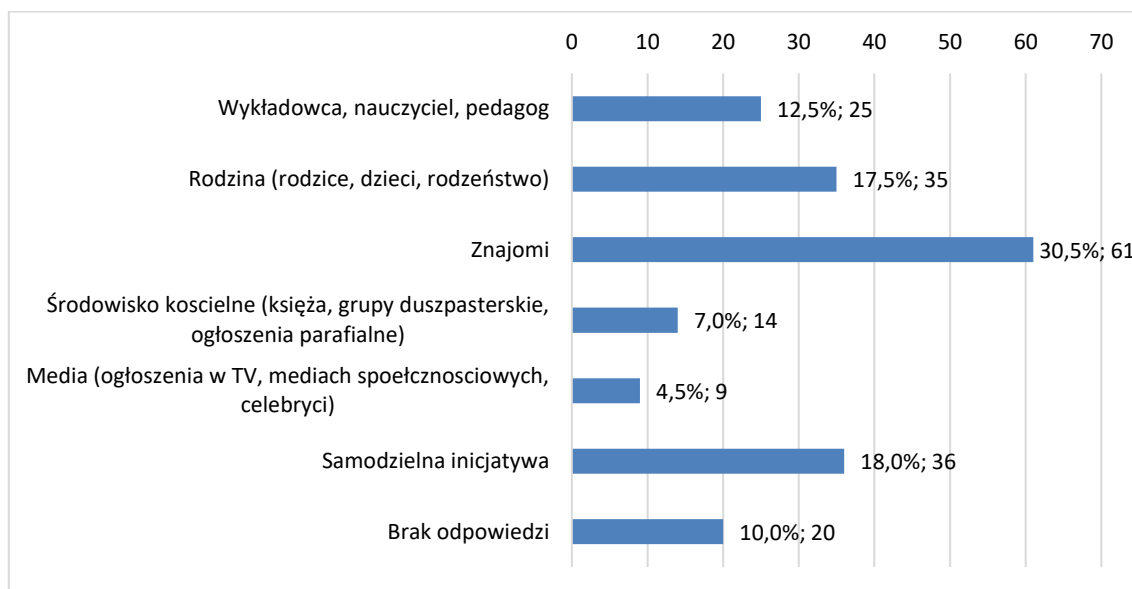
Według ankietowanych największą satysfakcję z podjęcia wolontariatu sprawia im możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego (62,5%). Wolontariusze widzą też korzyść w postaci kształtowania swojego charakteru (56%). Praca wolontaryjna w stowarzyszeniu czy organizacji może być jednym ze sposobów odkrywania własnych zainteresowań i predyspozycji do wykonywania danego zawodu. Może być miejscem przełamywania barier (53,5%), kształtowania kompetencji społecznych, odkrywania i uaktywnia niezaspokojone potrzeby. Jedną z nich może być potrzeba bycia użytecznym (47%) i potrzebnym- na tę odpowiedź wskazało ponad 50% wolontariuszy. Warto zwrócić uwagę, że prawie 22% badanych, zaznaczyło odpowiedź, że źródłem satysfakcji dla wolontariusza jest „ucieczka przed samotnością”, mimo, iż była to odpowiedź zaznaczana najrzadziej, jednak jest dość niepokojąca.

5.8.3. Czynniki determinujące oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu

Jest wiele czynników, które oddziałują na oczekiwania jakie mają młodzi ludzie wobec wolontariatu. Mogą być one kształtowane przez różne czynniki. Jednym z najważniejszych elementów w procesie zaangażowania się i poświęcenia swojego wolnego czasu dla innych jest środowisko wychowawcze i rówieśnicze młodego człowieka, instytucje oświatowe oraz media.

W jednym z pytań otwartych poproszono wolontariuszy o wskazanie osoby, dzięki której ich zdaniem zaangażowały się w wolontariat, osoby, od której „wszystko się zaczęło”⁴³². Zestawienie tych wypowiedzi przedstawia wykres poniżej:

Wykres 9. Osoby wskazane przez badanych jako inspiratorzy działania w wolontariacie



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Z odpowiedzi badanych wynika, że zaangażowali się w działalność wolontaryjną dzięki znajomym- to prawie 31% wskazań. Część badanych (ok. 20%) podkreśliła fakt, że decyzję o podjęciu takiej działalności, podjęła sama, jednak nie można wykluczyć oddziaływania, na te indywidualne wybory grup znajomych, przyjaciół rodziny czy środowiska szkolnego, a nawet mediów i ich kampanii społecznych zachęcających do podejmowania wolontariatu. Bardzo ważną rolę w inspirowaniu młodych osób do pomocy innym pełnili rodzice i najbliższa rodzina (rodzice, rodzeństwo itp.), odpowiedziało tak ok. 17,5% badanych. Warto przytoczyć tu wypowiedź jednej z wolontariuszek:

Nie potrafię wskazać, ale chyba dzięki wychowaniu mamy i dzięki temu co mi przekazała jestem otwarta na potrzeby innych (Respondent 169)

Dorośli już dzisiaj respondenci zauważali, że ich wolontariat rozpoczynał się często w szkolnych kołach wolontariatu, które były organizowane przez nauczycieli

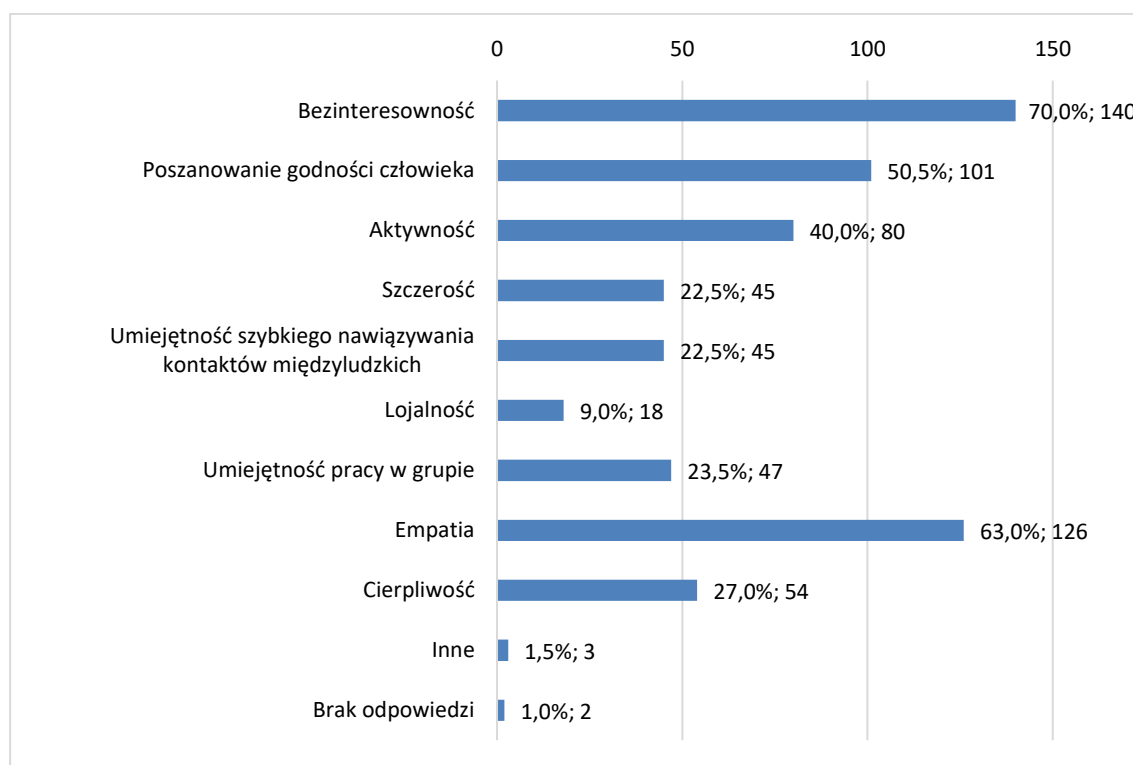
⁴³² Jest to cytat wypowiedzi jednego z respondentów

w szkole. Około 12,5% odpowiedzi wskazywała na nauczycieli, wykładowców czy pedagogów jako na inspiratorów pierwszych doświadczeń wolontaryjnych. Część osób (7%) zostało zachęconych do wolontariatu w kościele lub przez księży prowadzących grupy duszpasterskie i Szkolne koła Caritas, które są dość powszechne w polskich szkołach, prowadzone są często przez katechetów pracujących w danej placówce⁴³³.

Innym czynnikiem, który może oddziaływać na oczekiwania wolontariuszy wobec wolontariatu, mogą być przekazy medialne, związane z kampaniami społecznymi, dotyczącymi promocji wolontariatu. Często, wolontariusze przedstawiani tam, są kreowani na „superbohaterów”, którzy mają nadprzyrodzone zdolności. Tworzy to nieprawdziwy obraz zarówno profilu osobowego wolontariusza, jak samej pracy, którą będzie tam wykonywał.

Efekty kreowania takich idealnych cech osoby pomagającej, można odnaleźć w określeniach uczestników badania cech jakie powinien mieć wolontariusz. Poniższy wykres przedstawia zestawienie tych wskazań:

Wykres 10. Najistotniejsze cechy osobowe w zaangażowaniu w wolontariat według respondentów



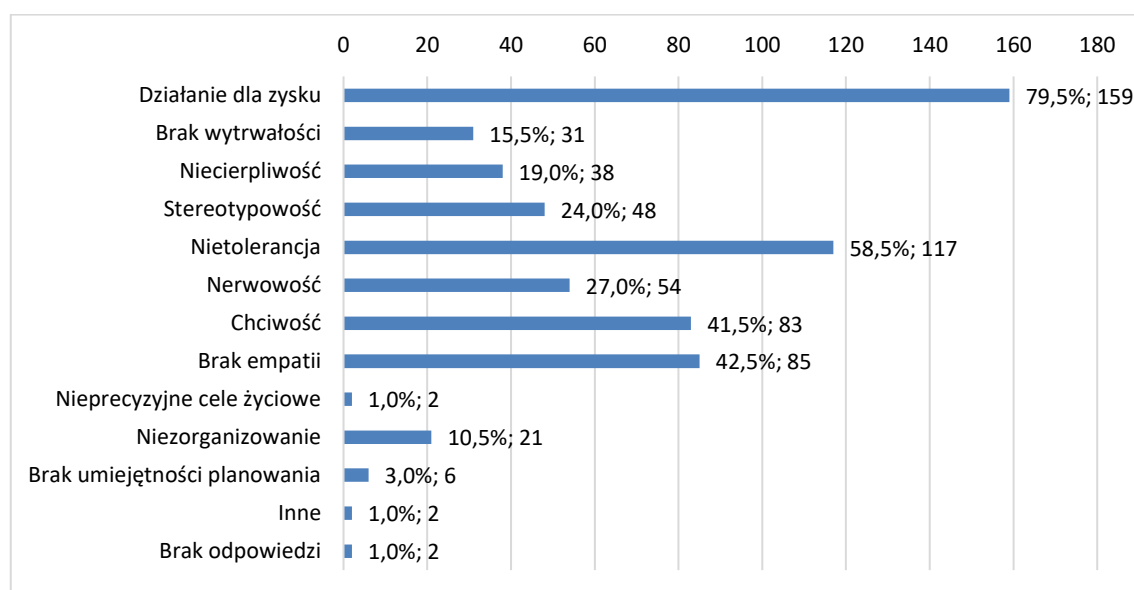
Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

⁴³³ <https://caritas.pl/wolontariat/szkolne-kola-caritas>

Respondenci zostali zapytani o najważniejsze cechy, jakie według nich powinien mieć wolontariusz. Uznali oni, że najważniejsza z nich to „bezinteresowność” (70%) oraz empatia (63%). Według wolontariuszy w ich pracy ważną cechą jest poszanowanie godności drugiego człowieka (50,5%), cierpliwość (27%) i aktywność w działaniu (40%). Najrzadziej wskazywana cechą była lojalność (9%).

Analogicznie zadano respondentom pytanie, o niepożądane cechy wolontariusza, zestawienie odpowiedzi badanej grupy, przedstawia wykres poniżej:

Wykres 11. Cechy niepożądane u wolontariuszy według opinii respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

Cechy, które są odbierane niekorzystnie u wolontariuszy to działanie dla zysku (89,5%), Innymi cechami odbieranymi negatywnie są nietolerancja (58,5%), brak empatii (42,5%), chciwość (41,5%). Kierowanie się stereotypami (24%) czy nerwowość (27%), również nie powinny występować u osób pracujących dobroczynnie na rzecz innych. Według badanych wolontariusz nie powinien, nie umieć planować swojej pracy (3%) i być niezorganizowany (10,5%). Ankietyowani mieli możliwość wpisania własnych odpowiedzi, w opcji „inne” pojawiła się między innymi taka wypowiedź:

– *Podział na „starych” i „nowych” wolontariuszy (Respondent 143)*

Respondentka być może miała na myśli, wolontariuszy, którzy przychodzą jako nowi i często mogą czuć się zagubieni, nie znając osób z którymi będą pracowali. Może się wydarzyć również tak, że zadziała mechanizm grupowy, który będzie działał na osoby, które przychodzą nowe do danej organizacji. Wtedy te „nowe” osoby mogą czuć się wyalienowane, odsunięte. Poczucie niezaakceptowania może zdecydować o dalszym zaangażowaniu młodego człowieka w dany wolontariat. Można połączyć, tą odpowiedź z „empatia” lub „brakiem umiejętności planowania”.

Inna wypowiedź brzmiała dość niepokojąco, brzmiała ona następująco:

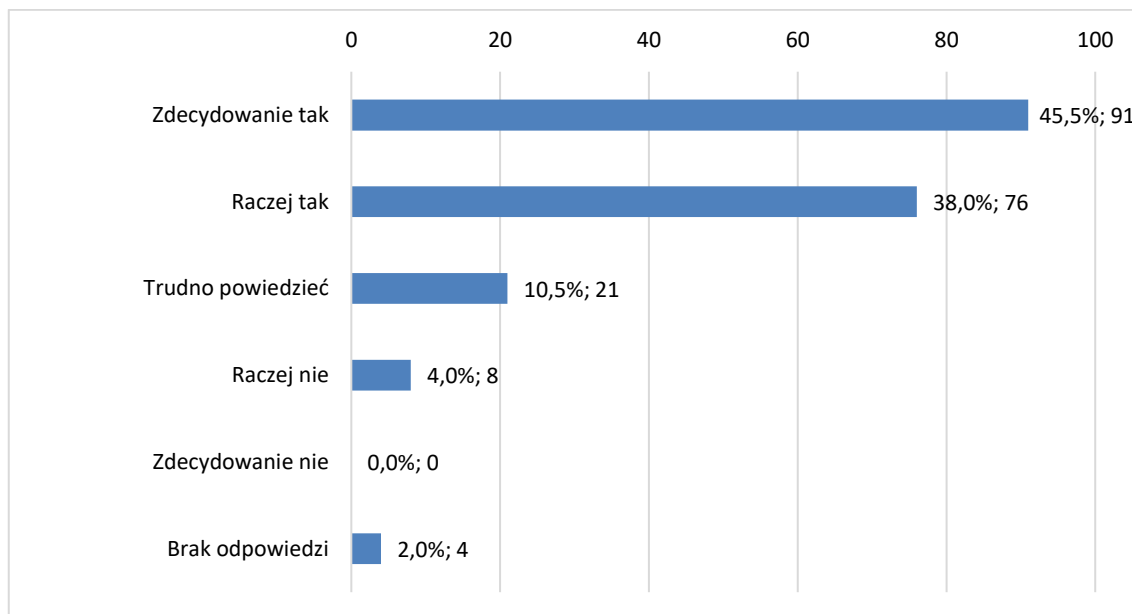
- *Pogarda dla osób, którym udzielana jest pomoc (Respondent 34)*

Wolontariusze mogą widzieć też w jaki sposób osoby zarządzające organizacją zwracają się do potrzebujących lub jak mówią o nich za ich plecami, takie zachowania mogą wywołać wręcz pewien dysonans i stać się czynnikiem, który będzie decydujący o rezygnacji danej osoby z chęci pomagania. Pokazuje to jak ważna jest rola lidera dla młodych społeczników. Wskazania respondentów odnośnie tolerancji, czy wcześniej o postawie poszanowania drugiego człowieka, wydają się dość oczywiste. Z drugiej strony jednak słysząc doniesienia medialne o różnego typu nadużyciach w działaniu organizacji, możemy przypuszczać, że wolontariusze mogą być świadkami braku szacunku, członków organizacji względem drugiego człowieka.

5.8.4. Realizacje oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu

Ważnym zagadnieniem badawczym było określenie, realizacji oczekiwań przez wolontariuszy. Badani zostali zapytani o ich ocenę realizacji ich oczekiwań względem wolontariatu. Zestawienie ich odpowiedzi przedstawione jest poniżej:

Wykres 12. Ocena realizacji swoich oczekiwań względem wolontariatu

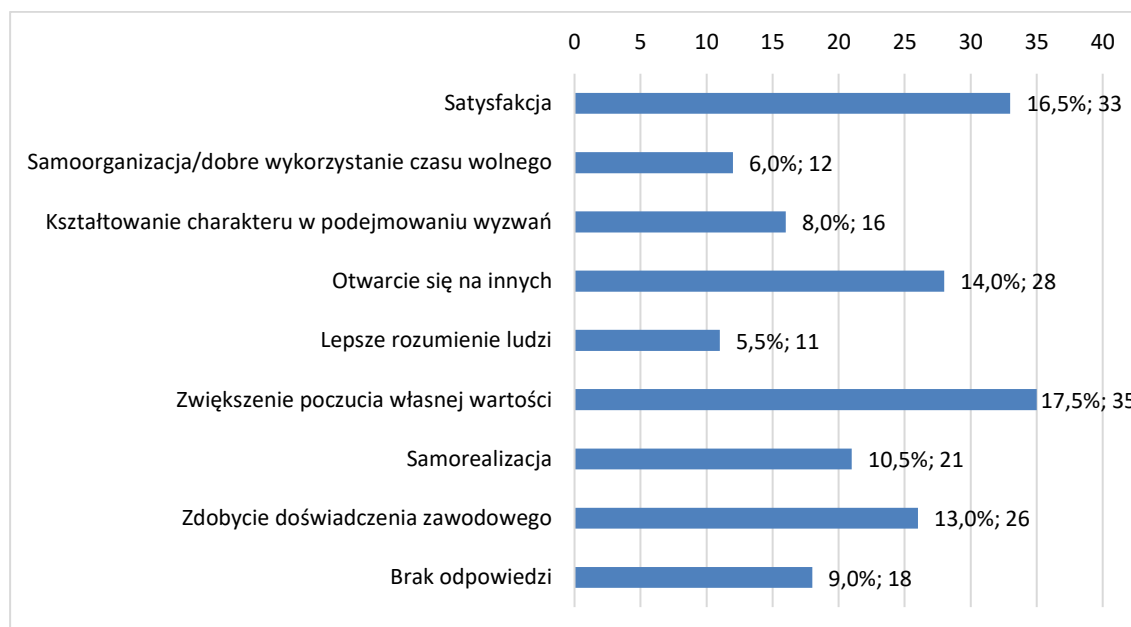


Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Badani wolontariusze w znacznej większości mają poczucie realizowania swoich oczekiwań związanych z wolontariatem, twierdząco na to pytanie odpowiedziało 83,5% wolontariuszy. Może to oznaczać, że wolontariat nie tylko spełnia ich oczekiwania, ale i pomaga im realizować ich osobiste cele życiowe. 10,5% wolontariuszy nie potrafi określić czy ich oczekiwania zostały spełnione, natomiast przecząco na to pytanie odpowiedziało 4% ankietowanych.

Doprecyzowując informacje dotyczące konkretnych oczekiwań jakie według wolontariuszy zostały zrealizowane, zadano respondentom pytanie otwarte. Uzyskane odpowiedzi można było podzielić na osiem kategorii. Wyniki przedstawia wykres poniżej:

Wykres 13. Deklarowane przez wolontariuszy osobiste korzyści zaangażowania w wolontariat



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Przedstawione wyniki pokazują, że zaangażowanie w działalność wolontariatu może oddziaływać na wiele różnych obszarów zarówno życia społecznego, zawodowego jak i prywatnego. Respondenci zauważyli, że jednym z efektów podjęcia przez nich działalności na rzecz innych było zwiększenie ich poczucia własnej wartości (17,5%). Odczuwanie satysfakcji z wykonywanej pracy, którą wskazało 16,5% badanych, może się to łączyć z lepszym samopoczuciem wolontariuszy. „Zdobywanie doświadczenia zawodowego” jest również wymierną korzyścią pracy wolontaryjnej dla 13% ankietowanych.

Respondenci zauważyli u siebie również większą otwartość na innych (14%) i rozszerzenie postawy wyrozumiałości o kolejne grupy społeczne (5,5%).

Poniżej przytoczono kilka cytatów z odpowiedzi wolontariuszy, które dotyczą dostrzeganych przez nich umiejętności jakich nauczyli się podejmując pracę na rzecz innych:

- *Zaangażowanie w wolontariat bardzo wiele mnie nauczyło, było to dla mnie bardzo cenne doświadczenie. Poszerzyło mój sposób postrzegania rzeczywistości, dało poczucie spełnienia i satysfakcji. Sprawilo również, że stałam się osobą bardziej otwartą i łatwiej nawiązującą kontakt z innymi. (Respondent 16)*

- *Doświadczenie zawodowe, możliwość lepszego poznania siebie ("Tyle o sobie wiemy ile nas sprawdzono"), zmierzenie się z trudnościami i wzmocnienie charakteru (Respondent 27)*
- *Rozwój umiejętności organizowania pracy, radzenia sobie z kryzysami, stresem, większa pewność siebie, nowa grupa znajomych, docenienie tego co mam, nie skupianie się na drobiazgach (Respondent 195)*
- *Nauczyłam się planować i delegować zadania, wiem że nie ma rzeczy niemożliwych, są tylko trudne do osiągnięcia! (Respondent 167)*

Młodzi ludzie wchodzący w swoje dorosłe życie, poszukują swojej tożsamości zadają sobie pytanie kim są, w czym są najlepsi, co mają robić w życiu. Opisywane przez Zbyszko Melosika przesunięcie socjalizacyjne⁴³⁴ wskazuje, że będą poszukiwać odpowiedzi na swoje pytania poza tradycyjnymi grupami (rodzina, szkoła, Kościół,). Życie młodych dorosłych będzie się koncentrowało na grupie rówieśniczej, na mediach społecznościowych i organizacjach pozarządowych. Odpowiedzi niektórych z ankietowanych (6%) wskazywały na poczucie wypełnienia wolnego czasu pożytecznymi działaniami i w wolontariacie znaleźli właśnie taką przestrzeń do realizacji:

- *Poczucie, że wolny czas spędziłam w bardzo wartościowy sposób. Mogłam pomagać innym, sprawdzić siebie, nabrać doświadczenia, no i zyskałam nowych przyjaciół. (Respondent 57)*

Wolontariat według ankietowanych poprawił ich umiejętności komunikacyjne i tworzenia relacji z innymi:

- *Pomogło mi otworzyć się na innych, dało umiejętność planowania i organizowania, wzmocniło empatię, wrażliwość na potrzeby innych, bezinteresowność, a także nauczyło zaangażowania, lepszej organizacji czasu, asertywności i wielu innych. (Respondent 184)*
- *Inaczej postrzegam ludzi i siebie. Staram się nie oceniać, bo bez rozmowy nie wiem, co spowodowało, że dany człowiek jest w tym miejscu, w którym jest. (Respondent 147)*

⁴³⁴ Melosik Z., *Kultura popularna, pedagogika, młodzież*, w: Pyżalski J.(red.), *Wychowawcze, społeczno-kulturowe, kompetencje współczesnych nauczycieli*, wyd. theQ studio, Łódź 2015, s. 38.

- *Rozwój kompetencji społecznych, zwiększenie poczucia własnej wartości, pokonywanie barier i ograniczeń, nawiązanie nowych znajomości, zmniejszenie poczucia osamotnienia (Respondent 195)*

Obok wskazanych powyżej konkretnych umiejętności organizacyjnych, wolontariat według niektórych ankietowanych znaczy dużo więcej niż tylko możliwość pomocy innym i satysfakcjonujące spędzenie wolnego czasu.

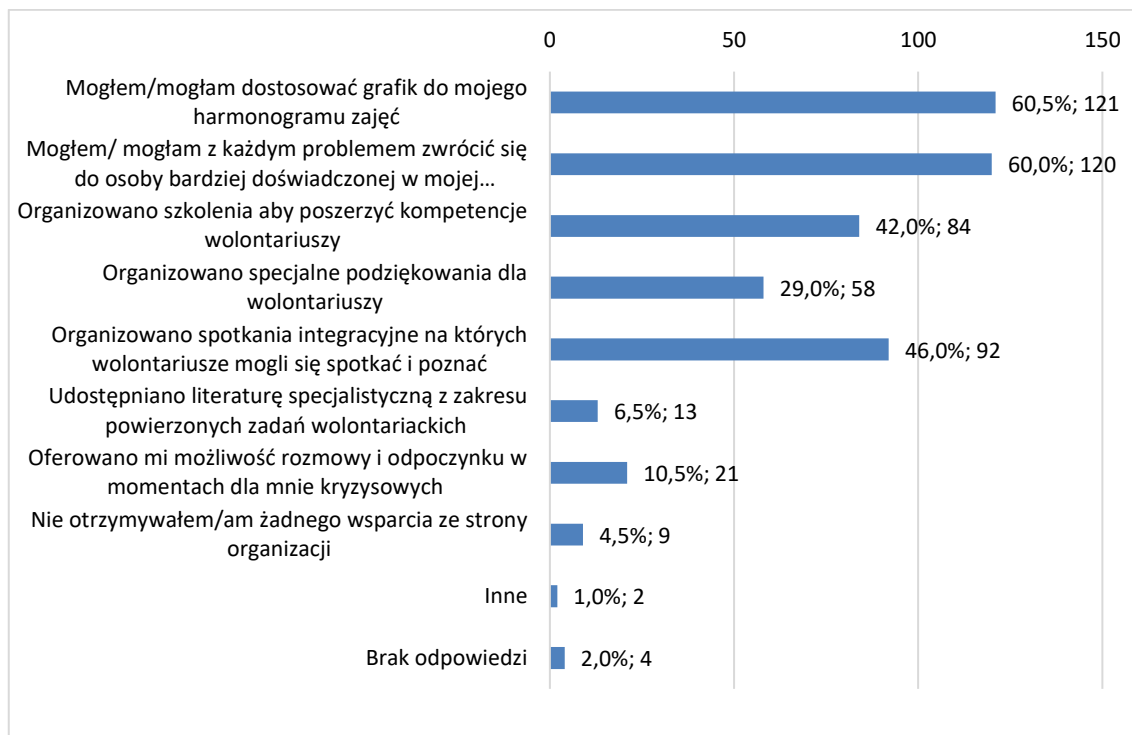
- *Wolontariat pomógł mi w ukształtowaniu mojej własnej osobowości by być 'doskonałym' w tym co dziś robię. Dał mi mega dużo doświadczenia nie zawsze głaszcząc po głowie. (Respondent 30)*
- *Zaspokojenie potrzeby bycia potrzebnym, poczucie dobrze wykorzystanego czasu wolnego, nowe doświadczenia życiowe, kompetencje, znajomości (Respondent 48)*
- *Ogromna satysfakcję z pomagania innym, konkretne umiejętności miękkie (komunikacja, praca w grupie), bycie w grupie ludzi o podobnych wartościach (wiele znajomości utrzymuję pomimo opuszczenia organizacji), poprawę poczucia własnej wartości i podniesienie samooceny, poczucie sprawczości. (Respondent 57)*
- *Stałam się bardziej "otwarta" – umiem mówić o tym co czuję i jak się z tym czuję. (Respondent 87)*

Jedna z respondentek pisze wprost:

- *To mój jeden ze sposobów na życie! (Respondent 20)*

Ważnym elementem codziennego funkcjonowania wolontariusza jest organizacja, w której się angażuje. Sposób jej działania, organizacja pracy oraz komunikacja z wolontariuszem może mieć znaczenie przy realizacji jego oczekiwań wobec wolontariatu. Badanym zadano pytanie o rodzaj wsparcia jakie otrzymywali w organizacji, w której się udzielali społecznie. Wykres poniżej przedstawia zestawienie wyników.

Wykres 14. Wsparcie otrzymane przez wolontariusza ze strony organizacji

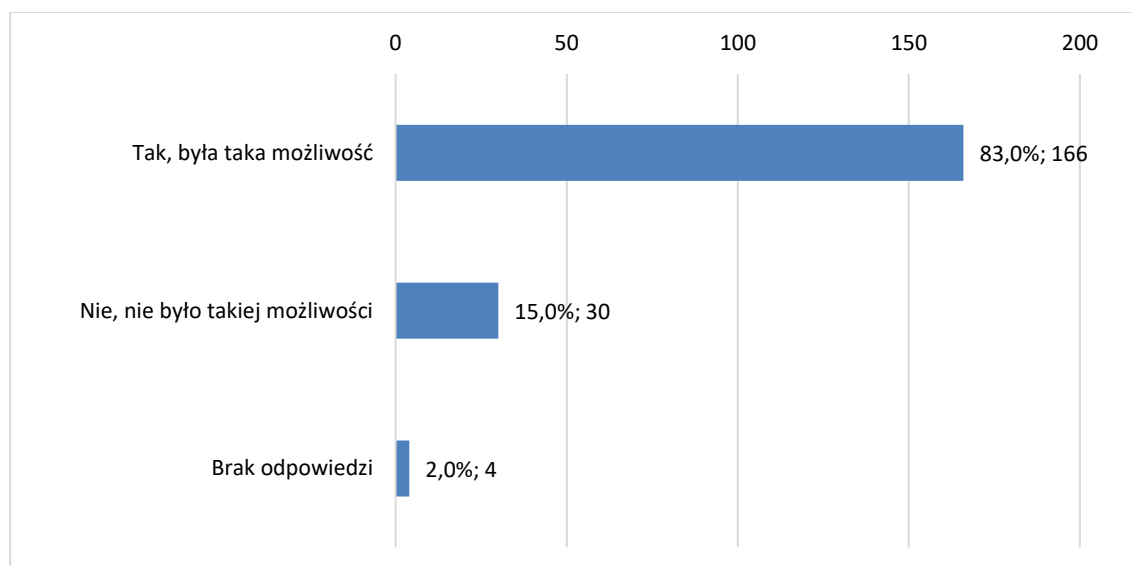


Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

Respondenci deklarowali, że otrzymują pomoc w zakresie realizowania swoich zadań związanych z wykonywanym wolontariatem. 60% z nich za najważniejszą formę wsparcia, uznali możliwości zwrócenia się do osób doświadczonych w danym temacie z prośbą o pomoc. Wsparcie okazywane w ten sposób ze strony organizacji daje wolontariuszowi poczucie bezpieczeństwa i redukuje stres związany z poczuciem nieprzygotowania do pracy. Inną formą wsparcia istotną dla ankietowanych była możliwość dostosowania grafika do harmonogramu zajęć (np. na studiach), wskazało ją 60,5% badanych. Dość zaskakującą formę wsparcia zaznaczyło 46% ankietowanych „Organizowanie spotkań integracyjnych”. Wyniki te wskazują, że organizowanie spotkań integracyjnych dla wszystkich wolontariuszy w celu poznania się jest ważne. Odpowiedź dotyczącą formułowania specjalnych podziękowań dla wolontariuszy (gale wolontariusza, spotkania, dyplomy, posty w mediach społecznościowych) ze strony organizacji zaznaczyło niemal 30% badanej populacji. Zwraca to uwagę na oczekiwane formy gratyfikacji, czasu poświęcanego na pracy dla danej organizacji. Podobną rolę (gratyfikacyjną) pełnią szkolenia rozwijające kompetencje wolontariuszy (42%). Szczególnie są one ważnym wsparciem w działalności na rzecz wymagającej grupy

odbiorców np. dzieci, niepełnosprawni, osoby w kryzysie bezdomności. Docenienie osób zaangażowanych w działalność wolontaryjną jest formą nagrody, która jest również pewnym potwierdzeniem, że oczekiwania związane z zaangażowaniem się w pomoc innym są realizowane. Jest to również element składowy teorii Victora Vrooma⁴³⁵ i jednym z czynników, dzięki którym wolontariusz będzie chciał się dłużej angażować, a jego motywacja również będzie wzrastała. Organizacje pracujące z wolontariuszami, ponoszą też odpowiedzialność za powierzone im osoby. Respondentów zapytano, czy mieli możliwość realizacji własnych inicjatyw w wolontariacie, wyniki przedstawia zestawienie poniżej:

Wykres 15. Możliwość realizacji własnych inicjatyw w wolontariacie

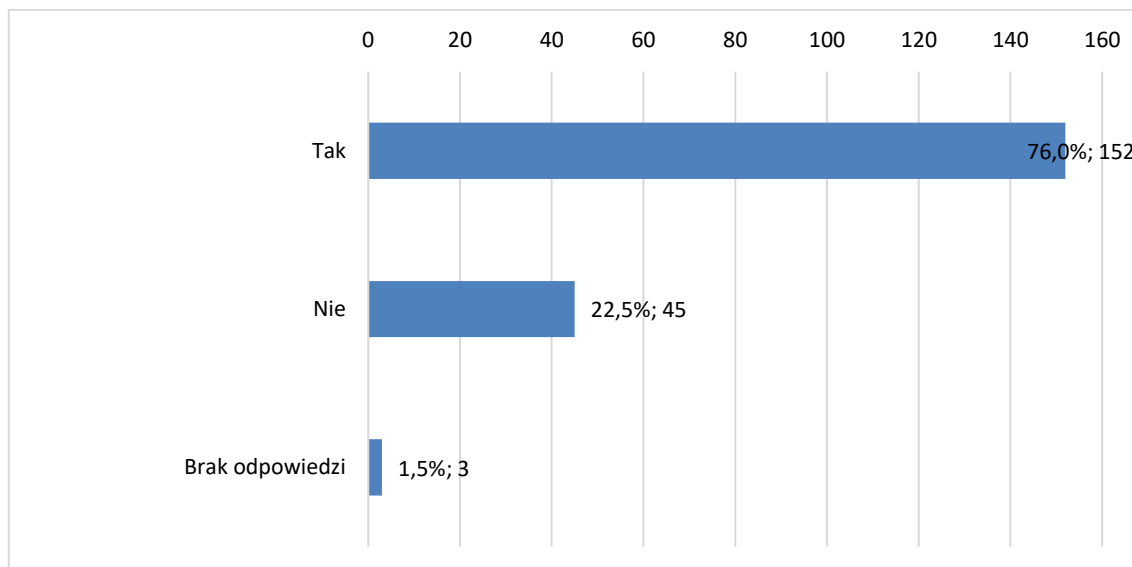


Źródło: opracowanie wyników badań własnych

83% badanych potwierdziło możliwość realizacji własnych inicjatyw w trakcie dobrowolnej i nieodpłatnej pracy na rzecz innych. Dzięki takim doświadczeniom młodzi wolontariusze mogą być zainspirowani do twórczej aktywności i mają odwagę zgłaszać własne pomysły. Wymaga to od nich dodatkowej inicjatywy, o takie działania również zostali zapytani ankietowani. Odpowiedzi przedstawia Wykres 16.

⁴³⁵ Golnau W., *Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników*, Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse), vol.16, No.1/2/2018, s. 78-80.

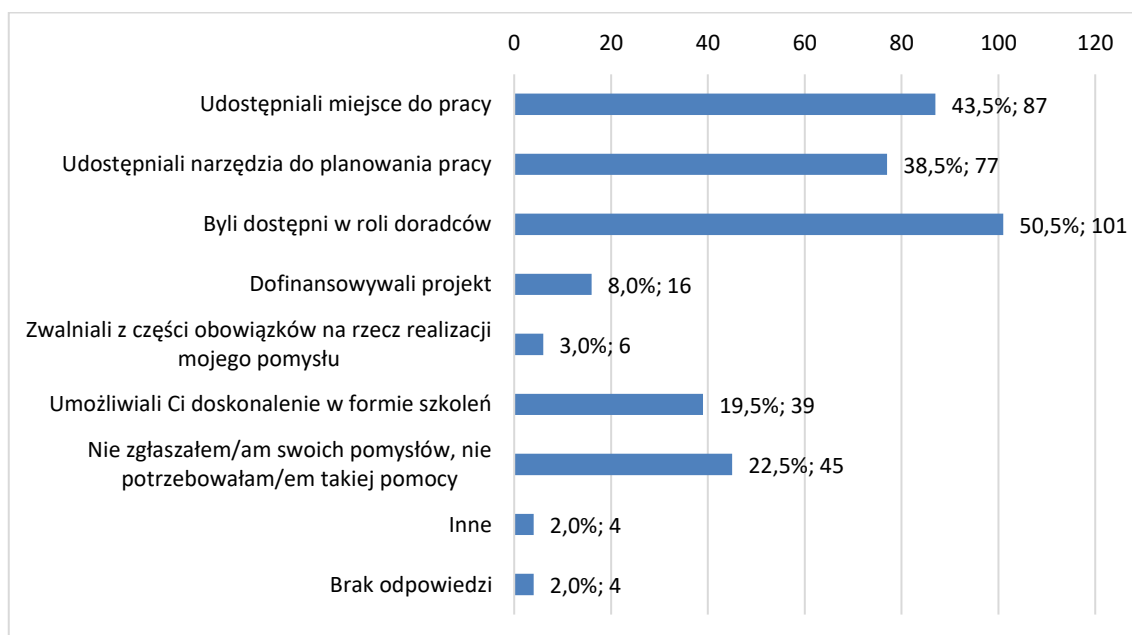
Wykres 16. Zgłaszanie własnych pomysłów na pomoc innym



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Znaczna większość badanych 76% zgłaszała własne pomysły na skuteczniejszą pomoc innym. Dane te potwierdzają, że wolontariat daje przestrzeń do realizacji swojej pomysłowości i twórczości. Pogłębiając analizowanie tej kwestii zapytano wolontariuszy o to w jaki sposób organizacja wspierała realizowanie ich autorskich inicjatyw, wyniki przedstawia Wykres 17.

Wykres 17. Sposoby wsparcia ze strony organizacji realizacji autorskich inicjatyw wolontariusza



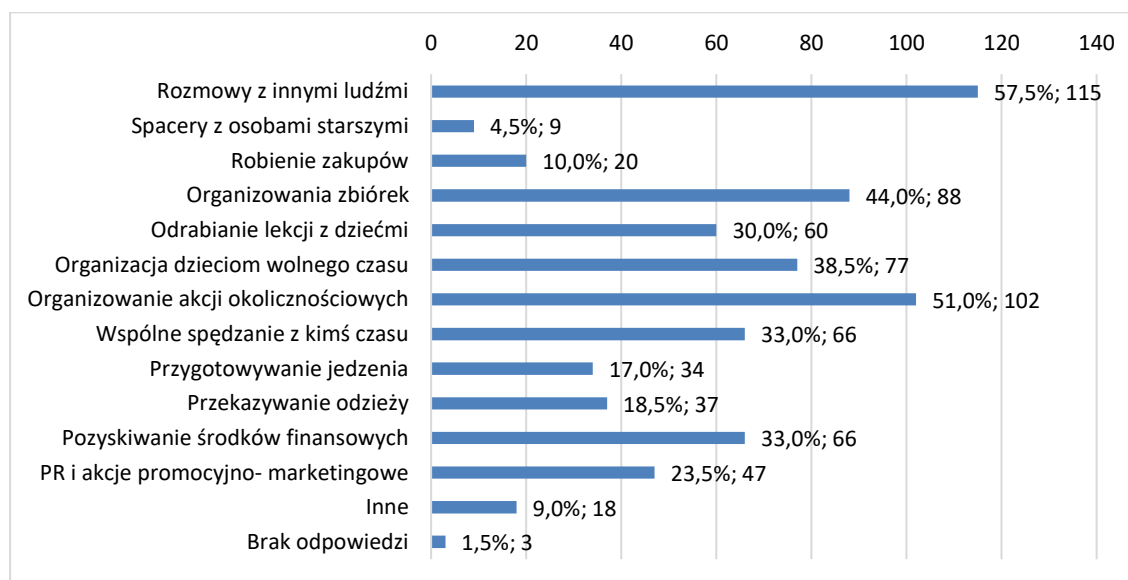
Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

Respondenci wskazali wiele obszarów, w których pomoc ze strony organizacji była im oferowana. Przede wszystkim wg badanych zarządzający organizacją byli dostępni i otwarci na pytania byli dostępni w razie potrzeby doradzenia (50,5%), udostępniali miejsce do pracy (43,5%) i narzędzi do planowania pracy (38,5%). Młodzi społecznicy mogli liczyć na dofinansowanie swoich autorskich projektów, tę opcję wsparcia wskazało 8% badanych i umożliwienie doskonalenia w formie szkoleń specjalistycznych (19,5%). Powyższe wyniki wskazują na duże wsparcie ze strony organizacji w umożliwieniu realizacji własnych inicjatyw wolontariuszom. Umożliwia to również realizację oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu, które oscylują wokół rozwoju osobistego badanych. Kolejnym istotnym elementem pracy młodego społecznika jest sam przebieg realizacji wolontariatu.

5.8.5. Przebieg realizacji wolontariatu

Przebieg realizacji wolontariatu, na który mogą się składać m.in. rodzaj wykonywanej pracy, atmosfera w organizacji, samopoczucie zaangażowanych osób, może mieć znaczenie w realizacji oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu. Poniżej przedstawiono odpowiedzi ankietowanych dotyczące wykonywanych przez nich zadań.

Wykres 18. Zadania realizowane w trakcie pracy wolontariusza



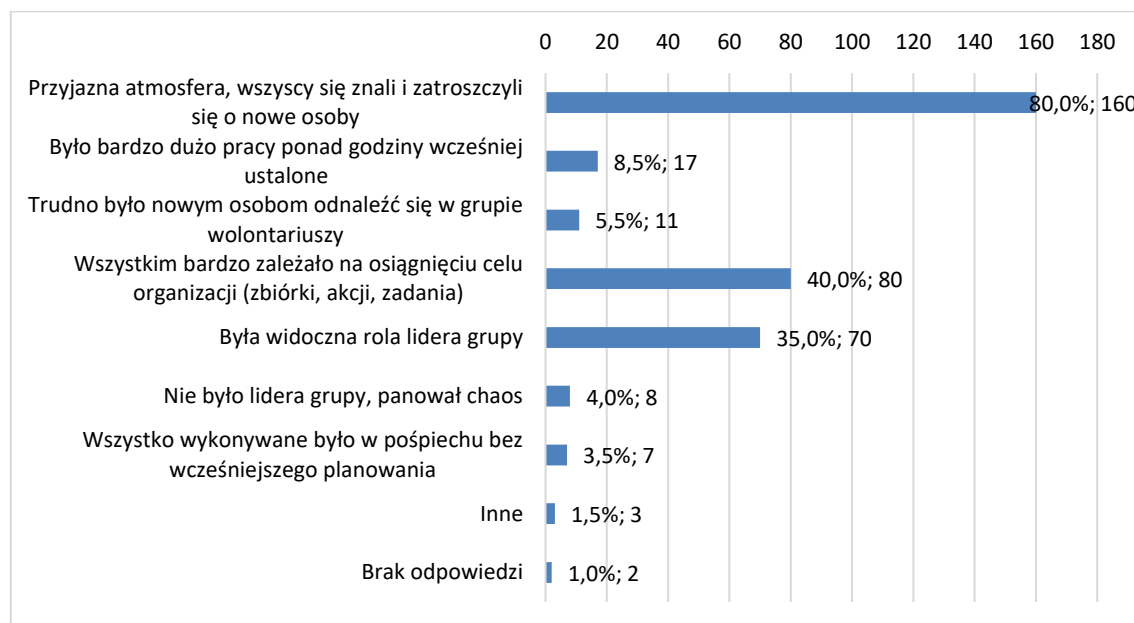
Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

Odpowiedzi wolontariuszy wskazują na to, że charakter ich pracy polegał głównie na interakcji interpersonalnej z potrzebującymi ludźmi. To zdecydowanie jest praca

wymagająca kompetencji komunikacyjnych, emocjonalnej odporności, czasami specjalistycznego wykształcenia. Wolontariusze mogą działać pod presją czasu i pod wpływem stresu. Do zadań badanych wolontariuszy najczęściej należały rozmowy z innymi ludźmi (57,5%) i spędzanie z kimś czasu wolnego (33%), te odpowiedzi mogą wskazywać na zapotrzebowanie wśród społeczeństwa osobistych kontaktów z drugim człowiekiem. Ankietowani zajmowali się również tak zwanym wolontariatem edukacyjnym, czyli na przykład, pomagali w odrabianiu przez dzieci prac domowych (30%), oraz organizowali dzieciom wolny czas, na taką odpowiedź wskazało niemal 40% uczestników badania (38,5%). Innym rodzajem obowiązków wolontariusza było zaangażowanie ich do prac związanych z działaniem samej organizacji, na przykład oraz organizowanie zbiórek środków materialnych (33%), czy akcji okolicznościowych (51%).

Ważnym elementem przebiegu pracy wolontariusza jest atmosfera, która panuje w danej organizacji w trakcie wykonywania obowiązków zaangażowanych osób. Wykres 19, przedstawia zestawienie danych to dotyczących tego obszaru pracy organizacji prospołecznych według respondentów.

Wykres 19. Określenie atmosfery panującej w organizacji według respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

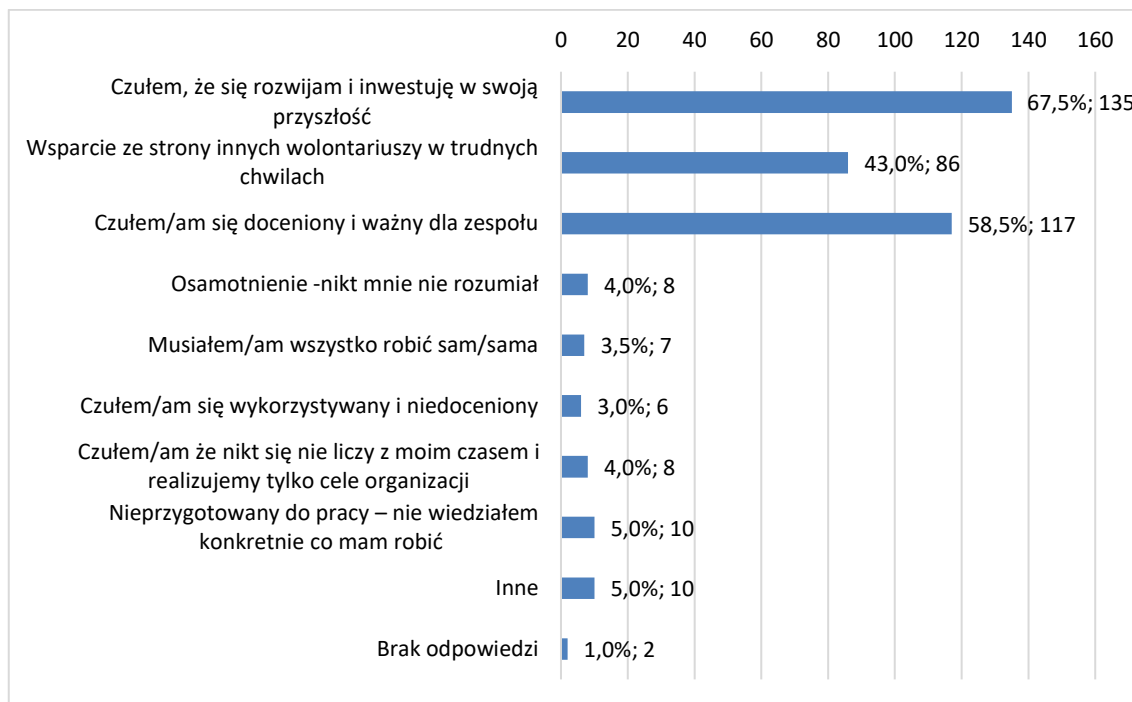
Uczestnicy badań w większości określają atmosferę jaka panowała w trakcie ich pracy jako przyjazną i troskliwą wobec nowych osób (80%). Wolontariat może

zaspokajać potrzebę bycia potrzebnym i ważnym. Pełni rolę afirmatywną i wartościującą w stosunku do swoich członków, to również będzie miało swój udział w realizacji oczekiwań z jakimi wolontariusze przychodzą do organizacji. Drugim najczęściej wskazywanym określeniem atmosfery pracy wolontariuszy była wypowiedź o skoncentrowaniu się na osiąganiu celów organizacji (40%). Dążenie do uzyskania wymiernych efektów pracy wolontariuszy jest naturalną konsekwencją rozpoczynania takiej działalności. Może to również oznaczać wysoki poziom motywacji osób zaangażowanych w pracę dla innych, z drugiej strony może generować napięcie nerwowe i stres.

Odpowiedź, która była trzecią najczęściej wskazywaną, to „widoczna rola lidera grupy” (35%). Rola koordynatora działań zespołu może być znacząca. Jest zazwyczaj tą osobą, która ma bezpośredni kontakt z wolontariuszem, przez cały okres jego działania w organizacji. Od lidera będzie również w dużym stopniu zależała skuteczność działania podlegających mu wolontariuszy, ponieważ on deleguje zadania, odpowiada za kolejne kroki realizowanych działań. Najmniejszą ilość wskazań miała odpowiedź odnosząca się do braku planowania działań w organizacji (3,5%) i ogólnie panującym „chaosem” (4%), może to wskazywać, że kroki podejmowane przez oferujących dany rodzaj pomocy są w znacznym stopniu planowane i koordynowane przez wyznaczone do tego osoby. Niemal 9% badanych (8,5%) wskazało, że praca, którą wykonywali odbywała się w większym wymiarze godzin, niż wcześniej z nimi ustalono, a 5,5% respondentów oceniło, że nowym osobom trudno było odnaleźć się w grupie doświadczonych wolontariuszy.

Atmosfera pracy wolontariuszy w organizacji może, w sposób znaczący oddziaływać na samopoczucie osób zaangażowanych. Wykres poniżej przedstawia zestawienie wskazań ankietowanych, zapytanych o ich odczucia w trakcie ich pracy charytatywnej.

Wykres 20. Samopoczucie wolontariuszy w trakcie wykonywania ich pracy



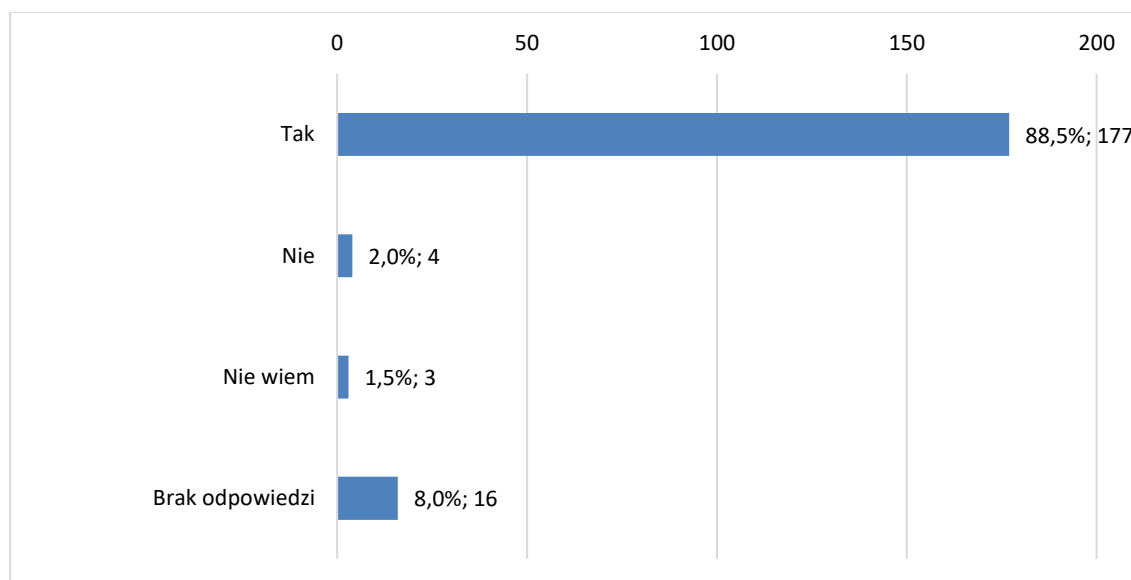
Źródło: opracowanie wyników badań własnych (ankietowani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma wyborów nie równa się 100%)

Analizując zestawienie odpowiedzi wolontariuszy wskazujących swoje samopoczucie w trakcie ich pracy, wskazywane odpowiedzi mogą wzbudzać niepokój. Chociaż najwyższy wynik jest pozytywny- 67,5% badanych czuło, że się rozwija i inwestuje w swoją przyszłość w trakcie pracy dla innych. Drugi co do ilości wskazań wynik- 58,5% ankietowanych w odpowiedzi na pytanie o samopoczucie w trakcie pracy, zaznaczyło, że czuło się ważne i docenione. Tak liczne wskazanie tej odpowiedzi daje nadzieję, że organizacje pozarządowe są miejscem, gdzie młodzi ludzie, poszukujący wsparcia, odnajdują. Tylko 4% uczestników badania wskazało, że czuło, że wszyscy skoncentrowani byli tylko na celach organizacji. 5,1% czuło się nieprzygotowanych do pracy, a 4% wskazywało na poczucie wykorzystywania. Wolontariusze podejmując się pracy dobrowolnej, spotykają w jej trakcie trudne sytuacje- szczególnie związane z kontaktem z innymi- z którymi muszą sobie poradzić. Łącznie prawie 7% badanych zaznaczyło, że nie odczuwało wsparcia ze strony organizacji (poczucie osamotnienia i braku zrozumienia wskazało 3,5%, a poczucie, że muszą wszystko robić sami zaznaczyło 3% ankietowanych). Zorganizowane działanie dla innych, może również owocować, odczuwanym wsparciem ze strony innych wolontariuszy, szczególnie w trudnych chwilach, 43,4% ankietowanych zaznaczyło taką odpowiedź. Młodzi ludzie

poszukując wsparcia, mogą liczyć na siebie nawzajem, otwierają się na nowe kontakty, kształtują umiejętności komunikacyjne, a organizacje prospołeczne mogą być przestrzenią budowania kapitału społecznego.

Badania prowadzone przez Anna Kanios potwierdzają, że czynnikiem, który najbardziej działa na niekorzyść zaangażowania wolontariuszy- studentów to zła organizacja (17,9%). „Wolontariusze, poświęcając swój czas i zaangażowanie, muszą mieć poczucie, że są pełnowartościowymi członkami organizacji, że mają możliwość wpływu na to, jak ona funkcjonuje. Stanowi to szczególny walor motywujący. Z kolei brak wpływu na podejmowane decyzje powoduje obniżenie chęci i motywacji do pracy”⁴³⁶.

Wykres 21. Deklaracje respondentów o poleceniu zaangażowania w wolontariat znajomym



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Respondenci zapytani czy poleciliby wolontariat swoim znajomym odpowiedzieli w znacznej większości twierdząco (88,5%). Ankietowani zostali poproszeni o uzasadnienie swojej odpowiedzi, wybrane z nich zostały przytoczone poniżej:

Respondenci zwracali uwagę na doświadczenie zawodowe jakie można zdobyć w wolontariacie:

- *Wolontariat daje możliwość zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych, poszerza zakres umiejętności i pomaga w nauczaniu się pracy zespołowej. (Respondent 19)*

⁴³⁶ Kanios A., dz. cyt., s. 129.

- *Oczywiście, że bym poleciła, gdyż można zdobyć ogromne doświadczenie (w moim przypadku rzutowało to w momencie rozmowy kwalifikacyjnej do pracy). (Respondent 36)*
- *Tak, po pierwsze pomaganie innym jest fajne i dużo daje człowiekowi tak wewnątrz, poza tym często to naprawdę inwestycja w swoją przyszłość. (Respondent 21)*
- *Tak, dzięki temu jestem bardziej otwarta na ludzi, znalazłam nowych przyjaciół. Nauczyłam się kompetencji miękkich, które bardzo przydają mi się w życiu zawodowym. (Respondent 135)*
- *Wolontariat daje wiele możliwości rozwoju i samorealizacji oraz radości. (Respondent 176)*

Praca nad własnym charakterem również często pojawiała się w powodach, dla których badani poleciłiby wolontariat swoim znajomym.

- *Myślę, że to uwalnia np. od nadmiernego skupiania się na sobie, swoich marzeniach i swoich problemach, ale też daje dużo radości, czasem jest trudne, ale zawsze warto. W razie czego warto znaleźć coś dla siebie, jedni się świetnie odnajdują w pracy z osobami wykluczonymi, inni sprawdzą się super w świetlicy dla dzieci :) (Respondent 43)*
- *Poleciłabym ze względu na samorozwój, wypełnienie wolnego czasu czymś pożytecznym, poza tym uważam że dobro które dajemy od siebie innym wróci do nas w jakiejś innej formie (Respondent 115)*
- *Poleciłabym zaangażowanie w wolontariat moim znajomym, ponieważ nie tylko nadaje on większego sensu życiu, lecz przede wszystkim uczy bycia lepszym człowiekiem. (Respondent 187)*
- *Każdemu polecam! to nie tylko szansa rozwoju siebie i swoich umiejętności, ale przede wszystkim wsparcie tych najbardziej potrzebujących w społeczeństwie oraz możliwość wyrównywania szans społecznych czy poprawiania komfortu życia innych. (Respondent 191)*

W uzasadnieniach znalazły się również odpowiedzi połączone z dobrymi radami i ostrzeżeniami dla przyszłych wolontariuszy:

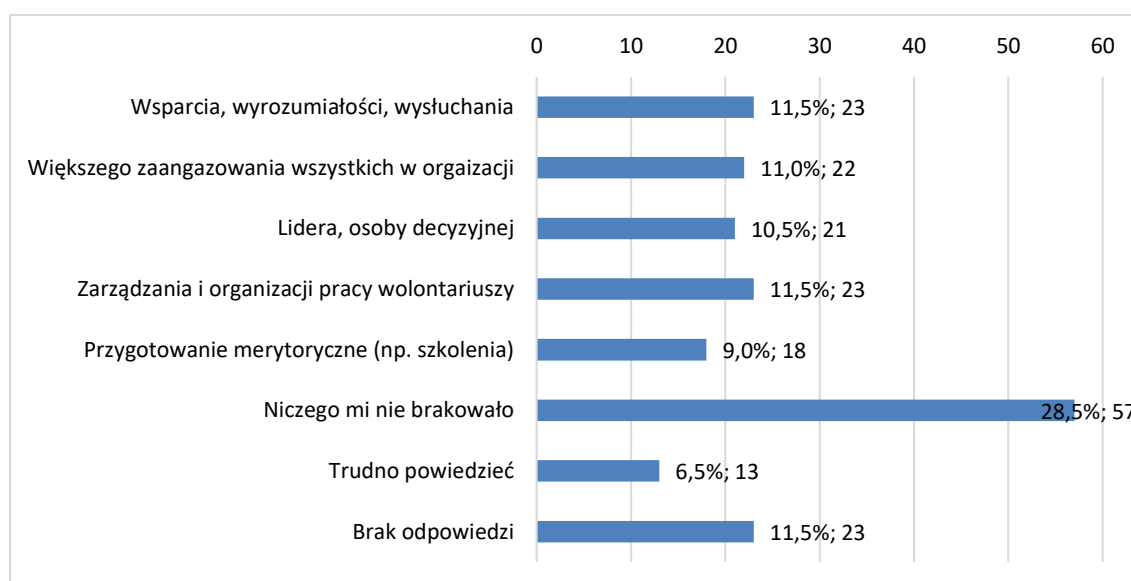
- *Z pewnością poleciłabym zostanie wolontariuszem. Warto jednak mieć świadomość swojego celu, tj. celu i założeń wolontariatu, i nie godzić się na wykorzystywanie ze strony dyrekcji/ kierownika placówki. (Respondent 40)*

Zwracali również uwagę na wartość dodaną do angażowania się w wolontariat- dzięki pracy mogli spotkać nowe osoby, nawiązać relacje, otworzyć się na kolejne wyzwania:

- *To dobry czas na wzmocnienie w sobie różnych kompetencji, lek na samotność. (Respondent 67)*
- *Tak, w wolontariacie pomagamy innym i jednocześnie sami rozwijamy się, wychodząc niekiedy ze swojej strefy komfortu. Jest to też okazja do poznania świetnych ludzi, a także przyszłego męża (to mój przypadek :D) (Respondent 33)*
- *Tak, jak najbardziej. To bardzo rozwijające zadanie. Można poznać siebie z innej strony i zmienić dotychczasowe życie. Inni ludzie z Wolontariatu są też bardzo inspirujący i motywują do lepszego i pełniejszego życia. (Respondent 89)*

Badani wolontariusze, widząc korzyści jakie dawała im aktywność wolontariacka, byli świadomi również pewnych braków, jakich doświadczali w trakcie działalności społecznej. Respondenci zostali poproszeni o ich wskazanie w pytaniu otwartym, skategoryzowane odpowiedzi przedstawia wykres poniżej:

Wykres 22. Obszary braków organizacyjnych wskazanych przez wolontariuszy



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

W przebiegu realizacji zaangażowania społecznego 28,5% grupy badanej niczego nie brakowało. 9% zwróciło uwagę na niedoskonałości w przygotowaniu merytorycznym, czyli na przykład szkoleń wolontariuszy. Na słabe punkty w zarządzaniu i organizacji pracy zwróciło uwagę 11,5% ankietowanych wolontariuszy, a 11%

chciałaby, aby w pracę dla organizacji byli bardziej zaangażowani wszyscy członkowie oraz aby lider był osobą decyzyjną- 10,5%. 6,5% badanych nie potrafiło wskazać obszarów, w których zaobserwowali braki. Pytanie było zadane w formie otwartej, ankietowani mieli możliwość, swobodnego wypowiedzenia się w tej kwestii, przykłady wypowiedzi z danych kategorii przytoczono poniżej:

Wypowiedzi związane z zarządzaniem i organizacją pracy wolontariusza:

- *Organizacji ze strony władz wolontariatu. Czasami poświęcałam czas, żeby pójść do dzieci, a dzieci nie było bo byli na wycieczce – a nikt nie poinformował. (Respondent 63)*
- *Trochę zrozumienia ze strony organizacji, jeśli pomimo dużych wysiłków nie udało się osiągnąć zamierzonego celu. (Respondent 71)*
- *Braku konkretnego obszaru do działania, za który jestem odpowiedzialna (Respondent 90)*
- *Mało czasu na wysłuchanie innych i poznania ich potrzeb. (Respondent 12)*
- *Skupienia się z czasem na tym, że ma to być praca efektywna, a nie efektowna. Zaczęto prześcigać się w liczbach rodzin którym została udzielona pomoc, zamiast skupić się na jakości i sensowności tej pomocy (Respondent 08)*
- *Jasnego wyznaczenia ilości godzin zaangażowania oraz mimo całorocznego planu, za dużo zadań było wrzucanych ad hoc (Respondent 11)*

Wypowiedzi związane z osobą lidera/osoby decyzyjnej:

- *Wsparcia. Jakiegokolwiek wsparcia. Często niektórzy pracownicy patrzyli na mnie jakbym miała to zasądzone przez sąd a nie była tam z własnej woli. (Respondent 86)*
- *Lepszego i częstszego kontaktu z przełożonymi i odpowiedzialnymi za projekt. (Respondent 02)*
- *Przy niektórych projektach, które były pierwszy raz organizowane, nie było zaznaczonej wyraźnie osoby lidera, wiedziałam do kogo z organizatorów mogę się zwrócić, jednak nie były to wyróżniające się osoby. (Respondent 113)*

Wypowiedzi związane z poczuciem u wolontariuszy, braku wsparcia, bycia wysłuchanym przez organizację:

- *Nie zawsze słuchano oddolnych sugestii na wprowadzenie drobnych zmian w pracach wolontariackich. (Respondent 07)*
- *Wsparcia i zaufania dla moich działań (Respondent 44)*

- *Z czasem otwartości na moje pomysły. A przeszkadzało mi mocne nastawienie na realizację celu ilościowego, zamiast uważność na jakość działań. (Respondent 60)*
- *Motywacji, wsparci, doceniania i możliwości realizowania swoich pomysłów. Zainteresowania nowymi osobami. Dużo osób przychodziło 1-2 razy i już więcej się nie pojawiło. (Respondent 96)*

Wypowiedzi związane z brakiem zaangażowania wszystkich członków organizacji:

- *Czasem brakowało większego zaangażowania członków organizacji w poszczególne działania (jednak z mojej strony również tego czasem brakowało). (Respondent 46)*
- *Możliwości pomocy, zaangażowania wieczorami, po godzinach pracy w tygodniu (Respondent 09)*
- *Bardzo małe zaangażowanie z każdej strony, mała ilość akcji (Respondent 10)*
- *Za mało osób do pracy niby wolontariuszy (Respondent 177)*
- *Brak. poważnego podejścia. do swoich obowiązków (Respondent 185)*

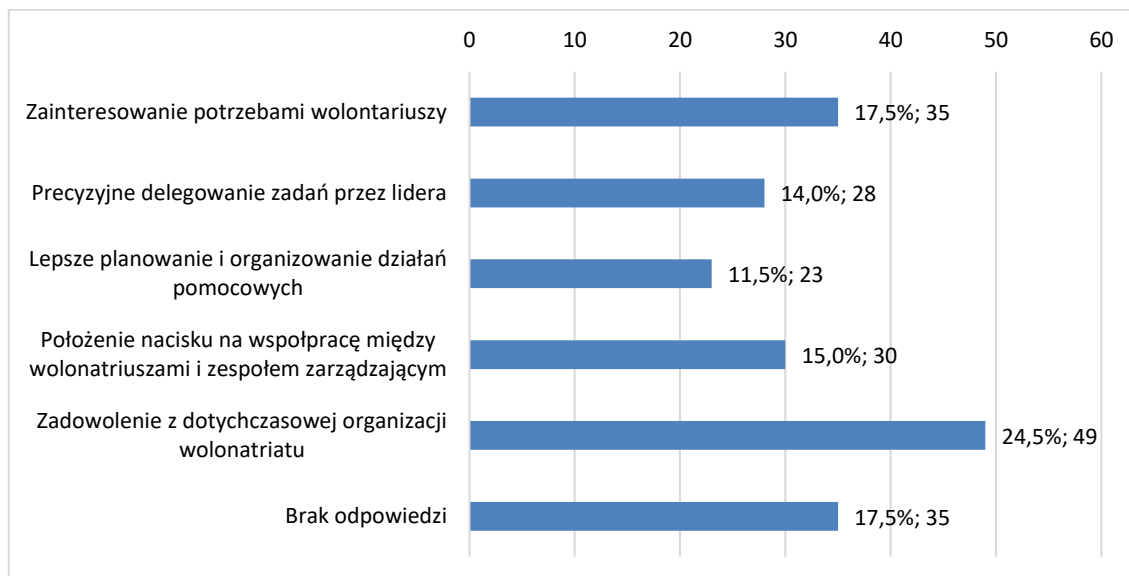
Wypowiedzi związane z przygotowaniem merytorycznym i szkoleniami:

- *Dokładniejszego przeszkolenia Lepszej komunikacji i wsparcia w sytuacjach kryzysowych, (Respondent 163)*
- *Wsparcia merytorycznego (Respondent 24)*
- *Większego wsparcia szkoleniowego, niektórych informacji o pracy wolontariackiej (Respondent 98)*
- *Szkoleń. Przygotowania psychologicznego. (Respondent 05)*

5.8.6. Czynniki warunkujące organizację/prowadzenie grupy wolontariackiej

Zarządzanie wolontariuszami to jeden z obszarów, którym warto się przyjrzeć zastanawiając się nad pracą i zaangażowaniem młodych społeczników. Badana grupa, to osoby, których doświadczenie w działalności prospołecznej jest zróżnicowane. Zapytano respondentów jak według nich powinna przebiegać organizacja wolontariatu. Ze względu na ich bezpośrednie zaangażowanie i praktykę, ich opinia jest wartościowa i może stanowić wskazówki, na jakie obszary należałoby zwrócić uwagę, prowadząc organizację prospołeczną. Zestawienie odpowiedzi respondentów przedstawia wykres poniżej:

Wykres 23. Propozycje zmian organizacji wolontariatu według respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Badani wolontariusze, którzy mieli zastanowić się, nad zmianami jakie wprowadziliby w swojej pracy dobroczynnej zwracali uwagę na kwestię traktowania wolontariuszy. 17,5% osób wskazało, że według nich powinno się zwracać większą uwagę na potrzeby wolontariuszy i docenienie ich wysiłku włożonego w pracę dla organizacji. Kolejne wskazania 15% dotyczyły kwestii współpracy między osobami zarządzającymi organizacją, a samymi społecznikami. W swoich wypowiedziach zwracali uwagę na szczerść, jasne przekazywanie komunikatów, czy częstszy kontakt z koordynatorami. Kwestia dotycząca roli lidera i jego zadań (14%) oraz lepsze planowanie działań pomocowych (11,5%) również były wskazywane jako te, które mogłyby być poprawione. Prawie 25% badanych było zadowolonych z organizowania i prowadzenia wolontariatu, w którym uczestniczyli. Pytanie zostało zadane w formie otwarte, odpowiedzi skategoryzowano. Poniżej przedstawiono przykłady obrazujące poszczególne kategorie.

Wypowiedzi związane z kategorią dotyczącą współpracy między wolontariuszem i zespołem zarządzającym organizacją:

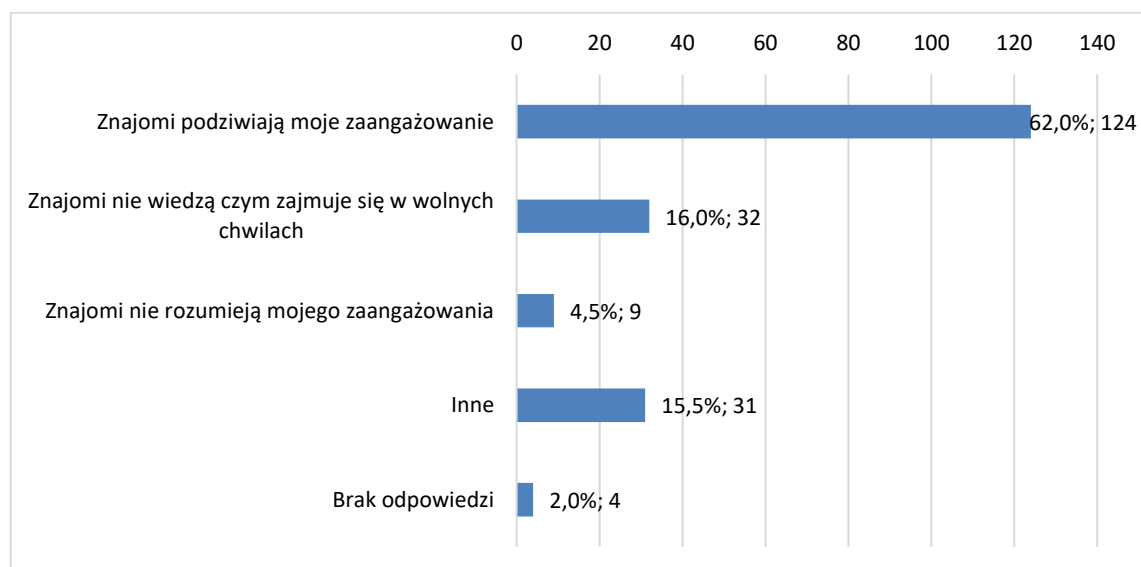
- *Partnerstwo. Otwartość na nowe pomysły. (Respondent 56)*
- *Powinna przede wszystkim skupić się na potrzebach- podopiecznych, ale także wolontariuszy. (Respondent 57)*

- *Według mnie realizacja wolontariatu powinna być dobrze zorganizowana, zapewniająca bezpieczeństwo wolontariusza oraz umożliwiająca rozwój poprzez szkolenia i kursy (Respondent 115)*
 - *Możliwość wypowiedzenia własnego zdania (Respondent 160)*
 - *Stawiałabym na otwartość i szczerłość ze strony zarządzających organizacją.*
 - *Jasno określone obowiązki, poinformowanie pozostałych pracowników o wolontariuszu. (Respondent 132)*
 - *Mniejsze skupienie na stronach www, promocji i całego IT. (Respondent 190)*
 - *Kontakt z koordynatorem powinien być częstszy. (Respondent 191)*
- Wypowiedzi związane z kategorią planowania i organizacji działań pomocowych:
- *Większe akcje powinny być planowane wcześniej Powinno się bardziej zwracać uwagę na swoje obowiązki. Dbać o swój zespół i doceniać a przede wszystkim szanować odmienne zdanie i dawać szanse (Respondent 142)*
- Wypowiedzi związane z kategorią związaną z zarządzaniem organizacją:
- *Szkolenie przygotowujące do zadań powinno być oparte na praktyce a nie tylko na teorii. Powinno też być mniejsze parcie na osiągnięcie jak największego sukcesu co czasami odbijało się na jakości pomocy. (Respondent 130)*
 - *Hierarchiczna, dopasowana (zadanie do danego członka), zapewniająca wsparcie i rozwój (Respondent 40)*
- Wypowiedzi związane z osobą lidera i jego zadań
- *Więcej pokory ze strony osób decyzyjnych. (Respondent 178)*
 - *Lider deleguje zadania osobom odpowiedzialnym, a oni swoim wolontariuszom. Ponadto lepsze wdrażanie i opieka nad nowymi wolontariuszami (Respondent 116)*
 - *Organizacja, w której jest lider, który wspiera wolontariuszy (Respondent 190)*
 - *Powinien być lider, który zarządza zespołem i rozdziela obowiązki. (Respondent 156)*
- Wypowiedzi związane z kategorią: „Zainteresowanie potrzebami wolontariuszy”:
- *Równe traktowanie wolontariuszy, wysłuchanie wszystkich sugestii, wypracowanie wspólnego rozwiązania (Respondent 167)*
 - *Dawanie prawa do odpoczynku. (Respondent 66)*
 - *Nastawiona nadal na człowieka, a nie na wyniki (Respondent 77)*
 - *Większe skupienie się na wolontariuszach (Respondent 66)*

- Osoby udzielające się w ramach wolontariatu powinny mieć zapewnione wsparcie w rozwoju, szkolenia – doradztwo, aby wolontariat niósł za sobą wartości w ramach przyszłej pracy zawodowej i mógł się w nią przerodzić (Respondent 46)
- Niedociskanie wolontariuszy aby jeszcze bardziej się angażowali. (Respondent 74)
- Powinna bardziej szkolić wolontariuszy, aby mogli udzielać się w coraz trudniejsze zadania. (Respondent 128)
- Władze instytucji do której chodziłam powinny być bardziej zainteresowane wolontariuszami (Respondent 134)
- Powinni skupić się na jakości a nie ilości wolontariuszy (Respondent 89)

Inną ważną kwestią w organizacji i prowadzeniu wolontariatu jest zwrócenie uwagi na znaczenie grupy rówieśniczej, która może oddziaływać bezpośrednio na zaangażowane osoby. Respondenci zapytani o postawę ich znajomych w stosunku do podejmowanych przez nich działań wolontariackich. Rozkład odpowiedzi przedstawiono poniżej:

Wykres 24. Stosunek znajomych respondentów do udziału w wolontariacie



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

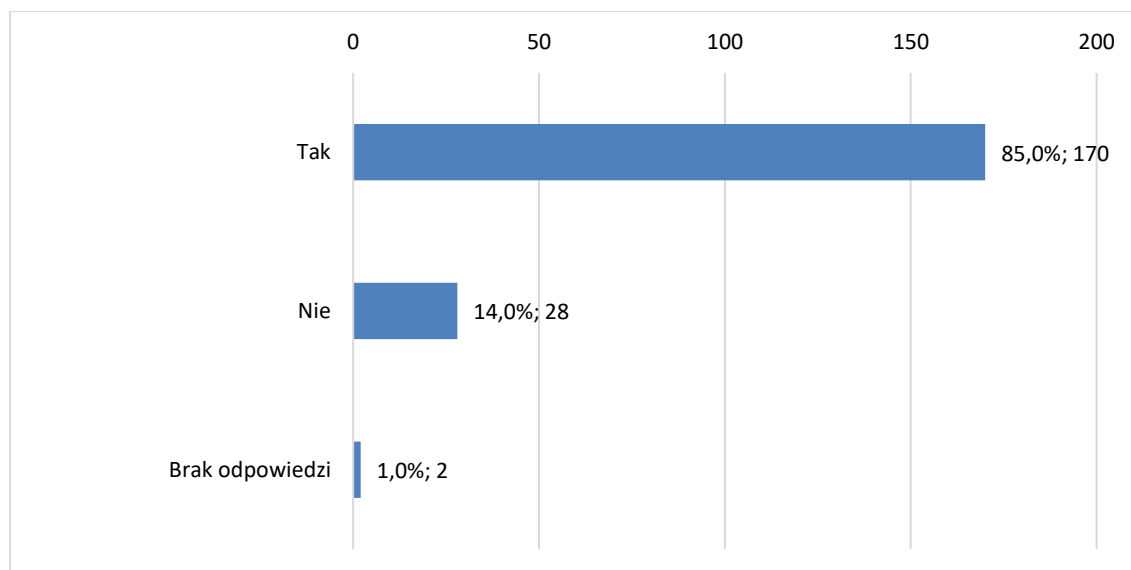
Z deklaracji badanych wynika, że 62% ma poczucie, że ich znajomi ich podziwiają. Część z nich twierdzi, że rówieśnicy ich nie rozumieją 4,5%. 16% ankietowanej grupy przyznało, że znajomi nie wiedzą czym zajmują się w czasie wolnym. Respondenci mieli możliwość odpowiedzi „inne”, większość z nich dotyczyła połączenia

postawy podziwu i niezrozumienia ich zaangażowania przez znajomych. Dla zobrazowania przykładu, poniżej przytoczono kilka wybranych wypowiedzi badanych:

- *Część znajomych wspiera moje działania a część neguje, nie rozumie, dlaczego się w nie angażuję (Respondent 163)*
- *Większość znajomych podziwia, natomiast zdarzają się tacy którzy kompletnie tego nie rozumieją (Respondent 66)*
- *Nie afiszuję się tą dziedziną mojej aktywności, ale ludzie wiedzą, że mogą na mnie liczyć. mogą na mnie liczyć (Respondent 73)*
- *Zależy! Byli tacy znajomi co nie rozumieli mojego zaangażowania się w wolontariat. Jednak większość podziwiała (Respondent 172)*
- *Mniejsza część znajomych wie o wolontariacie i przeważnie ma pozytywny stosunek. Inna część znajomych nie wie o moim wolontariacie. (Respondent 142)*
- *Znajomi zostali wciągnięci w moje działania, działamy często razem (Respondent 144)*
- *Przeważnie moi znajomi są zaciekawieni tym co robię, czasami słyszę pytania typu "Wierzysz, że to coś zmieni w życiu tych ludzi"? (Respondent 172)*

Wolontariat daje pozytywne doświadczenie młodym osobom, o czym świadczyć może chęć kontynuowania działalności wolontariackiej. Wykres poniżej pokazuje deklarowaną chęć kontynuowania aktywności na rzecz innych.

Wykres 25. Deklaracja chęci kontynuowania zaangażowania w wolontariat

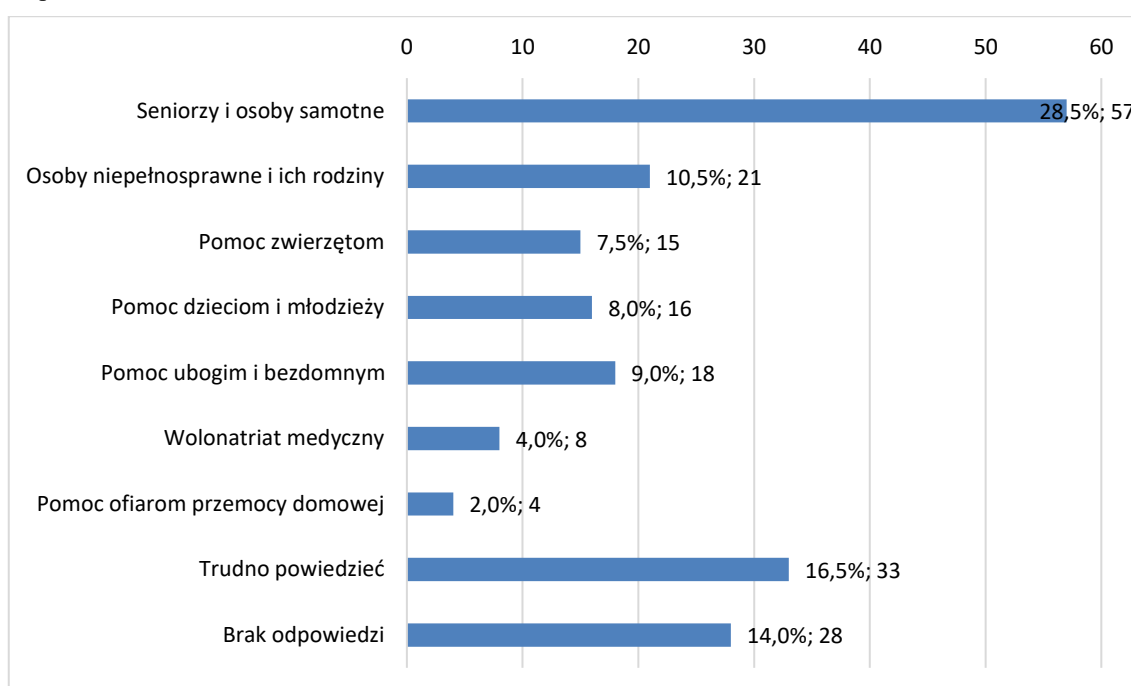


Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Znaczna większość badanej grupy, prawie 85% deklaruje chęć kontynuowania swojego zaangażowania w wolontariat. 14% twierdzi, że zrezygnuje z takiego działania. Prezentowane wyniki badań są dość optymistyczne, doświadczenie pracy dobroczynnej dla innych, jest trudne, ale i wartościowe dla młodych osób.

Bardzo ważny jest głos wolontariuszy w określeniu obszarów, w których widzą jeszcze zbyt małą ilość oferowanej pomocy. W jednym z pytań zostali poproszeni o wskazanie obszarów życia społecznego, w których według nich brakuje inicjatyw charytatywnych. Wykres poniżej przedstawia odpowiedzi na to pytanie:

Wykres 26. Dziedziny życia społecznego, w których brakuje inicjatyw wolontaryjnych według respondentów



Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Ankietowani wskazali seniorów i osoby samotne (28,5%) jako te osoby, które najbardziej potrzebują pomocy wolontariuszy. Badani zwracali uwagę na pomoc osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom (10,5%), oraz ubogim i bezdomnym (9%). Pojawiała się też odpowiedź o potrzebie pomocy dzieciom i młodzieży (8%), respondenci widzą również potrzebę pomocy zwierzętom (7,5%). Było to pytanie zadane w formie otwartej, uczestnicy mogli sami wpisać ten obszar pomocy, w którym widzą największe potrzeby. Prawie 17% nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi. Pojawiły się również odpowiedzi, zwracające uwagę na zapotrzebowanie na wolontariat medyczny (4%) oraz pomoc ofiarom przemocy domowej (2%).

5.9. Wnioski z badań

Rozważania zawarte w niniejszej pracy i zastosowane metody badawcze miały ukazać relacje zachodzące między oczekiwaniami wolontariuszy, a ich realizacją w wolontariacie. Wykorzystanie w procesie badawczym metod jakościowych i ilościowych oraz analiza wyników badań pozwalają na wyciągnięcie wniosków podsumowujących.

Jak wykazały przeprowadzone badania, oczekiwania respondentów można było podzielić na trzy kategorie. Oczekiwania w stosunku do siebie, do innych wolontariuszy i do swoich podopiecznych. Analizując wpisy w pamiętnikach badanych studentek, zauważono, że wolontariuszki miały surowe oczekiwania w stosunku do własnych sposobów pomagania, zachowywania się i odczuwanych emocji. Badane oczekiwały, że będą przeżywać pozytywne emocje (m.in. radość, euforię, wzruszenie), związane z pomaganiem innym. Antycypacja respondentek dotyczyła również ich bezinteresowności, empatii, chęci poświęcenia w aktywności dla innych. Wyżej wspomniane emocje wiązały się również ze współpracą autorek pamiętników z innymi wolontariuszami, taki wniosek możemy sformułować na podstawie analizy powtarzających się opisów wspólnego działania z innymi, odczuć towarzyszących dołączaniu do nowej grupy i chęci poznawania nowych osób.

Wyobrażenia badanych na temat przewidywanych efektów pomocy osobom potrzebującym były często wspomniane w pamiętnikach. Szczególnie ujawniały to opisy pracy z osobami bezdomnymi (oczekiwanie zmiany stylu życia), osobami starszymi (oczekiwanie opowiadania osobistych historii) i dziećmi (oczekiwanie posłuszeństwa i poprawy wyników w nauce). Najczęściej jednak pojawiało się oczekiwanie wdzięczności, za okazaną pomoc, w przypadku braku takowej, rodziło to frustrację, a nawet złość.

Dzięki analizie oczekiwań badanej populacji, okazało się, że szczególnie początkujące wolontariuszki, z dużą dozą entuzjazmu i radości chcą angażować się w pracę dla innych. Oczekiwania tych wolontariuszek dotyczyły chęci aktywizacji, pomocy innym, zdobycia nowego doświadczenia. Inaczej ten proces przebiega u studentek, które miały już doświadczenie w działalności dobroczynnej. Ich zaangażowanie jest bardziej usystematyzowane, zaplanowane i nacechowane mniejszą emocjonalnością. Opisały one oczekiwania, które są osiągalne, dotyczą głównie zdobycia

doświadczenia, zdobycia nowych kompetencji i pomocy innym, ale już bez presji osiągania imponujących efektów. Same wolontariuszki są wobec siebie mniej oceniające.

Z przedstawionymi wyżej wnioskami korespondują wyniki badań ilościowych, które potwierdzają, że głównymi oczekiwaniami wolontariuszy są „potrzeba zrobienia czegoś dla innych (38%), zdobywanie nowych kontaktów (13%) i nowego doświadczenia (12%). Swobodne wypowiedzi respondentów potwierdziły, że oczekiwania, które mieli zaczynając działalność wolontariacką, różnią się od tych, które posiadali kontynuując daną aktywność.

Kolejnym problemem, nad którym koncentrowano się w trakcie poszukiwań badawczych były realizacje oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu. Analiza materiału badawczego wykazała, że wolontariusze w trakcie swojej działalności realizują potrzeby związane z akceptacją i uznaniem oraz potrzebą miłości. Realizacja tych potrzeb odbywa się w trakcie nawiązywania i kontynuowania relacji z drugim człowiekiem.

Wolontariusze badanej populacji realizują swoje oczekiwania wobec wolontariatu częściowo. Zrealizowane są oczekiwania dotyczące pomocy innym, zdobywania nowego doświadczenia, poznawania nowych osób. Niezrealizowane lub zrealizowane częściowo pozostają oczekiwania dotyczące ich wyobrażeń dotyczących sposobu udzielania pomocy, ich samopoczucia i odczuwanej satysfakcji. Przeświadczenia dotyczące beneficjentów pomocy i ich zachowania w stosunku do wolontariuszy również w większości pozostają niezrealizowane.

W analizowanych pamiętnikach pojawiają się opisy sytuacji, w których studentki-wolontariuszki oczekując wdzięczności od podopiecznych, spotykają się z odrzuceniem i postawą roszczeniową i to jest dla nich moment trudny, oddziaływający na odbiór całego ich działania społecznego i pomocy innym. Wtedy następuje przekształcenie oczekiwań, które będą bardziej prawdopodobne w realizacji. Z analizy pamiętników możemy wywnioskować, że czasem już sama świadomość tej zmienności może redukować napięcie związane z dysonansem poznawczym. Przygotowuje to młodych społeczników na podejmowane wyzwania związane z pracą dla innych. Realizacje oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu motywują i mobilizują do zwiększonego wysiłku w pracy nad sobą i dążenia do samorealizacji.

Kolejnym wnioskiem związanym z realizacją oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu, może być obserwacja konfrontacji oczekiwań wolontariusza i ich realizacji w danej aktywności. W analizowanych pamiętnikach można było takie sytuacje odnaleźć po dłuższym czasie działania osób badanych w wolontariacie (w 2-3 miesiącu pracy).

Proces ten w literaturze przedmiotu jest nazwany dezintegracją pozytywną, dysonansem poznawczym⁴³⁷.

Analiza wyników badań ankietowych również zwraca uwagę na znaczenie realizacji oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu. Prawie 85% wolontariuszy zadeklarowało, że ponownie podjęłoby się takiego zaangażowania, niektórzy z nich (5%) zaznaczyli, że ich oczekiwania byłyby „bardziej sprecyzowane”. Można wywnioskować, że oczekiwania zmieniają się w trakcie wykonywania wolontariatu.

Bardzo istotną badaną kwestią były deklarowane motywacje do zaangażowania w wolontariat. Analiza pamiętników wykazała, że opisywana motywacja do podejmowania wolontariatu przez studentki miała charakter bardzo różnorodny. Można jednak wyodrębnić dwa główne rodzaje motywacji: endocentryczną i egzocentryczną. W badanej populacji większość wolontariuszek wykazywała motywacje endocentryczną, która wiąże pomaganie z samopoczuciem danej osoby, dla której ważne jest to, że to ona pomaga. Pomoc innym motywowana jest poczuciem samotności, a osoby, które ją podejmują zwracają uwagę na swoje niskie poczucie własnej wartości. Potwierdzają to również wyniki badań ilościowych, gdzie respondenci proszeni o wskazanie głównych motywacji związanych z podejmowaniem wolontariatu wskazywali w większości chęć pomocy innym (84,5%), własną satysfakcję (40%), zdobycie doświadczenia zawodowego (31%), sposób na poznanie nowych osób (44%) czy chęć dobrego wykorzystania wolnego czasu (39%). Uczestnicy badania zapytani o korzyści osobiste zaangażowania w wolontariat najczęściej wskazywali „zwiększenie poczucia własnej wartości” (16,5%), satysfakcję (16,5%) oraz „otwarcie się na innych” (14%). Działania wolontariackie mogą mieć znacznie większe znaczenie dla wolontariuszy, inicjując ich rozwój i prawidłową ocenę samego siebie.

Część studentek pisała o poszukiwaniu w wolontariacie partnerów życiowych. Z jednej strony można uznać to za pozytywny skutek zaangażowania się, z drugiej strony istnieje ryzyko, że przy niepowodzeniu w poszukiwaniu sympatii, młodzi społecznicy nie będą kontynuować swojej działalności. Szczególnie, że zaangażowanie emocjonalne w nowe relacje czasem powoduje zawód, a obniżenie nastroju związane z zawodem miłosnym skutkuje obniżeniem poczucia własnej wartości i rezygnacją z wolontariatu. Wniosek, który jest bardzo istotny, jeżeli chodzi o zaangażowanie młodych w działalność społeczną, można wysnuć po analizie wpisów wolontariuszek. Studentki piszą o tym, że

⁴³⁷ Zob: Dąbrowski K., *Dezintegracja pozytywna*, wyd. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2021.

są samotne i aby wypełnić konstruktywnie czas wolny zaczynają się angażować się w wolontariat, który pomaga w otwarciu na innych ludzi. Warto zauważyć, że w badaniach ankietowych 21,5% respondentów deklaroowało, że „ucieczka przed samotnością” daje im satysfakcję w działalności wolontariackiej.

Analiza pamiętników wolontariuszy pokazała, że w większości przypadków motywacja początkowo ukierunkowana na samego siebie, stopniowo zmienia się w taką, która ma na uwadze przede wszystkim poprawę sytuacji życiowej drugiego człowieka (egzocentryczna).

Kolejny wniosek dotyczy roli, jaką motywacja odgrywa w formowaniu się oczekiwań. Wolontariuszki, które charakteryzowała motywacja do działalności prospołecznej była związana z ich własnym samopoczuciem, miały oczekiwania, które bardzo trudno było zrealizować. Natomiast zaangażowane studentki kierujące się motywacją egzogenną, częściej mogły doświadczyć realizacji swoich oczekiwań i większej satysfakcji z pracy. Analiza pamiętników wykazała, że wolontariusze traktują aktywność wolontariacką jako formę sprawdzenia, czy są przygotowani do pracy, na przykład w charakterze pedagoga w świetlicy szkolnej. Oceniają oni swoją przydatność do danego zawodu przez pryzmat doświadczenia wolontariatu. Jednym z czynników determinujących oczekiwania wobec wolontariatu są przekazy medialne związane z kreowaniem obrazu wolontariusza i samej organizacji. W mediach tradycyjnych i społecznościowych najczęściej prezentowany jest ideał młodego społecznika, który nieustannie czerpie satysfakcję oraz radość z pracy i nigdy nie jest zmęczony. Bez wątpienia jest to obraz niepełny. Dobrze obrazują to wyniki badań ilościowych, w których ankietowani zaznaczając cechy pożądane wolontariusza, wskazują następujące odpowiedzi: bezinteresowność 70%, empatia 63%, poszanowanie godności człowieka 50,5%, aktywność (40%), lojalność (9%), cierpliwość (27%). Zdaniem osób badanych wolontariusz nie powinien działać dla zysku (79,5%), być nietolerancyjnym (58,5%), niezorganizowanym (10,5%), nerwowym (27%). Z analizy ich odpowiedzi wyłania się obraz pewnego ideału, któremu trudno sprostać. Może to generować wygórowane oczekiwania i presję posiadania wszystkich cech, przed podjęciem aktywności wolontariackiej.

Na podstawie analizy treści pamiętników możemy wnioskować, że jednym z ważnych elementów dla wolontariuszy jest kształtowanie relacji z członkami najbliższej rodziny, z rówieśnikami. Badana grupa to studentki, osoby dorosłe, mimo to ich relacje z rodzicami możemy uznać za dość bliskie. Postawy rodziców w większości

są wspierające, jednak reakcja najbliższych na udział ich dorosłych dzieci w wolontariat wyraża wątpliwości i pewną dozę lekceważenia. Rodzina jest jednym z najważniejszych środowisk, gdzie młodzi ludzie mogą obserwować postawy prospołeczne. Potwierdzają to również odpowiedzi ankietowanych (17,5%), którzy wskazywali właśnie członków najbliższej rodziny jako inspiratorów do pierwszych aktywności społecznych. Respondenci zapytani o osoby, dzięki którym zaangażowały się w wolontariat, udzielali interesujących odpowiedzi. Najczęściej pojawiała się odpowiedź „znajomi” - 30,5%, to dzięki najbliższemu otoczeniu młodzi ludzie są inspirowani do podejmowania nowych wyzwań. Środowisko rówieśnicze jest niezwykle istotne, podobnie jak środowisko rodzinne. Przykład, jaki dzieci widzą w rodzinie, postawy rodziców, rodzeństwa są najskuteczniejszą motywacją do podejmowania działań społecznych w przyszłości. Środowiska szkolne (szczególnie nauczyciele, wykładowcy, pedagodzy) i kościelne (księża, grupy duszpasterskie) pełnią bardzo ważne funkcje w kształtowaniu prospołecznych postaw, ankietowani zwrócili uwagę również na ten fakt. Te instytucje są miejscami, w których pierwszy raz można zetknąć się z działalnością charytatywną i wolontariatem (odpowiedziało łącznie 19,5 % badanych). 18% badanych wolontariuszy deklarowało, że podjęcie decyzji o zaangażowaniu to była ich samodzielna inicjatywa. Może to wskazywać na poszukiwanie przez młodych ludzi wartościowych alternatyw spędzania wolnego czasu, dbania o swój rozwój, a także może świadczyć o wrażliwości, która charakteryzuje badanych.

Ważnym elementem badań okazała się analiza przebiegu realizacji wolontariatu, na jej podstawie możemy wysnuć wniosek, że działalność części organizacji prospołecznych sprowadza się do osiągnięcia celów organizacji, pomijając przy tym indywidualnie potrzeby poszczególnych wolontariuszy oraz ich oczekiwania. Bardzo ważna w świetle analizowanego materiału jest rola lidera oraz sposoby organizacji pracy wolontariuszy. Kolejny wniosek wysnuty dzięki interpretacji materiału badawczego dotyczy związku między pomaganiem a samopoczuciem wolontariuszy⁴³⁸. W trakcie realizacji aktywności wolontariackiej pojawiają się emocje. Na początkowym etapie możemy je określić jako te nacechowane pozytywnie, związane z poznawaniem nowych osób oraz podejmowaniem nowych zadań. Emocje te zmieniają się w trakcie procesu realizacji wolontariatu. Jeżeli oczekiwania, które wolontariusz miał przed podjęciem pracy w wolontariacie realizują się, odczuwa on satysfakcję i zwiększoną mobilizację do

⁴³⁸ Wojciszke B., dz. cyt., s. 372.

cięższej pracy. Ma motywacje do podejmowania dalszych wysiłków na rzecz osób potrzebujących, wyzwala się w nim twórczość.

Analizy ujawniły również związek, jaki zachodzi pomiędzy zaangażowaniem w wolontariat, a podejmowaniem odpowiedzialnych zadań (niezwiązanych z działalnością społeczną) w codzienności. Wolontariuszki – studentki opisywały trudne sytuacje życiowe, które umiały sprawnie rozwiązać dzięki doświadczeniu zdobytemu w czasie działalności społecznej. Można wnioskować, że kształtowanie wrażliwości, postawy uważności, reagowania na potrzeby innych są wynikiem systematycznej pracy w wolontariacie.

Przebieg realizacji wolontariatu może oddziaływać na budowanie kapitału społecznego i kształtowanie u wolontariuszy kompetencji przyszłości. Wolontariat jest jedną z przestrzeni, w których zaangażowani mogą ćwiczyć te umiejętności i wykorzystywać je w swoim przyszłym życiu zawodowym.

Kolejnym problemem badawczy dotyczył określenia czynników warunkujących organizację/prowadzenie grupy wolontariackiej. Analizy wyników badań zarówno jakościowych, jak i ilościowych wykazały istotną rolę lidera/koordynatora, osoby zarządzającej wolontariuszami w przebiegu ich pracy w danej organizacji. Kwestie organizacji pracy i przywództwa podkreślało wielu respondentów. Badani wolontariusze zwracali uwagę, że bez lidera czuli się „zagubieni”, „samotni”, „pozostawieni sami sobie”.

Świadomość, że jest osoba, do której mogą zwrócić się z prośbą o pomoc, która weźmie odpowiedzialność za organizację ich pracy i wyznaczone zadania, okazuje się dla wolontariuszy bardzo ważna. Od zaangażowania lidera – według deklaracji wolontariuszy – zależał również komfort i poczucie bezpieczeństwa w ich pracy. Wolontariusze często zwracali uwagę na drobne gesty, jakie wobec nich kierowały osoby zarządzające, takie jak: przedstawienie w grupie, określenie obowiązków, pokazanie, na czym będzie polegała praca wolontariusza w praktyce. Do ważnych dla wolontariuszy aspektów należało również monitorowanie przez organizację ich potrzeb, na przykład pytanie o samopoczucie po wykonanym zadaniu czy pierwszej wizycie u podopiecznych. Wolontariusze zwracali szczególną uwagę na wyrażanie się z lekceważeniem czy kpiną przez liderów o potrzebujących, co również oddziaływało na ich nastawienie do dalszej pracy i w pewnym stopniu zmniejszało stopień zaangażowania.

Na ogromną rolę wsparcia ze strony organizacji zwracali uwagę również respondenci w badaniach ankietowych. Z analizy ich odpowiedzi wynika, że jeżeli

organizacja pomagała im w realizacji ich pomysłów. Zarządzający przede wszystkim byli dostępni w roli doradców (50,5%), udostępniali miejsce (43,5%) lub narzędzia (38,5%) do pracy. Taka postawa daje możliwość twórczej aktywności wolontariuszy i inspiruje do kreatywnego rozwiązywania problemów. Dla respondentów bardzo ważne były formy wsparcia w trakcie wykonywania ich pracy w postaci konsultacji i rozmowy o bieżących sprawach z osobą bardziej doświadczoną (60%) i umożliwienie dostosowania grafika wolontariatu do harmonogramu zajęć (60,5%). Równie ważne były dla nich spotkania integracyjne, na których mogli się lepiej poznać z innymi zaangażowanymi w projekt osobami (46%).

W świetle analizowanych wyników badań, można wysnuć wniosek, że nie wystarczy danie możliwości uczestniczenia w wolontariacie, ale główne zadanie organizatorów to odpowiednie zarządzanie ludźmi, poznanie oczekiwań i organizacja przestrzeni ich realizacji. Wymaga to poznania danej osoby na tyle, aby wiedzieć, w jaki sposób wykorzystać regułę wzajemności oraz regułę autorytetu⁴³⁹.

Realizacje oczekiwań mogą przebiegać na wielu różnych poziomach. Wszelkie wyobrażenia młodych ludzi o swojej pracy mogą ulegać zmianom. Współczesne organizacje prospołeczne często są zorganizowane w oparciu o zarządzanie zespołem i kapitałem społecznym. Na efektywną pracę wolontariuszy będzie wpływało również zarządzanie ich oczekiwaniami. Wolontariat wymaga szczególnej uważności ze względu na brak bezpośrednich środków wynagradzania pracy w formie finansowej. Niejednokrotnie okazuje się, że nie trzeba dużych nakładów czasu i środków materialnych, aby zadbać o tę strefę u swoich pracowników. Być może wystarczy umożliwienie realizowania własnych pomysłów i inicjatyw przez samych wolontariuszy. Należy zaznaczyć, że większość (łącznie 83,5%) wolontariuszy potwierdziło realizację swoich oczekiwań wobec wolontariatu.

W związku z podjętym celem, problemem i przedmiotem badań dotyczącym określenia relacji między oczekiwaniami wobec wolontariatu a ich realizacją, można wysunąć wniosek, że są one istotne i odgrywają znaczącą rolę w procesie pracy i zaangażowania wolontariusza. Analizując cały przebieg zaangażowania i pracy młodych społeczników, możemy stwierdzić, że oczekiwania początkujących wolontariuszy różnią się od oczekiwań wolontariuszy doświadczonych. Dzięki zdobytej

⁴³⁹ Por: Cialdini R., *Zasady wywierania wpływu na ludzi*, wyd. Helion, Gliwice 2011.

wiedzy i praktyce oczekiwania tych drugich są bardziej wyważone i pozbawione nadmiernej emocjonalności, tym samym ich realizacja jest łatwiejsza.

Zastosowanie metody analizy pamiętników w procesie badawczym, pozwoliło na osiągnięcie dodatkowych celów, a wnioski wyciągnięte z analizy badań mogą być pomocne w skuteczniejszym planowaniu pracy, nie tylko z wolontariuszami, ale i ze studentami, w środowisku akademickim. Poznanie ich świata, pomysłów na spędzanie wolnego czasu, problemów osobistych, sposobu myślenia, pomoże w formułowaniu realnych i odpowiadających ich potrzebom celów dydaktyczno-wychowawczych, a także będzie inspiracją w kreowaniu dla nich przestrzeni rozwoju. Przeprowadzone badania pozwalają na sformułowanie postulatów pedagogicznych dla czterech grup odbiorców.

5.10. Postulaty pedagogiczne

Przeprowadzone badania zarówno jakościowe jak i ilościowe, inspirują do sformułowania postulatów związanych z planowaniem działań zmierzających do zwiększenia aktywności prospołecznej studentów, w oparciu o ich oczekiwania i ich realizację. Postulaty skierowane będą do czterech kluczowych grup związanych uczestniczących pośrednio lub bezpośrednio z wolontariatem. Pierwsza z nich to osoby zarządzające organizacjami wolontaryjnymi, druga to sami wolontariusze- studenci. Ze względu na wskazywane przez badanych duże znaczenie rodziców, pedagogów, nauczycieli, wykładowców w podejmowaniu działań na rzecz innych, do tych grup również sformułowane zostały postulaty działań jakie mogą podjąć, aby zachęcać młodych ludzi do wolontariatu.

Postulaty pedagogiczne dla osób zarządzających wolontariuszami:

- Zadbanie o pozytywne przyjęcie wolontariusza w grupie innych zaangażowanych osób, przedstawienie go w grupie.
- Poznanie oczekiwań wolontariuszy i ich motywacji do angażowania się
- Delegowanie zadań wolontariuszowi zgodnymi z jego kompetencjami, umiejętnościami, obszarami, w których może się rozwijać, stawiając mu ambitne cele.
- Rozmowy indywidualne z wolontariuszami, po 8-12 tygodniach systematycznego wykonywania ich obowiązków. Weryfikacja wzajemnych celów i oczekiwań.
- Przydzielenie precyzyjnego zakresu obowiązków wolontariusza.
- Precyzyjne wyznaczenie celów i zadań wolontariusza.

- Udzielania wolontariuszowi konstruktywnej informacji zwrotnej po wykonaniu przez niego zadania, w trakcie i po zakończeniu jego pracy.
- Staranne zaplanowanie procesu rekrutacji wolontariuszy pod kątem prowadzonej przez organizację działalności charytatywnej.
- Nagradzanie i planowanie form nagrody dla wolontariuszy, po kolejnych etapach wykonanej pracy.
- Docenianie zaangażowania wolontariuszy, niezależnie od czasu jaki spędził w organizacji.
- Przygotowanie wolontariuszy do pracy, szkolenia wstępne.
- Dokładne planowanie i monitorowanie czasu pracy wolontariusza.
- Proponowanie i organizowanie dla wolontariuszy dedykowanych dla nich form rozwoju w postaci szkoleń, konferencji, materiałów edukacyjnych itp.
- Wyznaczenie w organizacji osoby, która będzie zajmowała się wolontariuszami, m.in. kontaktem z nimi, delegowaniem zadań, monitorowaniem ich czasu pracy
- Zadbanie o przestrzeń integracji wolontariuszy, możliwości poznania siebie nawzajem
- Korzystanie z doświadczeń i wiedzy ekspertów, wyników badań i opracowań naukowych dotyczących tematyki związanej ze specyfiką pracy w danej organizacji, ale także pracy z ludźmi, budowaniem kapitału społecznego, rozwijaniu kompetencji społecznych
- Podpisywanie umowy współpracy z wolontariuszem
- Ustalenie schematów przekazywania informacji i form kontaktów między zarządzającymi organizacją, a wolontariuszami
- Precyzyjne wyznaczenie funkcji lidera zespołu, w którym wolontariusz będzie pracował

Postulaty pedagogiczne dla wolontariuszy (studentów):

- Zwrócenie uwagi na swoje oczekiwania w stosunku do chęci zaangażowania się w wolontariat.
- W trakcie wolontariatu monitorowanie swoich oczekiwań i motywacji związanych z pracą dla innych.
- Na bieżąco weryfikowanie swoich celów pracy dla danej organizacji.
- Zadbanie o optymalizację swojej pracy.
- Kształtowanie umiejętności zarządzania czasem (poznawanie narzędzi).

- Możliwie świadoma decyzja, o udziale w danym wolontariacie (poznanie celów organizacji, specyfiki pracy z beneficjentami pracy, określenie swoich możliwości pracy w danym charakterze w organizacji).
- Tworzenie sieci kontaktów osobistych z innymi wolontariuszami.
- Ciągłe uczenie się i zwiększanie wiedzy o sobie, szukanie swoich mocnych stron i obszarów do rozwoju.
- Zadbanie o swój wolny czas i odpoczynek.
- Poszukiwanie pomocy w sytuacjach trudnych u osób zarządzających danym wolontariatem.
- Przekazywanie swoich pomysłów zmian zastanych schematów w organizacji, sposobów na pomaganie.
- Aktywne uczestniczenie i zaangażowanie w wolontariat.
- Poszukiwanie możliwości zaangażowania się w swojej społeczności lokalnej.
- W razie potrzeby, zmiana formy wolontariatu, wykorzystanie mediów do poszukiwania wolontariatu, zgodnie z aktualnymi zainteresowaniami i dysponowanym wolnym czasem.
- Zwrócenie uwagi na nawyki związane z korzystaniem z mediów cyfrowych, szczególnie na czas poświęcany na media społecznościowe i serwisy streamingowe
- Praca nad poczuciem własnej wartości, świadomości swoich mocnych stron.
- Określenie własnych potrzeb i stopnia ich realizacji.
- Ćwiczenie uważności na innych, również na innych wolontariuszy w organizacji.
- Dzielenie się swoją historią z innymi, dzielenie się również swoimi odczuciami, emocjami, także tymi związanymi z trudnymi sytuacjami przeżywanymi w związku z wykonywanym wolontariatem.
- Rzetelne wykonywanie swoich obowiązków w wolontariacie

Postulaty pedagogiczne dla rodziców, opiekunów wolontariuszy:

- Kształtowanie postaw prospołecznych na wszystkich etapach rozwoju życia podopiecznego.
- Uwrażliwianie na potrzeby najbliższego otoczenia, ćwiczenie społecznej uważności.
- Wspieranie i motywowanie młodych osób do zaangażowania w działania poza studiowaniem.

- Umożliwienie studentom zaangażowanie w wolontariat. Rozmowa z nimi na ten temat, wspieranie decyzji studenta o dodatkowym wolontariacie
- Rozmowa o wykonywanym wolontariacie, zainteresowanie działalnością podopiecznego, wspieranie w trudnych chwilach z tym związanych.
- Wzmacnianie pozytywnej aktywności podopiecznego.
- Kształtowanie umiejętności aktywnego spędzania wolnego czasu.
- Kształtowanie umiejętności selektywnego i krytycznego korzystania z mediów cyfrowych.
- Osobiste angażowanie się w działania na rzecz innych, modelowanie pozytywnych postaw.

Postulaty pedagogiczne dla nauczycieli i pedagogów:

- Rozważenie wprowadzenia w programie studiów, możliwych godzin wolontariatu lub zajęć związanych z działalnością prospołeczną.
- Zakładanie kół/grup wolontariatu, umożliwienie bycia wolontariuszem.
- Należy zwrócić uwagę na konieczność stworzenia warunków zaangażowania społecznego dla młodzieży.
- Motywowanie do podejmowania działań na rzecz innych.
- Angażowanie młodych ludzi w działania wolontaryjne dla społeczności akademickiej związanej z życiem uczelni.
- Przedstawienie możliwości zaangażowania wolontaryjnego.
- Wspieranie i wzmacnianie pozytywnie podopiecznych w ich aktywności wolontaryjnej.
- W ramach możliwości i czasu, prowadzenie zajęć metodą projektową w oparciu o aktywne zaangażowanie młodych ludzi na rzecz innych.
- Umożliwienie przedstawienia/prezentacji zakresu działań organizacji poszukujących wolontariuszy.
- Rozwijanie kompetencji selektywnego i krytycznego oceniania informacji medialnych przez studentów.
- Inicjowanie współpracy studentów z lokalnymi organizacjami i centrami wolontariatu.
- Zwracanie uwagi na potrzebę ciągłego uczenia się i rozwoju młodych osób.

5.11. Model pracy i zaangażowania wolontariusza

Analiza jakościowa treści pamiętników umożliwiła zaobserwowanie mechanizmów pracy wolontariuszy. Proces podejmowania decyzji o aktywności, przeżywania różnych poziomów zaangażowania i doświadczania dysonansu poznawczego i pewnej dezintegracji pozytywnej. Pozwoliło to na podjęcie próby skonstruowania modelu zaangażowania wolontariusza, który w pewnych aspektach jest uniwersalny dla większości młodych społeczników, w tym również studentów.

Pierwszym etapem zaangażowania wolontariusza jest proces podejmowania decyzji i wybór organizacji, z którą chce współpracować. W tym czasie motywacje odgrywają znaczącą rolę. Analiza treści pamiętników wykazała, że motywacje wolontariuszek w większości były początkowo endocentryczne i one oddziaływały na oczekiwania wobec wolontariatu. Na wybór konkretnej organizacji i formy pomocy innym przez wolontariusza może oddziaływać wiele czynników, m.in. cechy charakteru, stopień wrażliwości, temperament, wcześniejsze doświadczenie czy ilość czasu, którym dysponuje. Ten wybór może być inspirowany przez medialne kampanie społeczne kreujące idealistyczny obraz zarówno wolontariusza jak i organizacji. Należy wziąć pod uwagę specyficzny czas, jakim jest studiowanie, w życiu młodych ludzi. Charakteryzuje się on poszukiwaniem sposobu spędzania wolnego czasu, odkrywaniem swojej tożsamości, nawiązywania relacji z innymi. W tym okresie życia wolontariusza odbywa się pewnego rodzaju diagnozowanie,⁴⁴⁰ czy raczej samodiagnozowanie, dzięki któremu rozpoznaje on stan swoich zasobów, określa swoje kompetencje. Na tym etapie pojawiają się również oczekiwania studenta dotyczące charakteru pracy organizacji, relacji interpersonalnych jej członków i obrazu własnej roli, jaką będzie tam pełnił. Wolontariusze –studenci chcą połączyć dodatkowe zaangażowanie z zajęciami na uczelni, zdobyć doświadczenie zawodowe, poznać nowe osoby, motywowani altruistycznie chcą też pomagać innym.

Drugi etap jest związany z aktywną pracą wolontariusza w danej organizacji. Często początkujący członkowie dostają zadania mniej spektakularne, niż te opisywane np. w mediach, czy te, które wykonują bardziej doświadczeni aktywiści organizacji. Niejednokrotnie zdarza się, że wolontariusz przekonany o swoich predyspozycjach, np. do pracy z dziećmi w świetlicy środowiskowej, mierzy się z tym, że mimo dużej

⁴⁴⁰ Zob. Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., dz. cyt., s. 30.

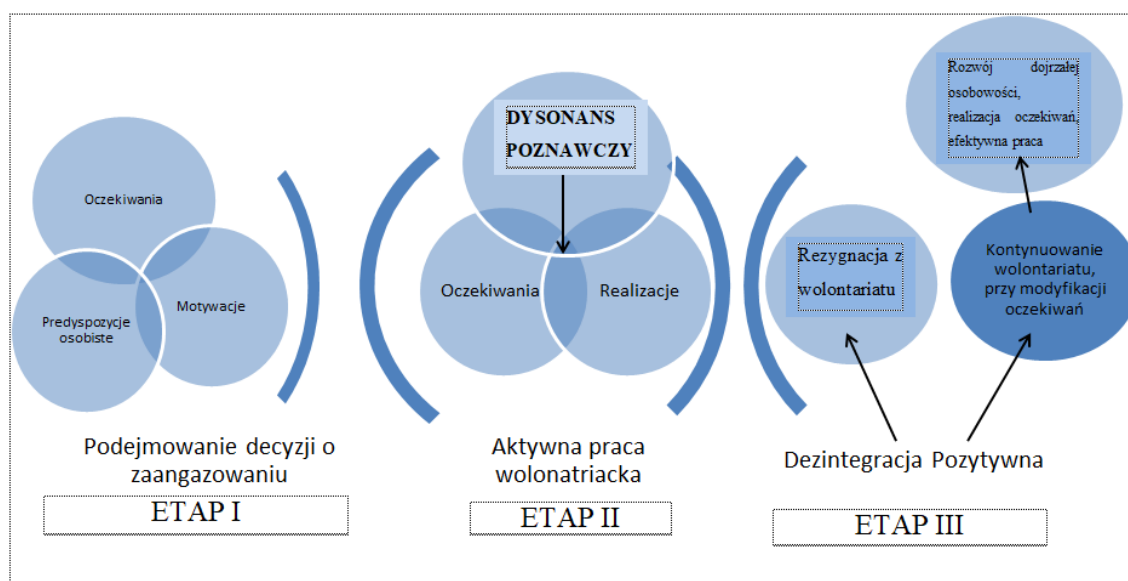
motywacji i podejmowanych działań, nie do końca potrafi sobie z nimi poradzić i przeżywa porażkę. To tylko jeden z przykładów zaczerpniętych z pamiętników wolontariuszy. Młody społecznik doświadcza na tym etapie pewnego dysonansu poznawczego, którego powodem jest weryfikacja swoich oczekiwań związanych z pomaganiem innym, a ich realizacją. Im większe były początkowe oczekiwania, tym większy może być zawód związany z niemożnością ich realizacji.

Konsekwencją dwóch wyżej opisanych etapów zazwyczaj bywa proces dezintegracji pozytywnej – trzeci etap modelu zaangażowania wolontariusza. Kazimierz Dąbrowski wymienia kilka symptomów, których pojawianie się może wskazywać na początek lub koniec tego procesu. Są to między innymi: niepokój, stres, niezadowolenie z siebie, deprecjonowanie własnych działań, duża refleksyjność, osłabienie, lęk itp. Według badacza, mimo że nacechowane negatywnie, mogą być to wskaźniki rozwoju⁴⁴¹. Ten etap zaangażowania wolontariusza jest o tyle ważny, że doprowadza albo do rezygnacji z aktywności albo kontynuowania pracy na rzecz innych. W tym drugim przypadku wolontariusz jest już osobą, która w sposób twórczy przeszła niełatwą drogę. Na tym doświadczeniu jednostka buduje nowe oczekiwania, dużo bardziej realne, oparte na faktach, a więc i bardziej możliwe do realizacji. W konsekwencji wolontariusz odczuwa, że realizuje swoje oczekiwania, może planować swój dalszy rozwój, jego zaangażowanie zmieniło się na/ stało się być może mniej afektywne, ale bardziej efektywne, z korzyścią dla niego samego i organizacji, w której pracuje.

Uproszczony model zaangażowania wolontariusza przedstawia schemat poniżej:

⁴⁴¹ Dąbrowski K., *Dezintegracja pozytywna*, wyd. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2021, s. 31

Schemat 7. Schemat modelu zaangażowania i pracy wolontariusza



Źródło: opracowanie własne

W tym miejscu w celu usystematyzowania pojęć związanych z modelem pracy i zaangażowania wolontariusza, możemy wykorzystać elementy standardowego procesu dydaktycznego⁴⁴².

- **Cele kształcenia**, odnoszą się do oczekiwanych zmian, które mają nastąpić po podjęciu zaplanowanego działania. W trakcie zaangażowania społecznego wolontariusz ciągle się uczy, wyznaczając sobie kolejne zadania w dalszej i bliższej perspektywie, w ten sposób kształtuje się jego osobowość. Bolesław Niemierko powołując się na koncepcję Benjamina Blooma z 1956 roku, wymienia cztery dziedziny celów uczenia się: emocjonalną, poznawczą oraz światopoglądową i praktyczną⁴⁴³. W zaangażowaniu wolontariackim warto zwrócić uwagę na cele emocjonalne uczenia się, które tworzą „taksonomię celów kształcenia dziedziny motywacyjnej”, należą do nich: „uczestnictwo w działaniu”, dokładne wykonywanie konkretnych powierzonych zadań bez własnej inwencji twórczej. W przypadku wolontariatu możemy odnieść tę wiedzę, szczególnie do początkujących społeczników, którzy wykonują swoje role dokładnie tak, jak im zlecono. Kolejną kategorią jest „podejmowanie działania”, czyli samodzielne rozpoczynanie zadań, czasami spontanicznie, odpowiadając na bodźce zewnętrzne. Następnie pojawia się „nastawienie na działanie”, czyli

⁴⁴² Zob: Okoń W., *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*, wyd. Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 65

⁴⁴³ Za: Niemierko B., *Kształcenie szkolne. Podręcznik skutecznej dydaktyki.*, wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2007, s. 93-99

wykonywanie swoich obowiązków ze względu na potrzebę wewnętrzną i pozytywną ocenę rezultatów wcześniejszych działań. Konsekwencja w wykonywaniu powierzonego działania prowadzi do kształtowania postaw, które mogą ulegać zmianom w konfrontacji z wydarzeniami, oczekiwaniami, spotkaniami osobami, systemem pracy czy obowiązkami wolontariusza. Prowadzi to do kolejnego poziomu w taksonomii celów emocjonalnych – do „systemu działań”, czyli integracji cech osobowych, charakteryzującej się skutecznością i świadomością podejmowanych aktywności. Emocje w celach uczenia się bardzo istotne. Odchodzi się już od określania ich jako kategorii przeciwstawnej intelektowi, ale traktuje się je jako obszar do rozwoju, który jest niezbędny w efektywnym uczeniu się i odnoszeniu sukcesów. Na znaczącą rolę emocji w edukacji zwrócił uwagę Daniel Goleman, określając inteligencję emocjonalną (czyli umiejętności rozpoznawania i rozumienia emocji własnych i innych, oraz panowania nad nimi) jako znaczący element sukcesów zawodowych człowieka⁴⁴⁴. Zatem wolontariusz nawiązując relacje z potrzebującymi, uczy się odczytywania emocji, samokontroli, a także prawidłowych reakcji w sytuacjach obciążonych dużym ładunkiem afektywnym. Bolesław Niemierko proponuje poznawczą taksonomię celów uczenia się, na którą składają się: zapamiętywanie wiadomości, rozumienie wiadomości oraz – co w kontekście podejmowanej tematyki bardzo istotne – stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych i problemowych⁴⁴⁵. Wiedzę, którą wolontariusz zdobywa m.in. przez doświadczenie w pracy, wykorzystuje w sytuacjach, które może identyfikować jako wyzwanie dla siebie. Wiąże się to również z przyjmowanym światopoglądem⁴⁴⁶, który łączy emocjonalną i poznawczą dziedzinę uczenia się. Cele światopoglądowe uczenia się obejmują: przekonanie o prawdziwości wiedzy, o jej wartości, nastawienie na zastosowanie wiedzy (czyli dążenie do wykorzystania zdobytych informacji) i całego systemu zastosowań wiedzy, w pełnej harmonii z indywidualnością danej osoby, jej osobowością i światopoglądem. Dziedzina poznawcza obejmuje cele praktyczne uczenia się, do których należą: naśladowanie działania, odtwarzanie działania, sprawność działania w warunkach stałych i zmiennych, co może prowadzić do

⁴⁴⁴ Zob. Goleman D., dz. cyt. *Inteligencja..*

⁴⁴⁵ Niemierko B., dz. cyt., s. 96-97.

⁴⁴⁶ Za B. Niemierko, dz. cyt., s. 102.

profesjonalizacji i pewnej automatyzacji czynności prowadzących do zadowalających efektów, przy niskim nakładzie energii⁴⁴⁷. Wolontariusz przez cały okres swojego zaangażowania i pracy wyznacza sobie cele, które może realizować w bliższej i dalszej perspektywie oraz na bieżąco weryfikować ich osiągnięcie.

- **Treści kształcenia** to kolejny element procesu dydaktycznego. Możemy tak nazwać cały zasób wiedzy, umiejętności, uporządkowanych informacji, jaki posiada wolontariusz. Wolontariusz wnosi w pracę z innymi swoje zainteresowania i pasje, niekoniecznie związane z kierunkiem, który studiuje czy rodzajem dobroczynnego zaangażowania. Wiedza, którą wolontariusz posiada oraz wszystkie nowe treści, dają mu poczucie przygotowania do pomocy innym lub motywują do zdobywania nowych informacji związanych z wyzwaniem, które podjął. Chęć skutecznej pomocy innym mobilizuje go do ciągłego doksztalcania się, czyli samokształcenia. Przykładem mogą być wolontariuszki opisujące swoje sposoby uzupełniania wiedzy z zakresu np. matematyki, ponieważ takie potrzeby zgłaszało dziecko, któremu pomagały⁴⁴⁸.
- **Zasady kształcenia** – Wincenty Okoń wymienia następujące zasady: systemowości, pogłębłości, samodzielności, związku teorii z praktyką, efektywności, stopniowania trudności, związku indywidualizacji i uspołecznienia. W pracy wolontariusza mogą być one pewnego rodzaju wskazówkami do skutecznego projektowania swojej pracy z innymi, a także pracy nad sobą. Należy jednak – podążając za sugestią autora tej klasyfikacji – korzystać z nich w sposób umiejętny, powinny być one narzędziami pomocnymi w osiągnięciu celów, a nie celem samym w sobie. Poświęcanie nadmiernej uwagi zasadom kształcenia, może skutkować ograniczeniem twórczości⁴⁴⁹.
- **Metody kształcenia** – czyli sposoby działań umożliwiające osiągnięcie zamierzonych celów⁴⁵⁰ w odniesieniu do modelu pracy i zaangażowania wolontariusza polegają na dostosowaniu i stosowaniu różnorodnych metod pracy z człowiekiem w różnych sytuacjach życiowych. Osoba zaangażowana społecznie może wykorzystywać szeroką paletę metod, aby osiągać założone przez siebie

⁴⁴⁷ Niemierko B., dz. cyt., s. 104-106

⁴⁴⁸ Wpisy wolontariuszek w pamiętnikach.

⁴⁴⁹ Okoń W., dz. cyt., s. 170.

⁴⁵⁰ Tamże, s. 245.

cele. Wolontariusz w czasie swojej pracy ma okazję korzystać z metody problemowej, szczególnie z osobami w kryzysowych sytuacjach w życiu, w wolontariacie edukacyjnym. Metody praktyczne, projektowe czy warsztatowe związane z aktywnością i działaniem są gotowe do wykorzystania i skuteczne również w pracy wolontariusza nad sobą. Młody społecznik może potraktować swoją pracę jako problem czy zadanie, które będzie rozwiązywał metodą projektową. Dzięki temu zwiększy swoje umiejętności i będzie mógł je potem wykorzystać w bezpośrednim postępowaniu z osobami potrzebującymi.

- **Formy kształcenia**, związane z nauczaniem formalnym, nieformalnym, zajęciami pozaszkolnymi, organizowaniem wolnego czasu, ale również dostosowanie pracy i rozdzielenie jej na indywidualną, grupową i zbiorową to wolontariusza. Z jednej strony ma on świadomość możliwości zorganizowania pracy właśnie w takich formach, z drugiej sam swoją pracę może do tych form dostosowywać i dzięki temu efektywniej pomagać innym.
- **Środki kształcenia** będą się wiązały z wykorzystaniem bogactwa środków w pracy dla innych⁴⁵¹. Szczególnie ważna jest umiejętność używania nowych technologii, zarówno dla organizacji pracy własnej jak i w komunikacji z innymi wolontariuszami i podopiecznymi. Wolontariusz wykorzystując potencjał środków dydaktycznych, tworzy sieć kontaktów społecznych i staje się jej animatorem.

Janusz Miąso dodaje do podanych elementów jeszcze trzy, które z punktu widzenia podejmowanej tematyki są bardzo istotne: wartości, komunikacja i kontekst społeczny.

- **Wartości**, będą oddziaływały na wszystkie następujące po nich elementy zaangażowania i pracy młodego społecznika w aktywność na rzecz innych. Motywacje, oczekiwania, przeżywanie porażek i sukcesów w pracy prospołecznej w dużej mierze będą zależne od ukształtowanej hierarchii wartości dzięki niej, będzie wiedział m.in. jak stawiać granice i jak egzekwować ich poszanowanie.
- **Komunikacja**, czyli nieustanna praca nad kompetencjami w zakresie komunikowania się z innymi jest nieodzownym elementem pracy wolontariusza. Dostosowanie języka używanego w kontakcie z różnymi często wymagającymi rozmówcami,

⁴⁵¹ Tamże, s. 275

- **Kontekst społeczny.** Do zrozumienia ludzkiego działania, podejmowanych aktywności i popełnianych błędów konieczne okazuje się poznanie kontekstu społecznego, w jakim funkcjonuje dany człowiek. Konsekwencją tej wiedzy dla wolontariusza będzie wyrozumiałość i empatia, a także precyzyjne dostosowanie udzielanej pomocy.

Znając model zaangażowania wolontariusza, organizacje korzystające z aktywności społecznej szczególnie studentów, w procesie planowania pracy powinny uwzględnić oczekiwania i ich realizowanie przez młodych społeczników. Należałoby zadbać również o postawy, które mogą różnić się siłą i sposobem ich ukształtowania⁴⁵².

Model pracy wolontariuszy może być bardzo zróżnicowany. Zależec może bowiem od predyspozycji osobowościowych, od środowiska wychowania oraz dorastania, a znając jego etapy, można pomóc wolontariuszowi ustalić, jakie działania warto podjąć na rzecz weryfikacji własnych aktywności. Organizowanie wolontariatu np. dla studentów, nie powinno być traktowane jako działanie przypadkowe. Zawsze wymaga ono ogromnego zaangażowania ze strony prowadzącego. Jednymi z najważniejszych aspektów współpracy z wolontariuszami są obserwacja i monitorowanie ich oczekiwań. W trakcie trwania pracy społecznika dochodzi do weryfikowania osobistych oczekiwań i może pojawić się zniechęcenie oraz spadek motywacji. Zetknięcie się z nowym doświadczeniem, wejście w relację z drugim człowiekiem, wiąże się z weryfikacją dotychczasowych celów i oczekiwań. Wolontariusz znajduje nowe pokłady motywacji, ugruntowanej na doświadczeniu, odczuwa więcej satysfakcji z pracy, co z kolei przekłada się na większą efektywność i długotrwałe zaangażowanie. Uwzględniając swoje potrzeby, obowiązki i ograniczenia czasowe, osoba zaangażowana społecznie sama podejmuje decyzje o sposobie realizacji swojej pracy. W trakcie pracy wolontariusz powinien mieć zapewniony feedback dotyczący wykonywanych zadań, a także wsparcie w określeniu własnych oczekiwań i weryfikacji sposobów ich realizacji.

Analiza pamiętników wolontariuszy, zwraca szczególną uwagę na studentów angażujących się w działania prospołeczne. Wolontariat ma wymiar dydaktyczny, a model pracy i zaangażowania wolontariusza zawiera wszystkie elementy podstawowego procesu dydaktycznego. Może to być szczególnie ważne dla studentów

⁴⁵² Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., dz. cyt., s. 328.

kierunków związanych z szeroko pojętą pracą z ludźmi⁴⁵³. Dzięki temu zaangażowaniu będą wiedzieli, w jaki sposób rozpocząć pracę z potrzebującym człowiekiem i jak ją efektywnie kontynuować.

W sposobach uczenia się wolontariuszy, możemy odnaleźć drogi uczenia się, które wcześniej opisał Wincenty Okoń (1967) w swojej teorii wielostronnego uczenia się, są to: przyswajanie, odkrywanie, przeżywanie, działanie. Wolontariusze rozpoczynający swoją pracę, powinni na początku poznać elementy związane prawidłowościami i specyfiką obszarów, którymi chcą się zająć⁴⁵⁴.

Model pracy i zaangażowania wolontariusza możemy oprzeć na procesie dydaktycznym, zakłada on nieustanne doksztalcanie osoby zaangażowanej. Warto zatem odnieść ten model do koncepcji samokształcenia. Istotą tego procesu jest samodzielność i świadome dążenie do realizacji wytyczonego celu⁴⁵⁵. Wolontariat jest aktywnością, która wdraża młodego człowieka do samodzielności, uczy obowiązkowości, brania odpowiedzialności za powierzone działania, rozwija indywidualne i twórcze formy realizacji. Z samokształceniem bezpośrednio łączy się koncepcja *lifelong learning*, czyli kształcenia ustawicznego, obejmująca swoim zakresem całe życie człowieka i jego aktywność w obszarze rozwijania własnych umiejętności i uczenia się przez całe życie, otwarcia na nowe doświadczenia i inwestowania w realizację pasji⁴⁵⁶.

Z tą koncepcją koresponduje zdanie Barbary Kromolnickiej, która pisząc o wolontariuszach napisała: „Wolontariusze, którzy pracują z ludźmi powinni uczyć się bezustannie (...) Każdy, kto pragnie skutecznie pomagać, powinien stać się w tym pomaganiu profesjonalistą. Tak więc wolontariuszy powinno charakteryzować stałe pogłębianie wiedzy”⁴⁵⁷.

⁴⁵³ Zob: Lib W., Walat W. (red.), Teoretyczne podstawy kształcenia ogólnego. Podręcznik dla studentów pedagogiki i przyszłych nauczycieli, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2021

⁴⁵⁴ Za: Niemierko B., dz. cyt., s. 100.

⁴⁵⁵ Półturzycki J., *Dydaktyka dorosłych*. wyd. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1991, s. 211

⁴⁵⁶ Tamże, s. 220.

⁴⁵⁷ Cyt.za: Kanios A., dz. cyt., s. 10.

Zakończenie

Obym nigdy nie był tak zajęty swoimi sprawami, by nie zareagować na potrzeby innych ze współczuciem i życzliwością.

Thomas Jefferson

Zmiana jest tym pojęciem, które szczególnie w XXI wieku towarzyszy nam w codziennym funkcjonowaniu. Żyjemy w czasach, kiedy rzeczywistość ulega ciągłej transformacji. Nasze relacje, wykonywany zawód, przyzwyczajenia, otaczający nas ludzie, trendy, kolejne ekipy osób znanych i podziwianych, wszystko to podlega stałej modyfikacji i ma cechy niestałości. Zygmunt Bauman nazywa to „płynną nowoczesnością”⁴⁵⁸, którą łączy z nieustanną niepewnością jutra i poczuciem tymczasowości. Mierząc się z tymi wyzwaniami, kształtujemy w sobie otwartość na zmiany, która jest jedną z ważniejszych cech niezbędnych w codzienności. Jednym z obszarów, nad którym pochylają się badacze jest działalność prospołeczna. Odpowiedzi na pytania o to, dlaczego pomagamy, jakie procesy muszą zajść, aby takie działania jednostka mogła podjąć, nadal pozostaje aktywnym obszarem badawczym.

W niniejszej pracy podjęto tematykę oczekiwań wolontariuszy wobec wolontariatu oraz ich realizację. Podejmując zaangażowania studentów w wolontariat, kierowała autorką chęć poznania, zbadania i zrozumienia specyfiki pracy tej grupy. Doświadczenie autorki wyniesione z bycia wolontariuszką i jej obserwacje, pokazywały powtarzający się schemat przebiegu aktywności wolontariusza, szczególnie w aspektach długofalowych działań na rzecz innych. Etapy tego procesu zostały opracowane i przedstawione w modelu pracy i zaangażowania wolontariusza.

Chcąc usłyszeć i poznać, w sposób najbardziej bezpośredni grupę badawczą, wybrano metodę analizy pamiętników, pozwalającą na ekspresję i ekspozycję emocji, opisanie sposobu myślenia, motywacji oraz oczekiwań wobec podejmowanych działań. Problemy badawcze pokazano również w szerszym kontekście, wykorzystując metodę sondażu diagnostycznego skierowanego do wolontariuszy. Podjęty cel badań, odnoszący się do określenia relacji między oczekiwaniami wolontariuszy wobec wolontariatu, a ich realizacją w wolontariacie studenckim, został osiągnięty. Skonstruowano model pracy i zaangażowania wolontariusza oraz przedstawiono postulaty pedagogiczne związane

⁴⁵⁸ Zob: Bauman Z., *Płynna nowoczesność*, wyd. Wydawnictwa Literackie, Kraków 2006

z wykonywaniem, planowaniem i organizowaniem tego typu działalności. Posiadając wiedzę zarówno jako wolontariusz, ale też jako osoba zarządzająca wolontariuszami, możemy bardziej efektywnie projektować działania pomocowe, wskazać moment konfrontacji oczekiwań i ich realizacji oraz mieć świadomość większości procesów, które zachodzą w czasie dobroczynnego działania na rzecz innych ludzi. Opracowując wnioski niniejszej pracy, można było nabrać przekonania o tym, jak istotne jest zaangażowanie wolontaryjne młodych osób w czasie ich dojrzewania emocjonalnego i społecznego. Zachęcanie studentów do podejmowania aktywności na rzecz innych, może stać się przestrzenią odnajdywania odpowiedzi na stawiane przez nich pytania o własną wartość, tożsamość, sens życia. Młodzi uczą się budować relacje, próbują odnaleźć się w świecie i chcą poczuć się wyjątkowymi. Mimo zmieniających się czasów, automatyzacji coraz większej liczby obszarów codziennego funkcjonowania, odpowiedzią na pustkę egzystencjalną w najtrudniejszym położeniu, nadal jest drugi człowiek⁴⁵⁹. Współistnienie z innymi zmienia nasze osądy, łamie schematy, doświadcza nas z całą siłą, często weryfikując również nasze oczekiwania. Susan Pinker cytując R.W. Emersona, pisze: „Człowiek musi być odziany w społeczeństwo; w przeciwnym razie będzie do pewnego stopnia nagi i ubogi”⁴⁶⁰. Należy zwrócić uwagę na fakt oddziaływania innych osób na egzystencję jednostki. Nawiązywanie relacji z innymi wymaga odwagi, zaangażowania i szukania dróg dotarcia do drugiego człowieka.

Autorka zdaje sobie sprawę, że problematyka niniejszej pracy nie została wyczerpana, a może być jedynie początkiem do formułowania kolejnych problemów badawczych i projektowania badań. Wspomniane w pierwszym akapicie doświadczenie zmiany, towarzyszyło również powstawaniu również tej pracy. Zaplanowany czas badań (szczególnie drugi etap badań jakościowych i badania ilościowe) wypadł w czasie rozpoczęcia pandemii SarsCov2 i związanej z nią izolacji. Niewątpliwie miało to swoje znaczenie nie tylko dla organizacji prospołecznych, które w większości zawiesiły na pewien czas swoje działania, ale także dla studentów i wolontariuszy, co dało się wyczytać w naznaczonych niepokojem wpisach w pamiętnikach. Wiązało się to również z trudnością w dotarciu do respondentów w trakcie przeprowadzania sondażu diagnostycznego. Autorka jednak ma nadzieję, że wyniki jej badań, sformułowane

⁴⁵⁹ Frankl V., *Człowiek w poszukiwaniu sensu. Głos nadziei z otchłani Holokaustu*, wyd. Czarna owca, Warszawa 2009

⁴⁶⁰Cyt. Za: Pinker S., dz. cyt., s. 33.

wnioski i zbudowany model pracy i zaangażowania wolontariusza przyniesie efekty w postaci zarówno refleksji, jak i praktyki pedagogicznej. Autorka wierzy, że otrzymane wyniki, odnoszące się do korzyści, jakie daje zaangażowanie społeczne i wolontariat dla studentów, będą inspirowały pedagogów do inicjowania i organizowania takiej przestrzeni dla młodych dorosłych.

Mahatma Gandhi powiedział – *Bądź zmianą, którą chcesz widzieć w świecie*⁴⁶¹, być może poznanie specyfiki wolontariatu i jego znaczenia w procesie budowania kapitału społecznego, przyczyni się do zmiany, którą będziemy wykorzystywać dla poprawiania naszych relacji z innymi, zwiększania uważności i bardziej świadomego poznawania siebie oraz drugiego człowieka.

⁴⁶¹ www.cytaty.info/cydat/badz-zmiana-ktora-pragniesz-ujrzec-w.html (dostęp, 02.09.2021)

Bibliografia

- Aronson E., *Człowiek istota społeczna*, wyd. PWN, Warszawa 2000.
- Aronson E., Wilson T. D., Akert R.M., *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1997.
- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, wyd. PWN, Warszawa 2004.
- Babbie E., *Podstawy badań społecznych*, wyd. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Bandura A., *Teoria społecznego uczenia się*, wyd. PWN, Warszawa 2007.
- Bartnik C. S., *Personalizm*, wyd. Oficyna wydawnicza „Czas”, Lublin 1995.
- Batson C. D., *Evidence for altruism: Toward a pluralism of prosocial motives*, Psychological Inquiry, vol.2, Nr 2, Lawrence Erlbaum Associates 1991.
- Batson C.D., Batson J.G., Slingsby J.K., Harrell K.L., Peekna H.M., Todd R.M., *Empathic joy and the empathy-altruism hypothesis*, w: *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(3), 1991.
- Bauman T., *O możliwości zastosowania metod jakościowych w badaniach pedagogicznych*, w: Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998.
- Bauman Z., *Kultura w płynnej nowoczesności*, wyd. Narodowego Instytutu audiowizualnego, Warszawa 2011
- Bauman Z., *Płynna nowoczesność*, wyd. Wydawnictwa Literackie, Kraków 2006.
- Błuszkowski J., *Struktura społeczna*, w: Wojtaszczyk K.A. (red.), *Społeczeństwo i polityka*, wyd. wyd. Aspra Warszawa 2002.
- Bourdieu P., Passeron J.C., *Reprodukcja. Elementy teorii systemu nauczania*, wyd. PWN, Warszawa 2006.
- Braun K., *Wolontariat – młodzież – wychowanie*, wyd. Wydawnictwo KUL, Lublin 2012.
- Braun K., *Wychowanie ku „cywilizacji miłości” poprzez zaangażowanie wolontarystyczne młodzieży*, w: Rynio A. (red.), *Wychowanie chrześcijańskie między tradycją a współczesnością*, Lublin 2007.
- Brzeziński J., *Elementy metodologii badań psychologicznych*, PWN, Warszawa 1980.
- Castells M., *Społeczeństwo sieci*, wyd. PWN, Warszawa 2007.
- Chałas K., *Wychowanie ku wartościom. Godność, wolność odpowiedzialność tolerancja*, wyd. Jedność, Lublin-Kielce 2006.
- Cialdini R., *Zasady wywierania wpływu na ludzi*, wyd. Helion, Gliwice 2011.

- Ciarrochi J., Scott D., Deane F.P., Heaven P.C.L., *Relations between social and emotional competence and mental health: A construct validation study*, w: Personality and Individual Differences, 2003.
- Coleman J.S., *Social Capital in the Creation of Human Capital*, w: The American Journal of Sociology, nr. 94/1988, Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure s. 97, 1988.
- Crisp R. C., Turner R. N., *Psychologia społeczna*, wyd. PWN, Warszawa 2015.
- Czerepaniak-Walczak M., *Kompetencja: słowo klucz czy „wytrych” w edukacji*, „Neodidagmata” XXIV, Poznań 1999.
- Dąbrowski K., *Dezintegracja pozytywna*, wyd. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2021.
- Donevska M., *Praca socjalna jako profesja i rodzaj aktywności społecznej*, w: Marynowicz-Hetka E., Piekarski J., Cyrańska E., (red.), *Pedagogika społeczna jako dyscyplina akademicka. Stan i perspektywy*, Łódź 1998.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., *Prosocial behavior and empathy: A multimethod developmental perspective*, in: M. S. Clark (red.), *Review of personality and social psychology, Vol. 12. Prosocial behavior* nr 2 Sage Publications, 1991.
- Elżanowska H., *Międzypokoleniowa transmisja wartości w rodzinie*, w: Gorbaniuk O., Kostrubiec-Wojtachnio B., Musiał D., Wiechetek M. (red.), *Studia z Psychologii w KUL*, t. 18, Lublin 2012.
- Enser R., Spencer D., Hughes C., *‘You feel sad?’ emotion understanding mediates effects of verbal ability and mother – child mutuality on prosocial behaviors: Findings from 2 years to 4 years*. Social Development, 20 (1), (2011).
- Fischer P. J., Breakey, W. R., *The epidemiology of alcohol, drug, and mental disorders among homeless persons*. American Psychologist, 46(11), 1991.
- Frankl V., *Człowiek w poszukiwaniu sensu. Głos nadziei z otchłani Holokaustu*, wyd., Czarna Owca, Warszawa 2009,
- Frankl V., *Wola sensu. Założenia i zastosowanie logoterapii.*, wyd. Czarna Owca, Warszawa 2018,
- Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, wyd. PWN, Warszawa -Wrocław 1997
- Furmanek W., *Człowiek wobec wartości*, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2019.

- Furmanek W., *Człowiek w badaniach współczesnej pedagogiki zorientowanej personalistycznie*, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2019.
- Furmanek W., *Miłość – zagubiona wartość współczesnej pedagogiki*, wyd. FOSZE, Rzeszów 2011.
- Galarowicz J., *Człowiek jest osobą. Podstawy antropologii filozoficznej Karola Wojtyły*, wyd. Antyk, Kęty 2000.
- Gnitecki J., *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej*, Zielona Góra 2003.
- Goleman D., *Inteligencja emocjonalna*, wyd. Media Rodzina, Poznań 2005.
- Goleman D., *Inteligencja społeczna*, wyd. Rebis, Poznań 2007.
- Golnau W., *Teoretyczne podstawy i zasady kształtowania wynagrodzeń za pracę według wyników*, Journal of Management and Finance (Zarządzanie i Finanse), vol.16, No.1/2/2018.
- Górecki M., *Wolontariat – idea, organizacja, doświadczenia*, Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy nr 1, wyd. Wyższa Szkoła Informatyki i Ekonomii TWP, Olsztyn 2013.
- Górecki M., *Wolontariat*, w: Lalak D., Pilch T., (red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 1999.
- Górniak K., *Dobroczynność (indywidualna) Polaków w badaniach*, „Trzeci Sektor”, nr 22/2010.
- Grabias J., *Wolontariat – praca społeczna alternatywą dla kary pozbawienia wolności*, w: Kozaczuk F. (red.), *Optymalizacja oddziaływań resocjalizacyjnych w Polsce i w niektórych krajach europejskich*, Rzeszów 2006.
- Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, wyd. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
- Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, wyd. PWN, Warszawa 1996.
- Grzybek G., *Etyka rozwoju a wychowanie*, wyd. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2010.
- Hardin R., *Zaufanie i społeczeństwo*, w: Sztompka P., Bogunia-Borowska M. (red.), *Socjologia codzienności*, wyd. Znak, Kraków 2008.
- Herka R., *Rola Kościoła Katolickiego w procesie wychowywania dzieci i młodzieży do pracy charytatywnej i wolontariatu*, w: Stala J. (red.), *Człowiek chory i umierający. Możliwości wsparcia i formy pomocy*, wyd. Naukowe UPJPII, Kraków 2014.

- Herman J., Donevska M, *Praca socjalna jako profesja i rodzaj aktywności społecznej*, w: Marynowicz-Hetka E., Piekarski J., Cyrańska E., (red.), *Pedagogika społeczna jako dyscyplina akademicka. Stan i perspektywy*, Łódź 1998
- Hofstede G., Hofstede G.J., *Kultury i organizacje*, wyd. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.
- Inglot J., Szempruch J., *Motywy i okoliczności podejmowania pracy wolontariackiej – komunikat z badań przeprowadzonych wśród wolontariuszy z województwa podkarpackiego*, w: R. Borzyszkowska, E. Lemańska-Lewandowska, P. Grzybowski (red.), *Zeszyty naukowe forum młodych pedagogów. Przy Komitecie nauk pedagogicznych polskiej akademii nauk. Zeszyt 13 Edukacja a praca*, Bydgoszcz 2009.
- Izdebski H., *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Komentarz*, Warszawa 2003.
- Jazukiewicz I., *Pedeutologiczna teoria cnoty*, wyd. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego., Szczecin 2012.
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna* wyd. PWN, Warszawa 1975.
- Kanios A., *Społeczne kompetencje studentów do pracy w wolontariacie*, wyd. UMCS, Lublin 2010.
- Karyłowski J., *O dwóch typach altruizmu. Badania nad endo- i egzocentrycznymi źródłami podejmowania bezinteresownych działań na rzecz innych*. Wyd. Ossolineum, Wrocław 1982.
- Kawula S., *Rodzina*, w: Pilch T., Lalak D., *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 1999.
- Kenrick D.T., Neuberg S. L., Cialdini R. B., *Psychologia społeczna. Rozwiązane tajemnice*, wyd. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002.
- Konarzewski L., *Badania jakościowe – szansa czy złudzenie?* w: Lewowicki T., Krajewski J., Nikitorowicz J. (red.), *Problemy współczesnej metodologii*, Instytut Psychologii PAN, Olecko 2001.
- Krakowiak P., *Edukacyjne funkcje wolontariatu i ich percepcja w nauczaniu Kościoła w XXI wieku*, „PAEDAGOGIA CHRISTIANA” 2/32 (2013), Toruń 2013.
- Kromolnicka B., *Działalność Koła Wolontariatu Studenckiego na rzecz dzieci potrzebujących pomocy*, w: Wilk J. (red.), *W służbie dziecku*, t. III, wyd. Wydawnictwo KUL, Lublin 2003,

- Kromolnicka B., *Wolontariat*, w: Pilch T. (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. VII, wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 2008.
- Kupisiewicz Cz., Kupisiewicz M., *Słownik pedagogiczny*, wyd. PWN, Warszawa 2009.
- Lacourse E., Nagin D., Vitaro F., Cote S., Arseneault L., Tremblay R., *Prediction of early-onset deviant peer group affiliation: A 12-year longitudinal study*. *Archives of General Psychiatry*, 63, (2006).
- Lansford J., Putallaz M., Grimes C., Schiro-Osman K., Kupersmidt J., Coie J., *Perceptions of friendship quality and observed behaviors with friends: How do sociometrically rejected, average, and popular girls differ?* *Merrill-Palmer Quarterly*, 52, (2006).
- Leś E., *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, wyd. Prószyński i S-ka, Warszawa 2001.
- Lib W., Walat W. (red.), *Teoretyczne podstawy kształcenia ogólnego. Podręcznik dla studentów pedagogiki i przyszłych nauczycieli*, wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2021.
- Limont W., *Teoria dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego a zdolności, twórczość, transgresja* w: Bartosz B., Keplinger A., Straś-Romanowska M., *Transgresje – innowacje twórczość*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2011.
- Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, wyd. PWN, Warszawa 1984.
- Łukasik A., *Ewolucja, mózg, zachowania społeczne*, wyd. Wydawnictwo UR, Rzeszów 2015.
- Mach A., *Młodzież z niepełnosprawnością intelektualną wobec życia w małżeństwie i rodzinie*, wyd. Wydawnictwo UR, Rzeszów 2015.
- Marshall G. (red.), *Słownik socjologii i nauk społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 2006.
- Martowska K., *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, wyd. Liberi Libri, Warszawa 2012.
- Maslow A., *Motywacja i osobowość*, wyd. PWN, Warszawa 2013.
- Mavroveli S., Petrides K.V., Rieffe C., Bakker F., *Trait emotional intelligence, psychological well-being, and peer-rated social competence in adolescence*. *British Journal of Developmental Psychology*, 25/2007.
- McLuhan M., *Zrozumieć media. Przedłużenia człowieka*, wyd. Naukowo-Techniczne, Warszawa 2004.

- Melosik Z., *Kultura popularna, pedagogika, młodzież*, w: Pyżalski J. (red.), *Wychowawcze i społeczno-kulturowe kompetencje współczesnych nauczycieli*, wyd. theQstudio, Łódź 2015.
- Melosik Z., *Postmodernistyczne kontrowersje wokół edukacji*, wyd. Edytor, Toruń-Poznań 1995.
- Melosik Z., *Tożsamość, ciało i władza*, wyd. Edytor, Poznań – Toruń 1996.
- Męczkowska A., *Kompetencja*, w: Pilch T. (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. 2, wyd. Wydawnictwo akademickie ŻAK, Warszawa 2003.
- Mięso J., *Starcie paradygmatów technologii informacyjnych i komunikacji interpersonalnej bezpośredniej wyzwaniem dla człowieczeństwa, społeczeństwa i edukacji*, „Edukacja-Technika-Informatyka”, 3(13), 2015.
- Mięso J., *Wzmacnianie tożsamości realnej – pedagogicznym wyzwaniem chwili w kontekście procesu wirtualnej detożsamizacji*, w: Morbitzer J., Morańska D., Musiał E. (red.), *Człowiek – media – edukacja*, wyd. WSB, Dąbrowa Górnicza 2015.
- Moroń D., *Specyfika zarządzania kapitałem ludzkim i społecznym w trzecim sektorze*, w: Moroń D. (red.), *Kapitał ludzki i społeczny. Kreowanie i zarządzanie*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2012.
- Moroń D., *Wolontariat w trzecim sektorze. Prawo i praktyka*, wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2009.
- Moscovici S., *Psychologia społeczna w relacji Ja – inni*, wyd. WSiP, Warszawa 1998.
- Muszyński H., *Metodologiczne vadamecum badacza pedagoga*, wyd. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2018.
- Niemierko B., *Kształcenie szkolne. Podręcznik skutecznej dydaktyki.*, wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2007.
- Nowak B., *Trzy filary działalności prospołecznej: altruizm – wolontariat – filantropia. Odniesienia pedagogiczne*, w: H. Marzec, C. Wiśniewski (red.), *Rodzina na początku III tysiąclecia – obraz przeszłości i terażniejszości*, t. 2, Piotrków Trybunalski 2009.
- Nowak S., *Metodologia badań socjologicznych. Zagadnienia ogólne*, PWN 1970.
- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, wyd. PWN, Warszawa 1985.
- Nowak-Dziemianowicz M., *Kompetencje społeczne jako jeden z efektów kształcenia w ramach Krajowych Ramach Kwalifikacji w kontekście pytań o cele i funkcje edukacji.*, wyd. IBE, Warszawa 2012.

- Ogonowska A., Ptaszek G., *Współczesna psychologia mediów. Nowe problemy i perspektywy badawcze*, wyd. Impuls, Kraków 2013.
- Okoń W., *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*, wyd. Wydawnictwo Akademickie ŻAK Warszawa 2003.
- Oleszkowicz A., Senejko A., *Psychologia dorastania. Zmiany rozwojowe w dobie globalizacji*, wyd. PWN, Warszawa 2013.
- Olubiński A., *Siły społeczne jako kluczowa kategoria pedagogiki społecznej*, w: Kawula S. (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualność – perspektywy*, Toruń 2005.
- Papież Franciszek, *Adhortacja Apostolska, Christus Vivit. Do młodych i całego ludu Bożego*, wyd. Edycja Świętego Pawła, Częstochowa 2019,
- Pawłowska R., Jundziłł E., *Pedagogika człowieka samotnego*, wyd. Gdańska Wyższa Szkoła Humanistyczna, Gdańsk 2003.
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Warszawa 2001.
- Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Wydawnictwo akademickie „Żak”, Warszawa 1998.
- Pinker S., *Efekt wioski. Jak kontakty twarzą w twarz mogą uczynić nas zdrowszymi szczęśliwymi i mądrzejszymi*, wyd. Charaktery, Kielce 2015.
- Plebańska M., *Digital Education. Jak kształcić kompetencje przyszłości*, wyd. eLitera, Warszawa 2018.
- Podgórska-Klawe Z., *Towarzystwo Lekarskie Warszawskie 1820-2005. Część pierwsza 1820-1917. Warszawa i jej instytucje medyczne w latach 1820-1951*, wyd. Zakład Poligraficzny Prium, Warszawa 2005.
- Polański G., *Pokolenie X i pokolenie Y – analiza wybranych aspektów funkcjonowania. Raport z badań*. w: Morbitzer J., Morańska D., Musiał E. (red.), *Człowiek – Media – Edukacja*, Dąbrowa Górnicza 2015.
- Porowski M., *Organizacje pozarządowe w instytucjonalnej strukturze państwa*, w: Pilch T., Lepalczyk I. (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, wyd. Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003
- Potyrała K., Michniewska A., *Wpływ mediów na transformacje społeczne*, w: J. Morbitzer, D. Morańska, E. Musiał (red.), *Człowiek – Media – Edukacja*, Dąbrowa Górnicza 2015.

- Pólturzycki J., *Dydaktyka dorosłych*. wyd. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1991.
- Przygoda W., *Apostolski wymiar wolontariatu charytatywnego w Polsce*, wyd. Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 2012.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, wyd. Zakład Narodowy imienia Ossolińskich, Wrocław – Warszawa – Kraków 1961.
- Radwan-Pragłowski J., Frysztański K., *Miłosierdzie i praktyka. Społeczne dzieje pomocy człowiekowi.*, wyd. "Śląsk", Katowice 2009.
- Radziewicz-Winnicki A., *Pedagogika społeczna*, wyd. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Reykowski J., *Motywacja, postawy prospołeczne a osobowość*, wyd. PWN, Warszawa 1979.
- Różalska-Kowal J., *Motywacja zachowań prospołecznych i antyspołecznych nieletnich*, wyd. Impuls, Warszawa 2010.
- Różański T., *Wolontariat osób starszych jako forma aktywności w czasie wolnym*, Szkice Humanistyczne, Tom XVI, nr 3(vol.40) /2016.
- Sakowicz T., *Wolontariat w służbie rodzinom dysfunkcyjnym*, w: Śledzianowski J. (red.), *Wolontariat z pomocą rodzinie z uzależnieniami*, wyd. Karad, Kielce 2001.
- Sasińska-Klas T., *Mediatyzacja a medializacja sfery publicznej*, Zeszyty PRASOZNAWCZE, T. 57, nr 2 (218). Kraków 2014
- Sherman R., Webb R. B., *Qualitative Research in Education: A Focus*, The Falmer Press, 1995.
- Sierocińska K., *Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy*, Studia Ekonomiczne, nr 1 (LXViii) 2011.
- Silverman D., *Interpretacja danych jakościowych*, wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Skorny Z., *Metody badań i diagnostyka psychologiczna*, wyd. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1974.
- Smith D.H., *Altruism, Volunteers and Volunteerism*, w: Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly nr.10, 1981.
- Smółka P., *Kompetencje społeczne. Metody pomiaru i doskonalenia umiejętności interpersonalnych*, wyd. Wolter Kluwer, Warszawa 2016.
- Sobolewski Z., *Caritas Polska. Zostań wolontariuszem Caritas*, wyd. Fundacja „Pro Caritate”, Warszawa 2008.

- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. „Śląsk”, Katowice 1995.
- Szuman S., *Znaczenie dzienników młodzieży jako źródła poznania jej psychiki oraz metoda korzystania z tego źródła opracowania materiałów*, w: Wołoszynowa L. (red.), *Materiały do nauczania psychologii*, t. 2, wyd. PWN, Warszawa 1973.
- Szuster A., Rutkowska D., *O mechanizmach endo- i egzocentrycznej orientacji prospołecznej*, w: Szuster A., Rutkowska D., *O różnych obliczach altruizmu.*, wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2008.
- Śliwerski B., *Pedagogika ogólna. Podstawowe prawidłowości*, wyd. Impuls, Kraków 2012.
- Świda-Ziemba H., *Młodzi w nowym świecie*, wyd. Wydawnictwo literackie, Kraków 2005.
- Tapscott D., *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*, wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
- Tavris C., Wade C., *Psychologia. Podejścia oraz koncepcje*, wyd. Zysk i Spółka, Poznań 1995.
- Vitaro F., Gagnon C., Tremblay R., *Predicting stable peer rejection from kindergarten to grade one. Journal of Clinical Child Psychology*, nr 19, 1990.
- Walter N., *Cyfrowa inteligencja emocjonalna: o kształtowaniu empatii i społeczno-emocjonalnej świadomości u współczesnych dzieci.*, w: Iwanicka A. (red.), *Edukacyjne i społeczne wyzwania rzeczywistości cyfrowej*, wyd. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2017.
- Walter N., *Internetowe wsparcie społeczne Studium socjopedagogiczne*, wyd. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2016.
- Wereszczyńska K., *Kompetencje społeczne studentów edukacji wczesnoszkolnej i wychowania przedszkolnego*, w: Kamińska A., Oleśniewicz P., *Edukacja jutra. Wartości-wychowanie-kształcenie*, wyd. Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec 2017.
- Wierzejska J., *Kompetencje społeczne absolwentów studiów pedagogicznych*, w: Denek K., Kamińska A., Oleśniewicz P. (red.), *Edukacja jutra. Kształcenie osób dorosłych – aktywność w życiu zawodowym*, wyd. Humanitas, Sosnowiec 2015.
- Wiśniewski J., Luty E., *Proces motywowania w organizacji*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach nr (35)2016, Seria: Administracja i Zarządzanie nr 108 (35) 2016.

- Witkowski L., *Człowiek i profesjonalizm w pracy socjalnej (czyli jak bronić wolontariat przed wolontaryzmem – spojrzenie filozofa)*, w: Kromolicka B. (red.), *Wolontariat w obszarze humanistycznych wyzwań opiekuńczych*, wyd. Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2005.
- Włoch R., Śledziwska K., *Raport z badań: Kompetencje przyszłości. Jak je kształtować w elastycznym ekosystemie edukacyjnym?*, wyd. DrLABUW, Warszawa 2019.
- Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2021.
- Wojciszke B., *Teoria schematów społecznych*, wyd. PAN, Wrocław 1986.
- Wojnowska E., *Wybrane aspekty prawne wolontariatu*, w: Kromolicka B. (red.), *Wolontariat w obszarze humanistycznych wyzwań opiekuńczych*, wyd. Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2005.
- Wołodźko A., *Rola mediów w aktywizacji społeczności lokalnych*, w: Semieniecka D. (red.), *Edukacja a nowe technologie w kulturze, informacji i komunikacji*, wyd. Wydawnictwo naukowe UAM, Toruń 2015.
- Wrońska M., *Kultura medialna adolescentów. Studium dostępu i zastosowań*, wyd. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2012.
- Zaczyński W. P., *Metodologiczna tożsamość dydaktyki*, wyd. WSiP, Warszawa 1988.
- Żegnałek K., *Metodologia badań*, wyd. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP Warszawa 2010.

Raporty z badań

- Aktywność Polaków w organizacjach obywatelskich. Komunikat z badań, CBOS Nr 37/2020, opracowała: Bożewicz M., marzec 2020.
- Altruizm w opiniach i działaniach. Komunikat z badań, CBOS Nr 50/2020, opracował: Feliksiak M., kwiecień 2020.
- Badania bezdomnych w Europie: (*Homelessness and Prevention Policies in Europe*, Dr Volker Busch-Geertsema, GISS (Association for Innovative Social Research and Social Planning) Bremen, Germany Coordinator of the European Observatory on Homelessness (FEANTSA), grudzień 2014) http://noticiaspsph.org/IMG/pdf/4099_Homeless_Policies_Europe_Lessons_Research_EN.pdf (dostęp 24.03.2021)
- Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce, Warszawa czerwiec 2011, opracowali: Arczewska M., Całek G., Gliwicka E., Pazderski F., Rustecki W.

www.ekonomiaspoleczna.gov.pl/download/files/pozytek/Wolontariat/ERW%202011/Dlugofalowa%20polityka_30.08.11_fin.pdf (dostęp 30.04.2021).

Działalność dobroczynna w Europie i Ameryce, Leś E., wyd. Centrum Informacji dla organizacji pozarządowych, <http://www.klon.org.pl> (dostęp 26.04.2021).

Future Work Skills 2020, Davies A., Fidler D., Gorbis M., Institute for the Future w Phoenix, s. 12, <https://www.iftf.org/futureworkskills/> (dostęp 05.08.2021)., <http://www.klon.org.pl/badania> (dostęp 30.04.2021).

Kondycja organizacji pozarządowych – raport z badania 2018, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Charycka B., Gumkowska M., Warszawa 2019 <https://fakty.ngo.pl/>.(dostęp 26.04.2021)

NGO w Polsce i na świecie – raport z badań 2016, Stowarzyszenie Klon/Jawor Warszawa 2017, <http://fakty.ngo.pl/ngo-na-swiecie> (dostęp 20.02. 2018).

Organizacje pozarządowe wobec pandemii – raport z badania 2020, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Charycka B., Gumkowska M., Warszawa 2020, <https://fakty.ngo.pl/raporty/zaufanie-i-wizerunek-ngo-2020> (dostęp 20.07.2021)

Potencjał społecznikowski i zaangażowanie Polaków w wolontariat. Komunikat z badań, CBOS Bs. 23/2012, opracowała: Hipsz N., Warszawa luty 2012.

Raport kompetencje przyszłości: https://www.oecd.org/education/2030-project/contact/OECD_Learning_Compass_2030_Concept_Note_Series.pdf (dostęp 31.05.2021).

<https://futureskills.pearson.com/research/#/findings/findings-introduction>(dostęp 31.05.2021).

<http://umiejtnosci2030.pl/#rynek-pracy> (dostęp 31.05.2021).

Wolontariat filantropia i 1% Polaków – raport z badania 2005, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Gumkowska M., <https://fakty.ngo.pl/>, (dostęp 26.04.2021)

Zaufanie społeczne. Komunikat z badań., *CBOS Nr 43/2020*, opracowała: Omyła-Rudzka M., Warszawa kwiecień 2020.

Akty prawne

Decyzja Rady z dnia 27 listopada 2009 roku w sprawie Europejskiego Roku Wolontariatu Propagującego Aktywność Obywatelską (rok 2011), Dz.U. UE, L 17, 22 stycznia 2010 r. –2010/37/WE.

Ustawa z dnia 22 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2010 r., Nr 28, poz. 146) (Dz. U. Nr 96, poz. 873)

Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r., Nr 234, poz. 1536 oraz z 2011 r. Nr 112, poz. 654).

Netografia

Chrapek J., *Dzielmy się miłością – Wolontariat*, <http://mateusz.pl/czytelnia/jch-wolontariat.html>. (dostęp: 11.2015).

Jan Paweł II, Przemówienie wygłoszone w UNESCO, Paryż 2 czerwca 1980, źródło: www.teologiapolityczna.pl/jan-pawel-ii-przemowienie-wygloszone-2-czerwca-1980-roku-w-unesco (dostęp 30.06.2021).

Jan Paweł II, Przesłanie Papieża na zakończenie Międzynarodowego Roku Wolontariatu, *Miłość najwspanialszą formą ewangelizacji*, Watykan 05.12.2001. https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/przemowienia/wolontariat_05122001.html(dostęp 30.06.2021).

Maj A., *Edukacja poprzez wolontariat*, „Zeszyty Formacji Katechetów”, nr 4 (2017), s. 84. <https://www.zfk.katecheta.radom.pl>, (dostęp 2.09.2021).

Makowski G., *Wnioski i rekomendacje*, w: Makowski G., (red.), *U progu zmian. Pięć lat Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, Warszawa 2008, s. 43, <https://www.isp.org.pl/pl/publikacje/u-progu-zmian-piec-lat-ustawy-o-dzialalnosci-pozytku-publicznego-i-o-wolontariacie>(dostęp 20.12.2020).

Putman R., *Social Capital: Measurement and Consequences*, www.oecd.org/innovation/research/1825848.pdf (dostęp 1.05.2021).

Rutledge P., *Social Networks: What Maslow Misses* www.psychologytoday.com/intl/blog/positively-media/201111/social-networks-what-maslow-misses (dostęp 23.06.2021).

Rutledge P., *The Power of social networks: What Maslow's Hierarchy Missed* <https://www.pamelarutledge.com/social-networks-what-maslow-misses-2/>(dostęp 23.08.2021).

Szczepaniak K., *Zastosowanie analizy treści w badaniach artykułów prasowych – refleksje metodologiczne*, *Folia Sociologica, Acta Universitatis Lodzianensis* nr 42,

Łódź 2012.http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.hdl_11089_5453 (dostęp 05.06.2021).

World Bank: Understanding and Measuring Social Capital: a Multidisciplinary Tool for Practitioners, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/14098> (dostęp 24.07.2021).

Dudkiewicz M., *Pod lupą. Ponad połowa Polaków ufa organizacjom. Aż czy tylko?* <https://publicystyka.ngo.pl/pod-lupa-ponad-polowa-polakow-ufa-organizacjom-az-czy-tylk> (dostęp 30.04.2021).

Przybysz I., *Afery w globalnych NGO. Potrzebujemy sygnalistów* <https://publicystyka.ngo.pl/afery-w-globalnych-ngo-potrzebujemy-sygnalistow> (dostęp 30.04.2021).

<http://wolontariat.org.pl/wolontariusze/krok-6-jak-byc-dobrym-wolontariuszem/> (dostęp 30.04.2021).

<https://archives.sci.ngo/volunteers/ceresole-pierre.html> (dostęp 26.04.2021).

<https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/Epikur;3898268.html> (dostęp 26.04.2021).

<https://www.szlachetnapaczka.pl/>(dostęp 30.02.2021).

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/depression> (dostęp 26.04.2021).

<https://www.wiosna.org.pl/>(dostęp 30.02.2021).

<https://akademiaprzyszlosci.org.pl/pomagaj-akademii/>(dostęp 30.02.2021).

<https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/;3962788> (dostęp 10.04.2021).

<http://100lat.pck.pl/fakty/> (dostęp 26.04.2021).

http://jedenswiat.org.pl/cms/13934/o_nas (dostęp 26.04.2021).

<https://caritas.pl/o-nas/>(dostęp 26.04.2021).

<https://pck.pl/o-nas/historia/>(dostęp 26.04.2021).

<https://sci.ngo/> (dostęp 26.04.2021).

<https://www.caritas.org/who-we-are/history/> (dostęp 26.04.2021).

<https://caritas.pl/wolontariat/szkolne-kola-caritas> (dostęp 30.04.2021)

<https://e-wolontariat.pl/>(dostęp 30.04.2021).

<https://projektor.org.pl/>(dostęp 30.04.2021).

<https://www.wsjp.pl> (dostęp 31.05.2021).

<https://www.wosp.org.pl/final/>(dostęp 20.06.2021).

Spis wykresów

Wykres 1. Czas wykonywania wolontariatu.....	184
Wykres 2. Ilość czasu tygodniowo poświęcanego na wolontariat.....	185
Wykres 3. Rodzaj wykonywanego wolontariatu	186
Wykres 4. Podpisanie umowy wolontariackiej.....	187
Wykres 5. Oczekiwania towarzyszące wolontariuszom przed podjęciem decyzji o zaangażowaniu się w wolontariat	188
Wykres 6. Określenie przez respondentów oczekiwań przy powtórnym podjęciu zaangażowania w wolontariat.....	190
Wykres 7. Motywacje podejmowania działalności wolontariackiej przez respondentów	192
Wykres 8. Źródła satysfakcji wolontariuszy według opinii respondentów	194
Wykres 9. Osoby wskazane przez badanych jako inspiratorzy działania w wolontariacie	195
Wykres 10. Najistotniejsze cechy osobowe w zaangażowaniu w wolontariat według respondentów	196
Wykres 11. Cechy niepożądane u wolontariuszy według opinii respondentów.....	197
Wykres 12. Ocena realizacji swoich oczekiwań względem wolontariatu	199
Wykres 13. Deklarowane przez wolontariuszy osobiste korzyści zaangażowania w wolontariat	200
Wykres 14. Wsparcie otrzymane przez wolontariusza ze strony organizacji.....	203
Wykres 15. Możliwość realizacji własnych inicjatyw w wolontariacie	204
Wykres 16. Zgłaszanie własnych pomysłów na pomoc innym	205
Wykres 17. Sposoby wsparcia ze strony organizacji realizacji autorskich inicjatyw wolontariusza	205
Wykres 18. Zadania realizowane w trakcie pracy wolontariusza.....	206
Wykres 19. Określenie atmosfery panującej w organizacji według respondentów.....	207
Wykres 20. Samopoczucie wolontariuszy w trakcie wykonywania ich pracy	209
Wykres 21. Deklaracje respondentów o poleceniu zaangażowania w wolontariat znajomym.....	210
Wykres 22. . Obszary braków organizacyjnych wskazanych przez wolontariuszy	212
Wykres 23. Propozycje zmian organizacji wolontariatu według respondentów	215
Wykres 24. Stosunek znajomych do udziału w wolontariacie	217

Wykres 25. Deklaracja chęci kontynuowania zaangażowania w wolontariat.....	218
Wykres 26. Dziedziny życia społecznego, w których brakuje inicjatyw wolontaryjnych według respondentów.....	219

Spis schematów

Schemat 1. Schemat teorii dysonansu poznawczego	59
Schemat 2. Schemat Teorii Oczekiwań Victora Vrooma	63
Schemat 3. Schemat Teorii sprawiedliwości.....	65
Schemat 4. Schemat Teorii Potrzeb Abrahama Masłowa	71
Schemat 5. Schemat potrzeb według Pamela Rutledge	73
Schemat 6. Kompetencje przyszłości.....	82
Schemat 7. Schemat modelu zaangażowania wolontariusza	234

Spis tabel

Tabela 1. Prawa i obowiązki wolontariuszy oraz organizacji korzystających z ich pracy	29
Tabela 2. Definicje kategorii klucza	109

Aneks

Kwestionariusz ankiety

Szanowni Studenci

Piszę pracę doktorską dotyczącą zaangażowania społecznego i studenckiej aktywności wolontariackiej. Wasza opinia jest dla mnie bardzo ważna, a Wasze podzielenie się doświadczeniem wolontariackim pomoże planować takie działania w przyszłości. Bardzo proszę o wypełnienie ankiety, niezbędnej do uzupełnienia prowadzonych przeze mnie badań. Badania są anonimowe, a wyniki zostaną wykorzystane wyłącznie do celów naukowych.

Ankieta:

1. Jak długo jesteś/byłeś/byłaś wolontariuszem?
 - a. miesiąc-6 miesięcy
 - b. 7 miesięcy-12 miesięcy
 - c. ponad 12 miesięcy
2. Ile czasu tygodniowo spędzasz/spędzałeś/aś na wolontariacie?
 - a. do 5h
 - b. powyżej 5h-15h
 - c. powyżej 15-50h
 - d. powyżej 50 h
3. Jakiego jest to rodzaj wolontariatu?
 - a. okazjny (kiedy jest potrzebą angażuję się w działania organizacji pozarządowych przy zbiórkach i jednorazowych akcjach)
 - b. czasowy (jestem wolontariuszem kilka miesięcy w roku, wtedy, kiedy nie mam zbyt wielu obowiązków)
 - c. stały (cały czas jestem zaangażowany w wolontariat, stało się to moją codziennością)
 - d. inny
jaki?.....
4. Jakie oczekiwania towarzyszyły Ci w trakcie podejmowania decyzji o zaangażowaniu się w wolontariat?
.....
.....
.....

5. Gdybyś miał podejmować decyzję o zaangażowaniu się w wolontariat drugi raz, Twoje oczekiwania byłyby podobne?
.....
.....
.....
6. Jaki jest stosunek Twoich znajomych do Twojego udziału w wolontariacie?
a. znajomi podziwiają moje zaangażowanie
b. znajomi nie rozumieją mojego zaangażowania
c. znajomi nie wiedzą czym zajmuje się w wolnych chwilach
d. inne (jakie?).....
7. Gdybyś miał wskazać osobę, dzięki której zaangażowałeś się w wolontariat - kto to by był?
.....
.....
.....
8. Jakie są według Ciebie źródła satysfakcji wolontariuszy?
a. kształtowanie swojego charakteru
b. poznanie skutecznych sposobów pomocy
c. zdobycie nowej wiedzy
d. zdobycie doświadczenia
e. nabycie lepszych umiejętności komunikacji
f. przełamywanie barier
g. zaspokojenie potrzeby bycia użytecznym
h. samorealizacja
i. zaspokojenie chęci bycia potrzebnym
j. ucieczka przed samotnością
k. inne (jakie?).....

9. Jakie były Twoje główne motywy podjęcia pracy wolontariackiej? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- chęć pomocy innym
 - zdobycie doświadczenia zawodowego
 - własna satysfakcja
 - zdobycie wiedzy i nowych umiejętności
 - sposób poznania nowych osób
 - chęć sprawdzenia siebie
 - moi znajomi są w wolontariacie i chciałam być z nimi
 - zwiększenie poczucia własnej wartości
 - motywy religijne
 - spłacanie długu wobec innych
 - wiara w powracające dobro
 - chęć dobrego wykorzystania wolnego czasu
 - chęć otwarcia się na innych
 - inne jakie?
10. Które z wymienionych cech osobowych są według Ciebie najistotniejsze w zaangażowaniu się w wolontariat? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- bezinteresowność
 - poszanowanie godności człowieka
 - aktywność
 - szczerość
 - umiejętność szybkiego nawiązywania kontaktów międzyludzkich
 - lojalność
 - umiejętność pracy w grupie
 - empatia
 - cierpliwość
 - inne (jakie?).....
11. Które z wymienionych cech osobowych wg Ciebie zdecydowanie nie powinny dotyczyć wolontariuszy? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- działanie dla zysku
 - brak wytrwałości
 - niecierpliwość
 - stereotypowość
 - nietolerancja
 - nerwowość
 - chciwość
 - brak empatii
 - nieprecyzyjne cele życiowe
 - niezorganizowanie
 - brak umiejętności planowania
 - inne (jakie?).....

12. Czy była podpisana z Tobą umowa wolontariacka?
- a. Tak
 - b. Nie
13. Jakie były Twoje zadania realizowane w pracy wolontariusza? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- a. rozmowy z innymi ludźmi
 - b. spacerowanie z osobami starszymi
 - c. robienie zakupów
 - d. organizowanie zbiórek
 - e. odrabianie lekcji z dziećmi
 - f. organizacja dzieciom wolnego czasu
 - g. organizowanie akcji okolicznościowych
 - h. wspólne spędzanie z kimś czasu
 - i. przygotowywanie jedzenia
 - j. przekazywanie odzieży
 - k. pozyskiwanie środków finansowych
 - l. PR i akcje promocyjno-marketingowe
 - m. inne (jakie?).....

14. Czy w trakcie pracy wolontariackiej zgłaszałeś własne pomysły na pomoc innym?
- Tak
 - Nie
15. Czy miałaś możliwość realizacji własnych inicjatyw w pracy wolontariackiej?
- tak, była taka możliwości
 - nie było takiej możliwości
16. W jaki sposób zarządzający organizacją wolontariacką umożliwiali Ci realizację autorskich inicjatyw pomocowych? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- Udostępniali miejsce do pracy
 - Udostępniali narzędzia do planowania pracy
 - Byli dostępni w roli doradców
 - Dofinansowywali projekt
 - Zwalniali z części obowiązków na rzecz realizacji mojego pomysłu
 - Umożliwiali Ci doskonalenie w formie szkoleń
 - Inne, jakie?.....
 - Nie zgłaszałem/am swoich pomysłów, nie potrzebowałam/em takiej pomocy
17. Jakie wsparcie otrzymywałeś/aś od organizacji w której byłeś/ byłaś wolontariuszem? (można wybrać więcej niż 1 odp.)
- Mogłem/mogłam dostosować grafik do mojego harmonogramu zajęć
 - Mogłem/ mogłam z każdym problemem zwrócić się do osoby bardziej doświadczonej w mojej organizacji i zapytać o szczegóły
 - Organizowano szkolenia aby poszerzyć kompetencje wolontariuszy
 - Organizowano specjalne podziękowania dla wolontariuszy
 - Organizowano spotkania integracyjne na których wolontariusze mogli się spotkać i poznać
 - Udostępniano literaturę specjalistyczną z zakresu powierzonych zadań wolontariackich
 - Oferowano mi możliwość rozmowy i odpoczynku w momentach dla mnie kryzysowych
 - nie otrzymywałem/am żadnego wsparcia ze strony organizacji
 - inne jakie?.....
18. Jak się czułeś/aś w trakcie wykonywania powierzonych zadań wolontariackich? (można wybrać max 3 odp.)
- Czułem, że się rozwijam i inwestuję w swoją przyszłość
 - Wsparcie ze strony innych wolontariuszy w trudnych chwilach
 - Czułem/am się doceniony i ważny dla zespołu
 - Osamotnienie -nikt mnie nie rozumiał
 - Musiałem/am wszystko robić sam/sama
 - Czułem/am się wykorzystywany i niedoceniony
 - Czułem/am że nikt się nie liczy z moim czasem i realizujemy tylko cele organizacji

24. Jak wg Ciebie powinna wyglądać organizacja/ realizacja wolontariatu, w którym się udzielałeś/aś?

.....
.....
.....
.....
.....

25. W jakich dziedzinach Twoim zdaniem brakuje inicjatyw wolontaryjnych lub jest ich za mało?

.....
.....
.....
.....
.....

26. Oceniając Twoją aktywność wolontariacką z perspektywy czasu, możesz powiedzieć, że realizowałeś/łaś swoje wcześniejsze oczekiwania wobec takiej aktywności?

- a. Zdecydowanie tak
- b. Raczej tak
- c. Trudno powiedzieć
- d. Raczej nie
- e. Zdecydowanie nie