

Voluntrek

Article 1.

The unwritten rules nobody tells new volunteers (and how to turn them into strengths)

When a new volunteer steps through the door of an organization or logs into a new project's digital workspace for the first time, they almost always receive a formal welcome package. They are handed a detailed role description, assigned schedules, key contacts, a code of ethics, and guidelines on safety and data protection. On paper, everything looks clear, well-structured, and seamless.

Yet, during their first few days or weeks, many volunteers experience a sense of uncertainty or disorientation. This happens because alongside the formal structure lies an informal one, shaped by a web of customs, implicit expectations, and interpersonal dynamics that appear in no official document. These are the "unwritten rules", those subtle cultural and communication nuances that long-time team members take for granted, but which can feel like a complete puzzle to an outsider.

When left unsaid, these implicit norms lead to misunderstandings, insecurity, and even early disengagement. Understanding what these rules are and how to address them is the first real step toward building genuinely inclusive volunteering pathways, ones that value people and ensure the continuity of the organization's mission.

The barrier of the "unsaid" and the power of onboarding

In many organizations, there is a tacit assumption that volunteers will simply "learn on the job", not only how to carry out a task, but also how to navigate the workplace culture. It is often taken for granted that communication norms, how and whom to ask for help when struggling, the boundaries of decision-making autonomy, or expectations around punctuality and breaks are all self-evident.

This approach risks turning a volunteer's integration into an obstacle course. A volunteer unfamiliar with the team's informal jargon, or coming from a different cultural, generational, or linguistic background, might misinterpret a lack of explicit guidance as indifference or coldness from the staff.

To overcome this, the onboarding phase must go beyond the administrative or operational checklist. Welcoming a new team member means actively contextualizing the organization's culture: openly discussing the working style, clarifying the role of coordinators or mentors, establishing preferred channels for dialogue, and removing any guesswork about mutual expectations. Making the "unsaid" explicit from day one removes the burden of guessing from the volunteer, laying the groundwork for transparency and mutual trust.

Nurturing core competences along the journey

Volunteering is driven by strong altruistic motivation and a desire to give back, but it is also a powerful opportunity for personal and emotional growth. Support from the organization should therefore look far beyond task execution, focusing on the continuous development of three key transversal competences.

The first is the social dimension. Working alongside others requires the ability to express one's needs clearly, cooperate constructively within a team, and build healthy relationships with both peers and the people served by the organization.

The second area covers emotional competences. Volunteering can bring individuals face-to-face with complex, emotionally demanding, or exhausting situations. Recognizing and processing one's emotions, setting healthy personal boundaries to prevent burnout, maintaining well-being, and knowing when and how to ask for help are essential for ensuring that the experience remains rewarding and sustainable over time.

Finally, intercultural competences form the third pillar. Engaging with individuals raised in different social or cultural contexts calls for openness, non-judgment, active listening, and a high awareness of one's own assumptions. Questioning the idea that there is only one "correct" way to communicate or approach work allows the team to become a space for genuine integration and mutual learning.

Versatility and listening

Today, volunteering takes many forms, ranging from hands-on, face-to-face activities to fully remote digital support, as well as hybrid models. Time commitments vary just as widely, from short-term involvement in a single event to ongoing commitments spanning months or years.

Each setting brings its own set of challenges and unwritten rules that must be managed flexibly. In online or remote volunteering, for instance, the lack of physical contact makes it harder to gauge team culture or individual satisfaction. It becomes vital to ensure platforms are clear and accessible, safeguard data, and maintain regular human connection so no one feels isolated.

Similarly, time management requires adapted strategies. Short-term volunteering calls for immediate, transparent guidance and instant support so the person can make an impact right away; long-term volunteering demands a broader vision, built on periodic check-ins, evolving roles, and opportunities for personal growth and added responsibility.

From matching to closure

Delivering a meaningful volunteering experience means nurturing every stage of the journey, starting with the initial match between the person and the role. Matching is neither a ranking nor a merit-based selection process; it is about finding the ideal intersection between a volunteer's motivations, availability, and preferences on one side, and the operational needs of the organization on the other.

Just as crucial is how the experience ends. Whether a collaboration comes to a natural close at the end of a project or a volunteer decides to move on for personal reasons, the exit process should always be valued. Hosting a final reflection session and exchanging feedback allows the organization to gather insights to improve its internal processes, while giving the volunteer well-deserved recognition for their contributions and achievements.

Being clear to grow together

Making informal dynamics transparent, supporting personal and emotional growth, and thoughtfully guiding every phase of a volunteer's journey is not about adding bureaucratic weight. On the contrary, it is about placing the person at the center, creating the best possible conditions for them to feel welcomed, guided, and valued.

When an organization chooses to take nothing for granted and breaks down the barrier of unwritten rules, it does not just offer a richer, safer experience for its volunteers, it builds the foundation for a stronger, more cohesive community capable of making a lasting impact.

Artykuł 1.

Niepisane zasady, o których nikt nie mówi nowym wolontariuszom

(i jak przekształcić je w mocne strony)

Gdy nowy wolontariusz po raz pierwszy przekracza próg organizacji lub loguje się do cyfrowej przestrzeni roboczej nowego projektu, niemal zawsze otrzymuje formalny pakiet powitalny. Wręcza mu się szczegółowy opis roli, wyznaczony harmonogram, dane kontaktowe, kod etyczny oraz wytyczne dotyczące bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych. Na papierze wszystko wygląda jasno, spójnie i bez zarzutu.

A jednak podczas pierwszych dni lub tygodni wielu wolontariuszy doświadcza poczucia niepewności lub dezorientacji. Dzieje się tak dlatego, że obok struktury formalnej istnieje struktura nieformalna, ukształtowana przez sieć zwyczajów, ukrytych oczekiwań i dynamik międzyludzkich, których nie znajdziemy w żadnym oficjalnym dokumencie. To właśnie owe „niepisane zasady”, subtelne niuanse kulturowe i komunikacyjne, które stały zespół przyjmuje za pewnik, ale dla osoby z zewnątrz mogą stanowić prawdziwą zagadkę.

Pozostawione bez wyjaśnienia, te dorozumiane normy prowadzą do nieporozumień, poczucia niepewności, a nawet przedwczesnego rezygnacji z zaangażowania. Zrozumienie, czym są te zasady i jak sobie z nimi radzić, to pierwszy realny krok w stronę budowania prawdziwie włączających ścieżek wolontariatu, takich, które doceniają ludzi i zapewniają ciągłość misji organizacji.

Bariera tego, co „niewypowiedziane”, i siła onboardingu

W wielu organizacjach istnieje milczące założenie, że wolontariusz po prostu „nauczy się wszystkiego w praktyce”, nie tylko tego, jak wykonywać zadania, ale także jak poruszać się w kulturze danego miejsca. Często uznaje się za oczywiste normy komunikacyjne, to, jak i kogo prosić o pomoc w razie trudności, granice samodzielności w podejmowaniu decyzji czy oczekiwania dotyczące punktualności i przerw.

Podejście to niesie ryzyko zamiany procesu integracji w tor przeszkód. Wolontariusz nieznający nieformalnego języka zespołu lub pochodzący z innego środowiska kulturowego, pokoleniowego czy językowego może zinterpretować brak jasnych wskazówek jako obojętność lub dystans ze strony personelu.

Aby temu zapobiec, etap onboardingu musi wychodzić daleko poza administracyjną czy operacyjną listę kontrolną. Powitanie nowego członka zespołu oznacza aktywne wprowadzenie go w kulturę organizacji: otwórz rozmowę o stylu pracy, wyjaśnij rolę koordynatorów lub mentorów, określ preferowane kanały komunikacji i wyeliminuj wszelkie domysły dotyczące wzajemnych oczekiwań. Nazwanie tego, co „niewypowiedziane”, od pierwszego dnia zdejmując z wolontariusza ciężar zgadywania, budując fundament pod przejrzystość i wzajemne zaufanie.

Rozwijanie kluczowych kompetencji w trakcie ścieżki wolontariackiej

Wolontariatem kieruje silna motywacja altruistyczna i chęć niesienia pomocy, ale jest on również niezwykle okazją do rozwoju osobistego i emocjonalnego. Wsparcie ze strony organizacji powinno zatem sięgać znacznie dalej niż tylko do egzekwowania zadań, skupiając się na ciągłym rozwijaniu trzech kluczowych kompetencji przekrojowych.

Pierwszą z nich jest wymiar społeczny. Praca z innymi wymaga umiejętności jasnego wyrażania swoich potrzeb, konstruktywnej współpracy w zespole oraz budowania zdrowych relacji zarówno ze współpracownikami, jak i z osobami, na rzecz których organizacja działa.

Drugi obszar obejmuje kompetencje emocjonalne. Wolontariat może stawiać ludzi w sytuacjach złożonych, obciążających emocjonalnie lub wręcz wyczerpujących. Rozpoznawanie i przepracowywanie własnych emocji, stawianie zdrowych granic osobistych w celu zapobiegania wypaleniu, dbanie o dobrostan oraz wiedza o tym, kiedy i jak prosić o pomoc, są niezbędne, aby doświadczenie to pozostawało satysfakcjonujące i możliwe do utrzymania w dłuższej perspektywie.

Trzecim filarem są kompetencje międzykulturowe. Wchodzenie w relacje z osobami wychowanymi w różnych kontekstach społecznych lub kulturowych wymaga otwartości, braku oceniania, umiejętności aktywnego słuchania i wysokiej świadomości własnych założeń. Kwestionowanie przekonania, że istnieje tylko jeden „właściwy” sposób komunikacji lub podejścia do pracy, pozwala zespołowi stać się przestrzenią prawdziwej integracji i wzajemnej nauki.

Wszechstronność i słuchanie: dostosowanie ścieżki do każdego formatu

Dzisiejszy wolontariat przybiera bardzo różnorodne formy, od działań stacjonarnych i bezpośrednich, przez wsparcie cyfrowe realizowane w pełni zdalnie, aż po modele

hybrydowe. Równie zróżnicowane jest zaangażowanie czasowe: od krótkoterminowego udziału w pojedynczym wydarzeniu po ciągłą współpracę trwającą miesiące lub lata.

Każde z tych środowisk niesie ze sobą własne wyzwania i niepisane zasady, do których należy podchodzić elastycznie. W przypadku wolontariatu online lub zdalnego brak kontaktu fizycznego utrudnia wycucie atmosfery zespołu czy poziomu satysfakcji. Kluczowe staje się wówczas zadbanie o to, by używane platformy były jasne i dostępne, dane bezpieczne, a przede wszystkim, by utrzymywać regularny kontakt z drugim człowiekiem, zapobiegając poczuciu izolacji.

Podobnie zarządzanie czasem wymaga odpowiednich strategii. Wolontariat krótkoterminowy wymaga natychmiastowych, przejrzystych wskazówek i bieżącego wsparcia, aby dana osoba mogła od razu wywrzeć realny wpływ; wolontariat długoterminowy wymaga szerszej wizji, opartej na okresowych rozmowach podsumowujących, ewolucji ról oraz możliwościach rozwoju osobistego i podejmowania nowych odpowiedzialności.

Od dopasowania do zakończenia: towarzyszenie przez całą drogę

Zapewnienie wartościowego doświadczenia wolontariackiego oznacza dbanie o każdy etap tej drogi, poczynając od wstępnego dopasowania osoby do roli. Dopasowanie nie jest tworzeniem rankingów ani selekcją opartą na zasługach, polega ono na znalezieniu idealnego punktu styku między motywacjami, dostępnością i preferencjami wolontariusza z jednej strony, a realnymi potrzebami operacyjnymi organizacji z drugiej.

Równie istotne jest to, jak to doświadczenie się kończy. Niezależnie od tego, czy współpraca dochodzi do naturalnego końca wraz z zakończeniem projektu, czy wolontariusz decyduje się odejść z powodów osobistych, moment zakończenia zawsze powinien zostać doceniony. Zorganizowanie końcowej sesji refleksyjnej i wymiana informacji zwrotnych pozwala organizacji zebrać cenne spostrzeżenia służące usprawnieniu procesów wewnętrznych, dając jednocześnie wolontariuszowi zasłużone uznanie za jego wkład i osiągnięcia.

Jasność we współpracy fundamentem wspólnego wzrostu

Uczynienie nieformalnych dynamik przejrzystymi, wspieranie rozwoju osobistego i emocjonalnego oraz uważne prowadzenie wolontariusza przez każdy etap jego drogi nie oznacza dokładania organizacji biurokratycznego ciężaru. Wręcz przeciwnie, chodzi o

postawienie człowieka w centrum uwagi i stworzenie mu jak najlepszych warunków do tego, by poczuł się przyjęty, ukierunkowany i doceniony.

Gdy organizacja decyduje się niczego nie przyjmować za pewnik i przełamuje barierę niepisanych zasad, nie tylko oferuje swoim wolontariuszom bogatsze i bezpieczniejsze doświadczenie, ale także kładzie fundamenty pod silniejszą, bardziej spójną społeczność, zdolną do wywierania trwałego wpływu.

Article 2.

A Volunteer Call That Turns People Away Without You Knowing It

When an organization launches a call for volunteers, expectations are always high. A detailed text is carefully drafted, the duties are summarized, and the announcement is published with the hope of bringing new energy to support the cause. Often, however, the result is an unexpected silence or a limited response from a narrow group of applicants who reflect the exact same profile the organization has always reached.

In these situations, the most common explanation tends to be a general decline in civic participation or a lack of free time. Yet the reality revealed through the VolunTrek project points to a different dynamic: small structural choices in the recruitment message often create invisible barriers that turn potential volunteers away long before they can apply.

One of the most frequent obstacles is the tendency to structure the call like a rigid corporate job posting, focusing solely on practical tasks and technical requirements. While clarity regarding duties is necessary, what truly motivates a volunteer is understanding the real value and social impact of their actions. When the broader vision and the sense of mission remain in the background, the opportunity loses its inspirational value and its capacity to foster belonging.

This is frequently compounded by the use of self-referential language. Over time, every organization develops its own internal vocabulary composed of project acronyms, administrative terminology, and bureaucratic jargon. Readers looking in from the outside can perceive these expressions as a signal of exclusion, leading them to assume they are unqualified even for roles that require no specialized skills. Simple, direct, and jargon-free language is the first step toward making an opportunity accessible to everyone.

The complexity of the application process also plays a decisive role. Demanding lengthy forms, formal CVs, or detailed references at the very first contact discourages individuals with less time, lower digital literacy, or less confidence in their own abilities. Streamlining initial touchpoints and saving in-depth questions for later stages allows organizations to welcome a broader and more diverse range of applicants.

Another critical element involves accessibility and transparent conditions. Omitting information about the digital accessibility of materials, physical site access, or the format of the opportunity, whether face-to-face, online, or hybrid, leads many individuals with specific access needs to give up from the start. Similarly, requiring an overly rigid time commitment excludes students, working professionals, and caregivers. Providing upfront clarity on training and expense reimbursements while offering flexible formats builds immediate trust.

Finally, organizations must pay close attention to entry requirements, avoiding the habit of setting strict criteria like university degrees or years of experience for tasks that could easily be learned during onboarding. Valuing motivation, personal attitudes, and a willingness to learn over formal qualifications makes it possible to engage young people and individuals from non-traditional backgrounds, enriching the team with fresh perspectives.

Inclusive recruitment requires a fundamental shift in perspective. It is not merely a matter of asking what profiles the organization needs, but of examining how to make every opportunity transparent, simple, and welcoming for the community. By removing these invisible barriers, a recruitment call stops acting as an unintended filter and becomes a true gateway to meaningful, inclusive volunteer engagement.

Artykuł 2.

Ogłoszenie o naborze wolontariuszy, które zniechęca ludzi, choć nawet o tym nie wiesz

Gdy organizacja ogłasza nabór wolontariuszy, oczekiwania są zazwyczaj wysokie. Tekst ogłoszenia jest starannie dopracowywany, zakres obowiązków dokładnie opisany, a sama informacja trafia do sieci z nadzieją na pozyskanie nowej energii do wsparcia ważnej sprawy. Często jednak odpowiedzią jest zaskakująca cisza albo znikomy odzew ze strony niewielkiej grupy kandydatów, wpisujących się w dokładnie ten sam profil, do którego organizacja docierała od lat.

W takich sytuacjach najczęstszym wyjaśnieniem bywa przekonanie o spadku zaangażowania obywatelskiego czy braku wolnego czasu u ludzi. Jednak rzeczywistość ukazana w ramach projektu VolunTrek wskazuje na zupełnie inną dynamikę: to drobne wybory strukturalne w treści ogłoszenia tworzą niewidzialne bariery, które skutecznie zniechęcają potencjalnych wolontariuszy, zanim ci zdążą w ogóle złożyć aplikację.

Jedną z najczęstszych przeszkód jest tendencja do nadawania ogłoszeniu formy sztywnego, korporacyjnego oferty pracy, skupionego wyłącznie na zadaniach praktycznych i wymaganiach technicznych. Choć klarowność w kwestii obowiązków jest niezbędna, prawdziwą motywacją dla wolontariusza jest zrozumienie sensu i realnego wpływu społecznego jego działań. Gdy szersza wizja oraz misja organizacji schodzą na dalszy plan, oferta traci swoją moc inspirującą oraz zdolność budowania poczucia przynależności.

Problem ten dodatkowo pogłębia stosowanie hermetycznego języka. Z biegiem czasu każda organizacja wypracowuje własny słownik, pełen projektowych akronimów, terminologii administracyjnej i biurokracji. Osoba patrząca z zewnątrz może odebrać te sformułowania jako sygnał wykluczenia i uznać, że nie posiada odpowiednich kompetencji, nawet w przypadku ról, które nie wymagają żadnej specjalistycznej wiedzy. Prosty, bezpośredni język wolny od branżowego żargonu to pierwszy krok do tego, by uczynić wolontariat dostępnym dla każdego.

Kluczową rolę odgrywa również stopień skomplikowania samego procesu zgłoszeniowego. Wymaganie długich formularzy, formalnych życiorysów czy szczegółowych referencji już przy pierwszym kontakcie skutecznie zniechęca osoby dysponujące mniejszą ilością czasu, niższymi kompetencjami cyfrowymi lub mniejszą pewnością siebie. Uproszczenie pierwszego kroku i odłożenie bardziej szczegółowych pytań na późniejsze etapy rekrutacji pozwala otworzyć się na znacznie szersze i bardziej różnorodne grono chętnych.

Niezwykle istotnym elementem jest także dostępność oraz przejrzystość warunków współpracy. Brak informacji na temat cyfrowej dostępności materiałów, dostosowania architektonicznego przestrzeni czy formy wolontariatu, stacjonarnej, online bądź hybrydowej, sprawia, że wiele osób ze szczególnymi potrzebami rezygnuje już na wstępie. Z kolei sztywne wymagania czasowe wykluczają uczniów, studentów, osoby pracujące czy opiekunów. Jasne określenie kwestii szkoleń czy zwrotu kosztów przy jednoczesnym zaoferowaniu elastycznych form zaangażowania buduje wzajemne zaufanie od pierwszego momentu.

Na koniec warto przyrzeć się kryteriom formalnym i unikać rutynowego stawiania wygórowanych wymagań, takich jak dyplom uczelni czy lata doświadczenia, w odniesieniu do zadań, których można łatwo nauczyć się podczas wdrożenia. Docenienie motywacji, postawy i chęci do nauki zamiast formalnych kwalifikacji pozwala włączyć w działania młodzież oraz osoby z różnych środowisk, wzbogacając zespół o nowe, cenne perspektywy.

Inkluzywna rekrutacja wymaga zatem fundamentalnej zmiany myślenia. Nie chodzi jedynie o zadawanie pytania o to, jakich profili potrzebuje organizacja, ale o przeanalizowanie, jak uczynić każdą ofertę przejrzystą, prostą i otwartą dla społeczności. Usuwając te niewidzialne bariery, ogłoszenie przestaje działać jak przypadkowy filtr, a staje się prawdziwymi drzwiami do wartościowego i włączającego wolontariatu.

Article 3.

What is volunteering?

When we talk about volunteering, public perception often relies on oversimplifications and entrenched cultural stereotypes that significantly diminish its true meaning. In the collective consciousness, the volunteer is frequently portrayed as an almost heroic figure driven by an altruism completely detached from personal needs, or, conversely, as someone who simply gives up a bit of free time for lack of better things to do. Too often, social engagement is reduced to mere welfarism, a paternalistic and one-way form of aid operating under the logic of 'those who are well off helping those in need.' Added to this is a subtle prejudice regarding the professionalism of volunteer work: the lack of financial compensation is mistakenly equated with improvisation and a lack of need for specific skills, relegating this experience to an informal pastime suited mainly for young people seeking initial experience or retirees with time to spare.

Dismantling these myths is the first step toward restoring the innovative and transformative power of volunteering. Drawing from the methodological framework developed within the European project VolunTrek, we propose a radically different approach: volunteering is not an act of charity, but a structured lifelong learning journey and a cornerstone of active citizenship built on the principle of reciprocity. Engaging in volunteer work, especially in adulthood, is not simply about naively 'doing good,' but rather undertaking a mature educational and human process that reshapes the perspectives of both the participants and the communities in which they serve.

From this perspective, a volunteer is defined not merely by the practical tasks they perform, but through the conscious development of a distinct set of soft skills. Meaningful engagement requires the harmonious cultivation of social, emotional, and intercultural dimensions. On a social level, the volunteer learns assertive communication, active listening, and how to build non-judgmental relationships. On an emotional level, they gain the ability to manage stress, prevent burnout, and maintain inner balance when facing complex life situations. Meanwhile, intercultural competencies ensure that all actions take place on a foundation of partnership and equal dignity, the volunteer steps away from the role of 'benefactor' to become a co-facilitator of progress, capable of breaking down stereotypes and valuing diversity.

This vision of volunteering also acknowledges that good intentions alone are not enough. For social commitment to produce real, lasting impact, professional organizational support is essential. Effective volunteering requires careful planning and preparation: mature institutions and educators are needed to guide, prepare, and mentor adults at every stage of their journey, both through structured training and ongoing field support. Organizations thus become guardians of a safe environment where acquired skills are recognized and valued. Redefining volunteering ultimately means moving away from past paternalistic practices toward building communities where gifted time becomes a catalyst for mutual growth, personal maturity, and deep social transformation.

Artykuł 3.

Czym jest wolontariat ?

Gdy rozmawiamy o wolontariacie, postrzeganie społeczne często opiera się na uproszczeniach i utrwalonych stereotypach kulturowych, które znacznie spłycają jego prawdziwe znaczenie. W powszechnej świadomości wolontariusz bywa przedstawiany jako postać niemal heroiczna, napędzana altruizmem całkowicie oderwanym od własnych potrzeb, albo, dla kontrastu, jako ktoś, kto po prostu poświęca chwilę wolnego czasu z braku lepszych zajęć. Zbyt często zaangażowanie społeczne sprowadza się do zwykłego charytatywizmu: paternalistycznej, jednokierunkowej pomocy opartej na logice „ci, którym powodzi się dobrze, pomagają tym w potrzebie”. Dochodzi do tego subtelne uprzedzenie dotyczące profesjonalizmu pracy wolontariackiej, brak rekompensaty finansowej błędnie utożsamia się z improwizacją i brakiem potrzeby posiadania konkretnych kompetencji. Spycha to to doświadczenie do roli nieformalnego hobby, przeznaczonego głównie dla młodych ludzi szukających pierwszych doświadczeń lub emerytów mających nadmiar czasu.

Obalenie tych mitów to pierwszy krok w stronę przywrócenia wolontariatowi jego innowacyjnej i transformacyjnej siły. Czerpiąc z ram metodologicznych opracowanych w ramach europejskiego projektu VolunTrek, proponujemy radykalnie odmienne podejście: wolontariat nie jest aktem dobroczynności, lecz ustrukturyzowanym procesem uczenia się przez całe życie oraz fundamentem aktywnego obywatelstwa opartym na zasadzie wzajemności. Zaangażowanie w wolontariat, szczególnie w wieku dojrzałym, to nie tylko naiwne „robienie dobra”, ale przede wszystkim dojrzały proces edukacyjny i ludzki, który zmienia perspektywę zarówno uczestników, jak i społeczności, którym służą.

Z tej perspektywy wolontariusz definiowany jest nie tylko przez praktyczne zadania, które wykonuje, ale poprzez świadomy rozwój określonego zestawu kompetencji miękkich. Sensowne zaangażowanie wymaga harmonijnego rozwijania wymiaru społecznego, emocjonalnego i międzykulturowego. Na poziomie społecznym wolontariusz uczy się asertywnej komunikacji, aktywnego słuchania i budowania relacji pozbawionych oceniania. Na poziomie emocjonalnym zyskuje umiejętność zarządzania stresem, zapobiegania wypaleniu i utrzymywania wewnętrznej równowagi w obliczu trudnych sytuacji życiowych. Z kolei kompetencje międzykulturowe gwarantują, że wszelkie działania opierają się na partnerstwie i równej godności, wolontariusz odchodzi od roli „dobroczyńcy”, stając się współtwórcą zmian, zdolnym do przełamywania stereotypów i doceniania różnorodności.

Takie spojrzenie na wolontariat wymaga również uznania, że same dobre intencje nie wystarczą. Aby zaangażowanie społeczne przynosiło realne i trwałe efekty, niezbędne jest profesjonalne wsparcie organizacyjne. Skuteczny wolontariat wymaga starannego planowania i przygotowania: potrzebne są dojrzałe instytucje oraz edukatorzy, którzy będą prowadzić, przygotowywać i wspierać dorosłych na każdym etapie ich drogi, zarówno poprzez ustrukturyzowane szkolenia, jak i bieżące wsparcie w terenie. Organizacje stają się w ten sposób gwarantami bezpiecznego środowiska, w którym zdobyte umiejętności są dostrzegane i doceniane. Przededefiniowanie wolontariatu oznacza wreszcie odejście od dawnych, paternalistycznych praktyk na rzecz budowania społeczności, w których ofiarowany czas staje się katalizatorem obopólnego rozwoju, dojrzałości osobistej i głębokiej transformacji społecznej.

Article 4.

AI in Volunteer Management: When It Helps and Where It Should Not Decide for Us

The rapid emergence of artificial intelligence tools is sparking a profound transformation across the non-profit sector. Volunteer managers, adult educators, and community coordinators are increasingly discovering how generative technologies can reduce administrative burdens, streamline workflows, and bring new structure to everyday processes. Yet, as automated systems become more embedded in our daily work, a crucial question arises: how do we harness the efficiency of AI without compromising the deeply human, relational essence of volunteering?

The journey of volunteer management is built on a sequence of deliberate steps, from assessing organizational readiness and recruiting, to matching, onboarding, guiding, and closing an experience responsibly. At every stage of this cycle, technology can offer valuable support. However, understanding its limitations is what separates meaningful, ethical volunteer management from a cold, transactional process.

Where AI Truly Helps

When treated as an assistant rather than an authority, artificial intelligence excels at tackling desk-bound, creative, and repetitive tasks. During the initial planning phase, when an organization must evaluate its capacity and clarify its operational needs, AI can serve as a helpful sounding board. It can assist managers in organizing thoughts, framing reflection questions, or identifying potential areas where volunteer support could add genuine value.

As organizations move into recruitment and onboarding, AI demonstrates its strength as a drafting tool. It can rapidly generate initial drafts of role descriptions, adapt announcements for different media platforms, or help translate materials into simpler, more accessible language. This capacity for adaptation is particularly valuable for fostering inclusion and digital accessibility, making it easier to reach volunteers with diverse backgrounds, varied language skills, or specific accessibility requirements.

Furthermore, during the ongoing guidance and closing stages, AI can assist coordinators in structuring meeting agendas, drafting welcome handbooks, or preparing prompts to help volunteers reflect on their personal learning. By taking over the heavy lifting of document

generation and structural organization, AI frees up a precious resource for volunteer managers: time.

Where AI Must Step Back

Despite these operational advantages, artificial intelligence lacks empathy, moral agency, and nuanced contextual awareness. Volunteering is fundamentally an experience grounded in social, emotional, and intercultural competencies. It relies on trust, mutual respect, shared purpose, and authentic human connection, elements that no algorithm can interpret or replace.

First and foremost, AI must never make final decisions regarding recruitment, selection, or role matching. Connecting a volunteer to a specific role involves far more than comparing a list of skills against a task description. True matching requires listening to personal motivations, recognizing unspoken needs, gauging team dynamics, and understanding unique life circumstances. Delegating these decisions to automated systems introduces serious risks of hidden bias, unfair exclusion, and misplaced expectations.

Equally critical is keeping AI away from sensitive interpersonal matters, wellbeing, and safeguarding. When a volunteer experiences loss of motivation, interpersonal friction, intercultural misunderstandings, or personal difficulties, the response requires genuine active listening and human empathy. Disciplinary issues, safeguarding disclosures, and formal exit processes belong entirely within the domain of human oversight.

Finally, responsible AI use demands absolute diligence regarding data protection. Personal stories, identifiable records, confidential feedback, and private contact details must never be entered into publicly available AI tools. Protecting personal identities and maintaining confidentiality are non-negotiable boundaries that safeguard the trust volunteers place in an organization.

Striking the Right Balance

A successful approach to artificial intelligence in volunteer management follows a simple principle: use technology to support the process, but keep humans in charge of the decisions and relationships. Every piece of content, framework, or prompt generated by an AI tool must pass through the review, reflection, and final edit of a named person who understands the organization's real-world culture and values.

When organizations set clear safeguards and embrace AI as a drafting and organizational assistant, they reclaim valuable time. That saved time can then be redirected toward what matters most: welcoming volunteers warmly, mentoring them through challenges, celebrating their contributions, and building resilient, inclusive communities together.

Artykuł 4.

Sztuczna inteligencja w zarządzaniu wolontariatem: kiedy pomaga, a gdzie nie powinna za nas decydować

Dynamiczny rozwój narzędzi opartych na sztucznej inteligencji wywołuje głęboką transformację w całym sektorze pozarządowym. Koordynatorzy wolontariatu, edukatorzy dorosłych oraz liderzy lokalni coraz częściej dostrzegają, jak generatywne technologie mogą odciążyć ich w codziennej administracji, usprawnić przepływ pracy i uporządkować organizacyjne procesy. Jednak w miarę jak automatyzacja staje się częścią naszej codzienności, pojawia się fundamentalne pytanie: jak czerpać z wydajności AI, nie tracąc przy tym głęboko ludzkiego, relacyjnego charakteru wolontariatu?

Zarządzanie wolontariatem to przemyślana ścieżka, obejmująca całą drogę wolontariusza, od oceny gotowości i potrzeb samej organizacji, przez rekrutację, dopasowanie ról, wdrożenie (onboarding), aż po bieżący wspierający nadzór i odpowiedzialne zakończenie współpracy. Na każdym z tych etapów technologia może zaoferować cenne wsparcie. Kluczem do etycznego i skutecznego zarządzania jest jednak precyzyjne zrozumienie, gdzie leżą jej granice.

Gdzie AI naprawdę pomaga

Gdy traktujemy sztuczną inteligencję jako wsparcie, a nie ostateczny autorytet, sprawdza się ona znakomicie w zadaniach koncepcyjnych, pisemnych i rutynowych. Na etapie wstępnego planowania, kiedy organizacja musi ocenić swoje zasoby i sprecyzować potrzeby, AI może służyć jako partner do burzy mózgów. Pomaga uporządkować myśli, formułować pytania refleksyjne czy identyfikować obszary, w których zaangażowanie wolontariuszy wniesie realną wartość.

Przechodząc do rekrutacji i wdrożenia, sztuczna inteligencja pokazuje swoją siłę jako narzędzie do tworzenia treści. Potrafi sprawnie przygotować pierwsze wersje opisów ról, dostosować ogłoszenia do różnych kanałów informacyjnych czy pomóc w tłumaczeniu i

upraszczaniu języka. Ta zdolność do adaptacji tekstu jest szczególnie cenna w budowaniu dostępności i włączającego charakteru działań (inkluzywności), ułatwiając docieranie do osób o różnym doświadczeniu, znajomości języka czy szczególnych potrzebach.

Co więcej, na etapach ewaluacji i zakończenia projektu, AI może wspierać koordynatorów w strukturze spotkań, tworzeniu poradników powitalnych czy przygotowywaniu pytań pomagających wolontariuszom dostrzec i nazwać kompetencje społeczne, emocjonalne oraz międzykulturowe rozwinięte podczas pracy. Przejmując na siebie ciężar tworzenia szkiców i porządkowania dokumentów, technologia uwalnia to, co dla koordynatorów najcenniejsze: czas.

Gdzie AI musi ustąpić

Mimo licznych zalet operacyjnych, sztuczna inteligencja jest pozbawiona empatii, poczucia odpowiedzialności moralnej i zrozumienia kontekstu kulturowego czy osobistego. Wolontariat opiera się na budowaniu zaufania, wzajemnym szacunku i autentycznych relacjach, wartościach, których żaden algorytm nie jest w stanie pojąć ani zastąpić.

Przede wszystkim AI nigdy nie powinna podejmować ostatecznych decyzji dotyczących rekrutacji, selekcji czy dopasowywania wolontariusza do konkretnej roli. Połączenie człowieka z odpowiednim zadaniem wymaga znacznie więcej niż zestawienia listy umiejętności z opisem stanowiska. Wymaga uważnego wysłuchania osobistej motywacji, dostrzeżenia potrzeb, wyczucia dynamiki zespołu i zrozumienia indywidualnej sytuacji życiowej. Powierzenie tych decyzji automatycznym systemom niesie ze sobą poważne ryzyko ugruntowywania ukrytych uprzedzeń i niesprawiedliwego wykluczenia.

Równie istotne jest bezwzględne odsuwanie AI od spraw związanych z dobrostanem, bezpieczeństwem (safeguarding) i kwestiami trudnymi. Gdy wolontariusz traci motywację, doświadcza trudności osobistych czy wchodzi w konflikt wynikający z różnic kulturowych, właściwa reakcja wymaga prawdziwej empatii i umiejętności słuchania. Wszelkie procedury wyjaśniające, wsparcie emocjonalne oraz decyzje o zakończeniu współpracy należą wyłącznie do ludzi.

Ostatnim, ale niezwykle ważnym filarem jest ochrona danych osobowych. Do publicznie dostępnych narzędzi AI nigdy nie wolno wprowadzać poufnych historii, danych kontaktowych, szczegółowych opinii ani informacji, które mogłyby posłużyć do

zidentyfikowania konkretnej osoby. Dbanie o prywatność to fundament zaufania, jakim wolontariusze obdarzają organizację.

Równowaga w praktyce

Skuteczne i odpowiedzialne podejście do sztucznej inteligencji w zarządzaniu wolontariatem sprowadza się do prostej zasady: używajmy technologii do wspierania procesów, ale decyzje i relacje pozostawiamy w rękach ludzi. Każdy materiał, szkic czy propozycja wygenerowana przez AI musi przejść przez weryfikację, refleksję i ostateczną redakcję koordynatora, który zna realia, kulturę i wartości swojej organizacji.

Wyznaczając jasne granice i traktując sztuczną inteligencję jako cyfrowego asystenta, organizacje zyskują cenny czas. Czas, który można w pełni przeznaczyć na to, co w wolontariacie najważniejsze: serdeczne przyjęcie drugiego człowieka, towarzyszenie mu w rozwoju, docenianie jego wkładu i wspólne budowanie silnej, otwartej społeczności.

Article 5.

“Thank you” is not enough: what kind of recognition actually matters to volunteers?

In direct action, community work, and social initiatives, saying *"thank you"* has become a standard, almost automated reflex. Yet, anyone who coordinates volunteers or works closely on the ground knows that a polite card or a formal end-of-year certificate rarely captures the true depth of what has taken place. Genuine recognition goes far beyond polite routine. It requires a shift in how we view human involvement, moving from superficial rewards to an authentic, continuous culture of appreciation.

Drawing from modern frameworks of volunteer management, such as the *VolunTrek Toolkit*, true recognition is not an isolated event. It is an ongoing relational practice rooted in three fundamental pillars: putting the person at the center, fostering genuine inclusion, and deeply acknowledging the inherent good that every individual brings to the community.

Recognizing the Centrality of the Person

A volunteer is never just an operational resource, an extra pair of hands, or a slot filled in a schedule. Every volunteer is a whole person with a unique life background, specific personal motivations, emotional needs, and personal boundaries. Placing the individual at the center

means transforming volunteer coordination from a purely task-oriented management process into a deeply relational journey.

Authentic recognition begins long before an activity ends. It manifests in everyday attentive listening, regular check-ins, and open spaces for dialogue where a volunteer feels that their well-being and voice matter just as much as their output. When organizations tailor roles to respect an individual's strengths, aspirations, and personal life commitments, they demonstrate genuine respect for human agency. Protecting a volunteer's emotional journey, providing healthy boundaries, preventing burnout, and offering supportive guidance, is perhaps the deepest form of respect an organization can offer. When people are truly seen as individuals, recognition becomes a natural daily practice rather than an obligation.

Inclusion as an Act of Recognition

Recognition cannot exist in a vacuum; it is fundamentally intertwined with inclusion. Expressing gratitude to a volunteer rings hollow if the organization maintains invisible physical, social, or structural barriers that limit full participation. Recognizing a person means creating an environment where everyone, regardless of physical abilities, linguistic background, digital access, or social circumstances, feels safe, welcomed, and valued as an equal member.

In practice, inclusion is recognition in action. Adapting communication methods, offering flexible commitment models such as hybrid or online participation, and physically opening spaces are practical ways of saying *"you belong here, and your presence is essential"*. Furthermore, true inclusion creates space for intercultural and social learning, honoring diverse life experiences as valuable assets rather than challenges to manage. When people with fewer opportunities are empowered as active co-creators of social good rather than passive recipients of support, recognition reaches its highest ethical standard.

Honoring the Benevolence and Impact of Every Action

A generic "thank you" often falls short because it flattens unique efforts into a single, standardized gesture. Meaningful recognition requires validating the specific good that each person contributes to the collective mission. Because volunteers freely offer their time, energy, and empathy, honoring their contribution requires bringing clarity to their social impact and supporting their personal growth.

On one hand, volunteers need to see how their efforts translate into tangible community change. Understanding how a specific action, whether mentoring a student, organizing logistics, or welcoming a neighbor, directly affects beneficiaries fosters a deep, shared sense of purpose. On the other hand, volunteering is a transformative experience. Recognizing a contribution means guiding volunteers through reflection on the competences they have developed, whether social, emotional, or intercultural. Through intentional debriefings and end-of-cycle reviews, recognition becomes a powerful instrument that elevates self-awareness, confidence, and personal dignity.

Politeness is necessary, but seeing the human being behind the action is transformative. What volunteers actually care about is knowing that their unique human dignity is recognized, that their personal challenges are understood and supported, and that the good they generate is genuinely valued.

By embedding person-centered guidance, active inclusion, and thoughtful reflection into every step of the volunteer journey, organizations can move beyond empty gestures. Recognition then ceases to be a polite word spoken at the end of a project, becoming instead a lived, continuous experience of shared humanity.

Artykuł 5.

„Dziękuję” to za mało: jakiego uznania naprawdę potrzebują wolontariusze?

W działaniach społecznych, pracy na rzecz lokalnych społeczności i inicjatywach obywatelskich mówienie „dziękuję” stało się standardowym, niemal automatycznym odruchem. Jednak każdy, kto koordynuje pracę wolontariuszy lub działa bezpośrednio w terenie, wie, że zdawkowa kartka lub formalny dyplom na koniec roku rzadko oddają prawdziwą głębię tego, co się wydarzyło. Prawdziwe uznanie wykracza daleko poza zwykłą uprzejmość. Wymaga ono zmiany sposobu, w jaki postrzegamy ludzkie zaangażowanie, przejścia od powierzchownych nagród do autentycznej, ciągłej kultury wdzięczności.

Opierając się na nowoczesnych podejściach do zarządzania wolontariatem, takich jak *VolunTrek Toolkit*, prawdziwe uznanie nie jest jednorazowym wydarzeniem. To stała praktyka relacyjna oparta na trzech fundamentalnych filarach: stawianiu człowieka w centrum, budowaniu autentycznej inkluzywności oraz głębokim docenianiu dobra, które każda jednostka wnosi do społeczności.

Stawianie człowieka w centrum wolontariatu

Wolontariusz nigdy nie jest tylko zasobem operacyjnym, dodatkową parą rąk do pracy czy wpisem w grafiku. Każdy wolontariusz to pełnowymiarowy człowiek z własną historią życiową, indywidualnymi motywacjami, potrzebami emocjonalnymi i granicami osobistymi. Postawienie jednostki w centrum oznacza przekształcenie koordynacji wolontariatu z procesu czysto zadaniowego w głęboką podróż relacyjną.

Autentyczne uznanie zaczyna się długo przed zakończeniem projektu. Przejawia się w codziennym, uważnym słuchaniu, regularnym kontakcie i otwartej przestrzeni do dialogu, w której wolontariusz czuje, że jego dobrostan i głos są równie ważne jak jego wydajność. Kiedy organizacje dostosowują role tak, aby szanować mocne strony, dążenia i zobowiązania życiowe poszczególnych osób, okazują prawdziwy szacunek dla ich podmiotowości. Ochrona emocjonalnej strony wolontariatu, zapewnienie zdrowych granic, zapobieganie wypaleniu i oferowanie wsparcia, to być może najgłębsza forma szacunku, jaką organizacja może zaoferować. Gdy ludzie są naprawdę dostrzegani jako jednostki, docenianie staje się naturalną codzienną praktyką, a nie wymuszonym obowiązkiem.

Inkluzywność jako akt uznania

Uznanie nie istnieje w próżni; jest nieodłącznie związane z inkluzywnością. Wyrażanie wdzięczności wolontariuszowi brzmi pusto, jeśli organizacja utrzymuje niewidzialne bariery fizyczne, społeczne lub strukturalne, które ograniczają pełny udział. Docenienie człowieka oznacza tworzenie środowiska, w którym każdy, niezależnie od sprawności fizycznej, pochodzenia językowego, dostępu do technologii cyfrowych czy sytuacji społecznej, czuje się bezpiecznie, jest mile widziany i traktowany jako równorzędny członek zespołu.

W praktyce inkluzywność to uznanie w działaniu. Dostosowywanie metod komunikacji, oferowanie elastycznych form zaangażowania (takich jak wolontariat hybrydowy lub online) oraz fizyczne otwieranie przestrzeni to praktyczny sposób na powiedzenie: *„Twoje miejsce jest tutaj, a Twoja obecność jest kluczowa”*. Co więcej, prawdziwa inkluzywność stwarza przestrzeń do uczenia się międzykulturowego i społecznego, traktując różnorodne doświadczenia życiowe jako cenny kapitał, a nie problem do rozwiązania. Kiedy osoby z mniejszymi szansami stają się aktywnymi współtwórcami dobra wspólnego, a nie tylko biernymi odbiorcami pomocy, uznanie osiąga swój najwyższy wymiar etyczny.

Docenianie dobra i wpływu każdego działania

Ogólne „dziękuję” często nie spełnia swojej roli, ponieważ sprowadza unikalny wysiłek do jednego, standaryzowanego gestu. Znaczące uznanie wymaga dostrzeżenia i waloryzacji konkretnego dobra, które każda osoba wnosi do wspólnej misji. Ponieważ wolontariusze dobrowolnie ofiarowują swój czas, energię i empatię, docenienie ich wkładu wymaga pokazania realnego wpływu ich pracy oraz wspierania ich rozwoju osobistego.

Z jednej strony wolontariusze muszą widzieć, jak ich wysiłek przekłada się na realną zmianę w społeczności. Zrozumienie, jak konkretne działanie, czy to mentoring, organizacja logistyki, czy serdeczne powitanie drugiej osoby, bezpośrednio wpływa na odbiorców, buduje głębokie, wspólne poczucie celu. Z drugiej strony wolontariat jest doświadczeniem transformującym. Docenienie wkładu oznacza również towarzyszenie wolontariuszom w refleksji nad kompetencjami, które rozwinęli, zarówno społecznymi, emocjonalnymi, jak i międzykulturowymi. Poprzez ustrukturyzowaną refleksję i podsumowania, uznanie staje się potężnym narzędziem podnoszącym samoświadomość, pewność siebie i poczucie własnej godności.

Uprzejmość jest potrzebna, ale dostrzeżenie człowieka stojącego za danym działaniem ma moc transformującą. To, na czym naprawdę zależy wolontariuszom, to wiedza, że ich wyjątkowa godność jest szanowana, ich osobiste wyzwania są rozumiane i wspierane, a dobro, które generują, jest szczerze doceniane.

Poprzez włączenie podejmowania decyzji zorientowanego na człowieka, aktywnej inkluzywności i przemyślanej refleksji w każdy etap wolontariatu, organizacje mogą wyjść poza puste gesty. Uznanie przestaje być wtedy jedynie zdawkowym słowem wypowiedzianym na koniec projektu, stając się żywym, ciągłym doświadczeniem wspólnego człowieczeństwa.