

Część III.

Dla mentora

Dla każdego wolontariusza pobyt w nieznanym miejscu i w zupełnie nowej roli wiąże się z wieloma oczekiwaniami i obawami. Wcale nie trzeba wyjeżdżać na drugi koniec świata, by pakując bagaż przed podróżą na projekt Wolontariatu Europejskiego poczuć, że właśnie zaczyna się wyjątkowa podróż pełna wyzwań, niespodzianek, wspaniałych momentów i chwil zwątpienia.

Mentor jest dla wolontariusza towarzyszem podróży, cierpliwym przewodnikiem. Wykorzystując swoje doświadczenie, znajomość lokalnych realiów, ludzi i zwyczajów pomaga wolontariuszowi dotrzeć do miejsc nieopisanych w przewodnikach dla turystów. Jest też wsparciem w trudnych sytuacjach oraz świadkiem sukcesów i radości.

To niełatwa rola, ale tak, jak w podróży trudne szlaki są najbardziej fascynujące, tak bycie mentorem będzie niezapomnianym i wyjątkowym doświadczeniem. Ten rozdział pomoże Ci się do niego przygotować. Zglądaj tu również w trakcie projektu – teoria odbita w lustrze konkretnych zdarzeń może nabrać nowego, cennego znaczenia.

I. Wprowadzenie

W tej części znajdziesz najważniejsze informacje dotyczące definicji i roli mentora oraz wymagań formalnych, które pozwolą Ci umiejscowić mentora w projekcie Wolontariatu Europejskiego.

1. Kim jest mentor

Współczesne znaczenie słowa „mentor” ma swoje korzenie w homerowskiej „Odysei”, w której Mentor był przyjacielem Odyseusza i opiekunem jego syna Telemacha. Dzisiaj oznacza doświadczonego doradcę, przewodnika życiowego.

Podobna jest rola mentora w projektach Wolontariatu Europejskiego:

- mentor wspiera wolontariusza, pomaga mu nie być samotnym, umie wysłuchać i, w razie potrzeby, przejąć inicjatywę, by znaleźć najlepsze rozwiązanie. To mentor zabierze wolontariusza do lekarza w razie grypy albo pomoże załatwić sprawę w urzędzie;
- mentor pomaga wolontariuszowi w integracji ze społecznością lokalną, szczególnie na początku, gdy wszystko jest „obce” i „inne”: zaprosi wolontariusza do kina, wskaże interesujące miejsca w okolicy, pomoże poznać nowych ludzi;
- mentor wspiera indywidualną refleksję wolontariusza nad jego osiągnięciami edukacyjnymi pod kątem przygotowania certyfikatu Youthpass.

Mentor to osoba otwarta i godna zaufania, jest przyjacielem wolontariusza, co może stanowić dosyć duże wyzwanie. Mentor nie jest czarodziejem, który zjawia się natychmiast i magiczną różdżką sprawia, że wszelkie kłopoty znikają. Mentor nie jest omnibusem znającym odpowiedź na każde pytanie ani kameleonem potrafiącym idealnie dostosować się do każdej sytuacji.

2. Kilka słów o formalnościach

Wybór mentora jest ważnym elementem przygotowań do goszczenia wolontariuszy Wolontariatu Europejskiego. Pierwsze informacje o mentorze pojawiają się już we wniosku o fundusze, w części V. – Opis działania, gdzie należy przedstawić rolę mentora i podać jego dane kontaktowe. W *Umowie o realizacji działań* (Activity Agreement) dane mentora i jego rola powinny być opisane w części „Szkolenia i wsparcie dla wolontariusza”.

Nie ma żadnych wytycznych dotyczących np. wieku, umiejętności czy wykształcenia mentora. Bardzo ważne jest jednak, by mentor stał na neutralnej pozycji: mentorem **nie może** być osoba, która przydziela wolontariuszowi zadania i nadzoruje ich wykonanie (**mentor nie może być jednocześnie koordynatorem projektu lub koordynatorem działań**). Większość mentorów to wolontariusze, nie ma jednak zasad formalnych, ograniczających mentorowi możliwość pobierania wynagrodzenia za jego pracę (organizacja musi wtedy wygospodarować odpowiednie środki w ramach otrzymanego dofinansowania lub własnych zasobów).



Mentor pełni szczególną rolę w projektach goszczących wolontariuszy z mniejszymi szansami. Indywidualne wsparcie wolontariusza z mniejszymi szansami wymaga od mentora większego doświadczenia i określonych kwalifikacji, pełnego zaangażowania w projekt, spędzania z wolontariuszem czasu. Może również oznaczać dodatkowe obowiązki związane z potrzebami wolontariusza. Przygotowując projekt dla

wolontariuszy z mniejszymi szansami, których udział jest możliwy tylko pod warunkiem zapewnienia im indywidualnego i określonego wsparcia, można starać się o dofinansowanie dodatkowej opieki mentora. W V części wniosku (*Opis działania – Włączanie młodych wolontariuszy z mniejszymi szansami*) należy uzasadnić potrzebę i przedstawić cele dodatkowej opieki mentora oraz podać, jakich działań dotyczy i jakie środki zostaną podjęte, by zapobiec ryzyku i zapewnić wolontariuszowi bezpieczeństwo. W tym miejscu warto również opisać kwalifikacje i doświadczenie mentora.

3. Wybór mentora

Wybór mentora to trudne zadanie – próbujemy przecież stworzyć parę przyjaciół z osób, które nigdy wcześniej się nie spotkały. Wybierając mentora warto pamiętać, aby:

- mentor i wolontariusz znali język, w którym swobodnie będą mogli się porozumiewać;
- mentor był dostępny i dyspozycyjny – mieszkał w pobliżu i miał czas na kontakt z wolontariuszem. Mentor, który mieszka w innym mieście, albo który w natłoku zajęć na spotkania z wolontariuszem może przeznaczyć godzinę w miesiącu, to kiepski pomysł;
- mentor był gotowy na uczenie się;
- znaleźć coś, co na początku może połączyć wolontariusza i mentora, np. wspólne zainteresowania;
- mentor miał dobry kontakt z organizacją goszczącą;
- i znał zasady programu „Młodzież w działaniu”.

Często mentorami są lokalni wolontariusze zaangażowani w działania organizacji goszczącej lub koordynującej albo byli wolontariusze Wolontariatu Europejskiego.

Mimo starań zdarza się czasem, że relacje pomiędzy mentorem a wolontariuszem nie układają się najlepiej – bądźmy więc uważni, elastyczni i otwarci na zmiany!

4. Kim jest wolontariusz?

Podczas ogólnopolskiego spotkania doświadczonych mentorów powstała lista definicji wolontariusza.

Z punktu widzenia mentora wolontariusz to:

- Po prostu młody człowiek – i trzeba uważać, by nie utożsamiać go z projektem!
- Obcokrajowiec z różnych przyczyn opuszczający swój kraj.
- Osoba, która jest bardzo zmotywowana do pracy, osoba, która w ogóle nie ma ochoty pracować lub ktoś, kto mieści się gdzieś pomiędzy tymi skrajnościami.
- Osoba mająca nieprawdopodobny potencjał – jeśli tylko go odkryjesz!
- Osoba wystawiona na ciężką próbę życia daleko od rodziny i przyjaciół.
- Często niedoświadczony i jeszcze nieukształtowany młody człowiek.
- Osoba z pewnym wykształceniem, pochodząca z konkretnej rodziny.
- Osoba często zaskoczona zwyczajami panującymi w Polsce.
- Ktoś zainteresowany polskim językiem, jedzeniem, polityką, historią i kulturą.

Wolontariusze różnią się charakterami, upodobaniami, wyglądem i stylem życia. Łączy ich ciekawość świata i pasja podróżnika docierającego w nowe miejsca. Każdy wolontariusz potrzebuje Twojego wsparcia, nawet jeśli w ogóle tego nie okazuje.

II. Przewodnik dla mentora

Bez względu na to, jakie jest Twoje doświadczenie i pomysł na „mentorowanie”, jeśli przygotowujesz się do tej roli, koniecznie przeczytaj ten rozdział. Poruszane tu tematy sygnalizują, na co zwracać szczególną uwagę w relacjach z wolontariuszem, zachęcają do indywidualnej refleksji oraz spojrzenia na siebie i relacje interpersonalne z perspektywy mentora w projektach Wolontariatu Europejskiego.

Nie spiesz się. Ważniejsza od celu jest sama podróż, proces „docierania na miejsce”. Pozwól sobie cieszyć się całą podróżą, a nie tylko miejscem docelowym. Nie zabieraj zbyt dużo bagażu. Zostaw w domu swoje zmartwienia, oczekiwania i zegarek. Zabierz za to dużo zapas cierpliwości i dobrego humoru.

Kinga & Chopin, „Poradnik autostopowicza”
www.autostopemswiat.pl

1. Cechy, które mogą przydać się mentorowi

Kluczem do dobrych relacji z ludźmi jest poznanie samego siebie. Aby móc wspierać innych, trzeba mieć oparcie w sobie samym, poczucie, że można na sobie polegać, że zna się swoje mocne i słabe strony.

Ćwiczenie

Poniższe ćwiczenie pomoże Ci opisać siebie. Zaznacz te cechy, które odnoszą się do Ciebie – wypełnij tabelkę jak najbardziej obiektywnie, bez przesadnej skromności i zbytnej zarozumiałości.

| Cechy | zdecydo- wanie tak | raczej tak | od czasu do czasu | raczej nie | zdecydo- wanie nie |
|---|-----------------------|------------|----------------------|------------|--------------------------|
| Umiem słuchać | | | | | |
| Jestem cierpliwy | | | | | |
| Mam pogodny sposób bycia | | | | | |
| Można mi zaufać | | | | | |
| Jestem komunikatywny | | | | | |
| Mam sporą wiedzę z różnych dziedzin | | | | | |
| Mam wielu przyjaciół i znajomych | | | | | |
| Potrafię zdecydowanie stanąć w obronie pokrzywdzonego | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Nie boję się konfliktów | | | | | |
| Jestem empatyczny | | | | | |
| Mam wiele doświadczeń międzykulturowych | | | | | |
| Lubię uczyć się nowych rzeczy | | | | | |
| Lubię poznawać nowych ludzi | | | | | |
| Sam byłem wolontariuszem | | | | | |

Doświadczeni mentorzy uważają, że wyżej wymienione cechy ułatwiają pracę mentorowi. Z pewnością niewielu może poszczycić się nimi wszystkimi, ale na pewno każdy może nad nimi pracować i je udoskonalać.

Ta lista nie jest zamkniętym katalogiem. Z pewnością masz inne cechy, które pomogą Ci w roli mentora. Odkrywaj je i rozwijaj – właśnie to, jaki jesteś, jest w Tobie najcenniejsze!

2. Relacje interpersonalne

Praca mentora, to przede wszystkim bycie z drugim człowiekiem – to nawiązanie kontaktu, stworzenie relacji między Tobą, a wolontariuszem. Relacje interpersonalne to, najkrócej mówiąc, związki między ludźmi. Warto poświęcić trochę czasu temu zagadnieniu.

Relacje interpersonalne można podzielić na **rzeczywiste** (oparte na faktach, z jasno wyznaczonymi rolami) i **przeniesieniowe** (bazujące na oczekiwaniach lub mylone z relacjami z innymi osobami).

Nasze związki z ludźmi budujemy w oparciu o wcześniejsze spotkania i doświadczenia. Podczas poznawania kogoś nowego „ożywają” w nas uczucia, które już kiedyś przeżywaliśmy w relacjach z ważnymi dla nas osobami. Takie przeniesienie jest czymś wszechobecnym i wpływa na nasz sposób postrzegania innych. W relacji przeniesieniowej nieświadomie mylimy nowo poznaną osobę z inną, która odegrała ważną rolę w naszym życiu i reagujemy zbyt emocjonalnie (od razu kogoś lubimy, lub nie).

Relacja rzeczywista jest oparta na faktach i na tym, co naprawdę dzieje się między ludźmi, których role są jasno określone (tak, jak jest to w relacji mentora z wolontariuszem).

Ćwiczenie

Czy zdarzyło Ci się kiedykolwiek spotkać nieznaną osobę przypominającą Twojego dobrego, dawno niewidzianego znajomego? Jak się zachowywałeś wobec tej osoby?

Czy zdarzyło Ci się kiedykolwiek spotkać nieznaną osobę przypominającą do złudzenia kogoś, kto kiedyś bardzo Cię zranił, nadużył Twojego zaufania? Jak się zachowywałeś wobec tej osoby? A teraz wyobraź sobie, że spotykasz obu nieznanomych na jednym przyjęciu. Czy traktujesz ich tak samo?

Jeżeli nawet w nieznacznym stopniu zmieniasz swoje zachowanie, traktujesz inaczej osoby tak samo nieznanymi, a prowokujące różne emocje i skojarzenia – uległeś relacji przeniesieniowej. I nie ma w tym nic złego, jest to naturalny kod skojarzeniowy w nas samych. Bardzo ważne, aby być tego świadomym i umieć nad tym panować. Bardzo często zawodzimy się na drugiej osobie, gdy obdarzamy ją na samym początku zbyt ciepłymi emocjami, nieświadomie przypisując jej cechy charakteru, których ta osoba może nie mieć.

Jeżeli czujesz, że na początku znajomości traktujesz kogoś z wyjątkową sympatią lub antypatią, zastanów się przez chwilę dlaczego. Może ta osoba kogoś Ci przypomina? Postaraj się lekko zdystansować do własnych emocji i zrób wszystko, by pogłębić relację rzeczywistą z tą osobą. Postaraj się poznać ją taką, jaką naprawdę jest.

Jeśli chcesz pogłębić relacje rzeczywiste z wolontariuszem:

- spotykajcie się często;
- jasno określcie oczekiwania wobec siebie;
- rozmawiajcie, również o trudnych sprawach;
- bądźcie otwarci;
- podejmujcie wspólne przedsięwzięcia.

Weryfikacją relacji jest czas!

Czy wiesz, że aby szczerze kogoś polubić potrzebne są 3 miesiące intensywnej relacji? A zaledwie 3 tygodnie intensywnej relacji wystarczą, by dokonać negatywnego rozpoznania drugiej osoby i jej nie polubić?

3. Pierwsze spotkanie z wolontariuszem.

Z pewnością warto skontaktować się z wolontariuszem jeszcze przed jego przyjazdem do Polski. E-mail z pozdrowieniami czy rozmowa telefoniczna to dobre sposoby na nawiązanie kontaktu, które pomogą budować dobrą relację, mimo że jeszcze nie spotkaliście się osobiście.

Nie oczekuj jednak zbyt wiele i nie przeceniaj ich roli, to nie rozmowa kwalifikacyjna ani egzamin i choć wiele można się dowiedzieć ze stylu pisania wiadomości, czy barwy głosu, lepiej unikać tworzenia obrazu wolontariusza „na odległość”, którego potem trudno się pozbyć w rzeczywistej relacji. Zresztą podczas pierwszego spotkania również łatwo stworzyć przekłamany obraz drugiej osoby. Często widzimy to, co chcemy zobaczyć lub lekceważymy coś, czego wygodniej nam nie dostrzegać. Nasze oczekiwania wobec innych mogą tak wpłynąć na ocenę docierających do nas informacji, by oczekiwania te zostały potwierdzone, a nie sprawdzone. Takie tendencyjne weryfikowanie naszych wyobrażeń to jeden ze sposobów redukcji dysonansu poznawczego – zjawiska opisanego przez psychologię społeczną, które towarzyszy nam w codziennym życiu. Dysonans poznawczy wiąże się z odczuwaniem dyskomfortu z powodu sprzeczności pomiędzy naszymi przekonaniami a informacjami, które odbieramy. Jeśli wyobraziłeś sobie, że wolontariusz

jest bardzo nieśmiały, to podczas spotkania z nim możesz zaobserwować u siebie tendencję do wyłapywania i zapamiętywania tego, co potwierdzi Twoje wyobrażenie. Pod jego wpływem Twoje zdanie na temat wolontariusza po tym spotkaniu będzie inne niż gdybyś najpierw wyobraził sobie, że jest on ekstrawertykiem i duszą towarzystwa. Bez względu na to, co faktycznie robi wolontariusz, możesz mieć o nim dwie różne opinie w zależności od swoich wcześniejszych oczekiwań. Pamiętaj o tym, zanim wydasz zbyt surowe sądy!

Ćwiczenie

Popatrz w jakimś publicznym miejscu, np. w kawiarni, na wybraną osobę przez 3 sekundy. Nie spoglądając na nią ponownie wypełnij szybko poniższą tabelkę.

| | | | | |
|---|--------|--------|-------------------|----------|
| Czy osoba jest: | wysoka | niska | średniego wzrostu | nie wiem |
| Czy osoba jest: | wesoła | smutna | zamyślona | nie wiem |
| Czy ma na sobie sweter, bluzę, t-shirt? Jakiego koloru? | | | | |
| Jakie ma buty? | | | | |
| Czy ma zegarek? Na której ręce? | | | | |
| Czy ma coś charakterystycznego? Co? | | | | |
| Kto jest obok tej osoby? | | | | |

Następnie spójrz jeszcze raz i zweryfikuj to, co napisałeś.

Pewnie niektóre Twoje odpowiedzi były bezbłędne, inne nieprecyzyjne, a jeszcze inne nieprawdziwe. Być może napisałeś coś, czego tak naprawdę nie widziałeś. Właśnie tak radzimy sobie z dysonansem poznawczym – i popełniamy błędy. Warto przyznać się, że czegoś się „nie wie”, to pierwszy krok, by kogoś naprawdę poznać.

Dobry początek ułatwi dalsze budowanie relacji, dlatego:

- Bądź punktualny i przyjdź na pierwsze spotkanie z wolontariuszem o ustalonej godzinie.
- Wybierz miejsce, w którym będziecie czuli się swobodnie.
- Ubierz się tak, jak zazwyczaj – bądź sobą!
- Zatroszcz się o to, by być w dobrym nastroju i kondycji.

W relacji mentor – wolontariusz można wyodrębnić trzy aspekty: emocjonalny, poznawczy i społeczny, które pojawiają się już podczas pierwszego spotkania.

Aspekt emocjonalny to poczucie bezpieczeństwa i obustronne zaangażowanie się oraz umiejętność słuchania i empatii.

- Wytrwaj w powitaniu, nawet jeśli to nie jest łatwe: przetrzymaj moment pierwszego spojrzenia i uścisku dłoni, odczekaj chwilę nim wymienicie pierwsze słowa.
- Wytrwaj w kontakcie: nie odwracaj się zbyt szybko, zachowaj wygodny i bezpieczny dla siebie dystans.
- Nie angażuj się natychmiast w kwestie organizacyjne, bagaże wolontariusza naprawdę mogą chwilę poczekać.
- Niech to spotkanie będzie naprawdę Wasze – nie spieszcie się, wyłączcie telefony (choćby na jakiś czas).
- Powiedz coś o swoich odczuciach, np. „Ciekawa byłam jak wyglądasz”.
- Zatroszcz się o to, aby wolontariusz wiedział, co będzie się działo w ciągu najbliższych kilku godzin. Pamiętaj, że to dla niego trudny czas – wszystko jest nowe!

Aspekt poznawczy dotyczy oczekiwań i obietnic.

- Obiecuj tylko to, czego będziesz mógł dotrzymać. Na pewno obietnica: „Zawsze jestem do Twojej dyspozycji” jest nie do pokrycia.
- Nie używaj zwrotów: „zawsze”, „we wszystkim”, „w każdej sytuacji” – trudno będzie wywiązać się z takich zobowiązań.

Aspekt społeczny to zdefiniowanie ról.

Pamiętaj o definicji mentora, zachowaj określoną w Wolontariacie Europejskim relację mentor – wolontariusz. Nie zamieniaj jej na siłę w „kumpelstwo” albo zwierzchnictwo, nie bądź nadopiekuńczy ani lekceważący. Utrzymaj swoją rolę mentora, a wolontariusz poczuje się bezpieczniej w roli wolontariusza.

Postaraj się spojrzeć na świat oczami wolontariusza. Weź pod uwagę różnice wynikające z odmiennej kultury, wykształcenia, doświadczenia, sytuacji rodzinnej.

Pamiętaj jednak, że w relacjach człowiek – człowiek to nie różnice są najważniejsze!

4. Pogłębienie relacji i budowanie bliskości

Relacja mentora z wolontariuszem może być naprawdę głęboka – to wyjątkowe doświadczenie dla obu stron. Nie nadużywaj pozycji mentora, daj wolontariuszowi zarówno poczucie wsparcia, jak i swobodę. Nie ma potrzeby zmieniać relacji wolontariusz – mentor, takie określenie ról wcale nie przeszkadza w budowaniu bliskości. Jasno wytyczone granice dają poczucie bezpieczeństwa – wolontariusz będzie czuł się pewniej w relacji z Tobą, a Ty będziesz mógł lepiej go wspierać.

Daj się poznać

Jeśli chcesz, aby wolontariusz szczerze z Tobą rozmawiał, mów również o sobie, o swoich odczuciach, emocjach, oczekiwaniach, potrzebach. Pokazywanie siebie jest zaproszeniem do dialogu, jest wyrazem szacunku i zaufania. Oczywiście to Ty ustalasz granice – odsłaniaasz się na tyle, na ile czujesz się bezpiecznie.

Aktywnie słuchaj

Słuchanie to nie tylko znakomity sposób na polepszenie i pogłębienie relacji, ale również dobra forma pomocy drugiej osobie. „Aktywne słuchanie” to przede wszystkim „wysłuchanie”. Poniższe rady mogą pomóc Ci w prowadzeniu rozmów z wolontariuszem:

- Zamilknij: nie możesz jednocześnie słuchać i mówić (to dla niektórych najtrudniejsze).
- Bądź cierpliwy: Twój czas i uwaga to być może największy dar.
- Skoncentruj się: nie błądź myślami, kiedy Twój rozmówca powtarza coś po raz setny. Treść może być ta sama, ale drobne zmiany tonu głosu nieraz przekazują więcej niż słowa.
- Odłóż na bok własne uczucia i nie mów: *Wiem, co czujesz*, ponieważ w większości sytuacji nie wiesz i nie możesz tego wiedzieć.
- Zadbaj, by nic Cię nie rozpraszało: wyłącz telefon, zamknij drzwi – słuchanie wymaga stuprocentowej uwagi.
- Patrz na rozmówcę: jego postawa i gesty powiedzą Ci więcej o tym, co czuje, niż słowa. Zauważysz też, jeśli jego słowa będą przeczyć mowie ciała – to nieświadome gesty wyjawiają Ci prawdę.
- Nawiąż kontakt wzrokowy, ale nie patrz w oczy jak posąg.
- Nie sprzeczasz się: ani otwarcie, ani w myślach. Możesz zechcieć zaprezentować rozmówcy odmienny punkt widzenia, lecz wstrzymaj się z tym do czasu, aż skończy. Dopiero wówczas zadawaj pytania.
- Poznaj osobowość rozmówcy: im więcej odkryjesz na jego temat (sympatie, antypatie, motywy, ambicje, wartości...) tym lepiej będziesz mógł się z nim porozumieć.
- Weryfikuj swój osąd: unikaj natychmiastowych ocen formułowanych na podstawie fryzury lub stylu rozmówcy. Unikaj szufladkowania na podstawie narodowości, pochodzenia społecznego lub płci. I bądź świadomy własnych uprzedzeń oraz ich wpływu na to, w jaki sposób słuchasz.⁴

Rozwijaj empatię

Empatia jest bardzo ważnym elementem każdej dobrej relacji – opisywana w różny sposób w zależności od kontekstu i dziedziny życia, do której odnosi się autor definicji. XIV Dalajlama o empatii mówi tak: „*Gdy uświadomimy sobie, że wszystkie istoty są takie same i podobnie jak każdy z nas dążą do szczęścia, i tak jak każdy z nas mają do tego prawo, automatycznie odczuwamy empatię i bliskość z innymi. Prawdziwa empatia i zrozumienie nie jest tylko reakcją emocjonalną, ale zaangażowaniem opartym na trwałym fundamencie*”.⁵ Według M.B. Rosenberga empatia to „*pełne szacunku rozumienie tego, czego doświadczają inni ludzie*”.⁶

Empatia wymaga wrażliwości i delikatności – to próba spojrzenia na świat oczami drugiej osoby. Gdy pozbędziemy się z góry przyjętych wyobrażeń czy ocen dotyczących drugiej

osoby, możemy słuchać z pełnym zrozumieniem. Empatia to nie udzielanie rad, dodawanie otuchy czy wyjaśnianie własnego stanowiska, ale skupienie całej uwagi na rozmówcy.

Trwanie w empatycznej relacji z drugą osobą oznacza czasowe odłożenie na bok swoich poglądów i wartości, aby bez uprzedzeń wejść w świat drugiego człowieka. Zrobić to mogą jedynie osoby, które czują się wystarczająco pewnie, są w stabilnym kontakcie ze sobą i nie zagubią się w świecie innej osoby, bez trudu odróżniając jej odczucia od swoich własnych.⁷

Empatię można okazać w różny sposób, często wystarczy kontakt wzrokowy, gest, postawa. Czasami najlepiej nie robić nic – po prostu słuchać, bez wydawania sądów i opinii. Wystarczy być z drugą osobą! Carl Rogers, twórca psychologii humanistycznej, twierdził, że gdy możemy się wypowiedzieć bez bycia ocenianym, łatwiej nam poczuć ulgę, zrozumieć sytuację i odnaleźć w sobie siłę, by poradzić sobie z trudnościami.

Buduj zaufanie

Wzajemne zaufanie mentora i wolontariusza jest podstawą współpracy, pozwala rozwiązywać problemy i osiągać cele szybciej i przy mniejszym nakładzie sił i środków. Zaufanie wzmacnia współpracę, a współpracując nabieramy do siebie coraz więcej zaufania. Nieużywane zaufanie zanika.

Zaufanie buduje się długo, a można je zniszczyć w jednej chwili. Wymaga zaangażowania, wzajemności i otwartości – w zamian dostajemy ogromne poczucie bezpieczeństwa..

Bądź tolerancyjny

Rozważania o tolerancji warto rozpocząć od znaczenia łacińskiego słowa *tolerantia*, czyli *cierpliwa wytrwałość* – może teraz łatwiej wyobrazić sobie, że aby nauczyć się szanować poglądy i zachowania innych osób (czyli być tolerancyjnym) potrzeba czasu i wytrwałości. Tolerancji uczy poznanie nowych, odmiennych zachowań, sposobów myślenia i wyrażania emocji. W kontakcie z wolontariuszem będziesz mieć do tego wspaniałą okazję. Być może wolontariusz będzie różnił się od Ciebie wyznawaną religią czy kolorem skóry, może będzie inaczej wyrażał własne zdanie albo przykładał wagę do czegoś, co według Ciebie jest nieistotne. Naucz się akceptować to, że na jedną sprawę można spojrzeć w różny sposób i że nikt nie zna odpowiedzi na wszystko – przyjmij wolontariusza takim, jaki jest.

*W końcu dotarłam do pierwszej osady w Liberii, gdzie znowu zostałam przyprowadzona przed oblicze szefa wioski. Szef, którego kraj dopiero co otrzasa się z niedawnej wojny domowej, wypytał o cel mojej wizyty:
- Jaka jest twoja misja tutaj, madame?*

4. A.A. Floyer, „Doskonałe umiejętności personalne”, Poznań 2006..

5. Tenzin Giaco Dalajlama, „Etyka na nowe tysiąclecie”, Warszawa 2000.

6. M.B. Rosenberg, „Porozumienie bez przemocy. O języku serca”, Warszawa 2003.

7. C.R. Rogers, „Sposób bycia”, Poznań 2002.

- Moja misja to zobaczyć Afrykę.
- Wiec patrolujesz Liberię?
- No... można powiedzieć, że patroluję afrykański kontynent.
- No to bardzo dobrze. Witaj w naszej wiosce.

Kinga Choszcz, www.kingafreespirit.pl

Poznaj kulturę

Anglicy często spostrzegają Amerykanów jako hałaśliwych i nieszczerych. W Stanach Zjednoczonych Brytyjczycy często odbierani są jako bierni i chłodni. Amerykanie określają samych siebie jako otwartych i przyjaznych, natomiast Brytyjczycy mówią o sobie, że są pełni rezerwy i uprzejmi.⁸

Nasza tożsamość kulturowa – identyfikacja z określonymi poglądami, wartościami, zwyczajami, uczuciami – jest często punktem odniesienia w interpretacji wartości i zachowań innych. Różnice między kulturami mogą doprowadzić do zupełnego niezrozumienia siebie nawzajem: te same słowa mogą dla różnych ludzi oznaczać różne rzeczy, łatwo jest „usłyszeć” coś, czego nasz rozmówca nie powiedział. Otwartość i ciekawość, a także świadomość własnej tożsamości, są podstawą do dialogu międzykulturowego. Dla Ciebie będą kluczem do pogłębienia relacji z wolontariuszem.

Konstruktywnie rozwiązuj konflikty

Być może Twoja relacja z wolontariuszem wejdzie w trudny etap. Większość z nas obawia się konfliktów, powszechnie odbieranych jako walka, w której są wygrani i przegrani. Tymczasem warto szukać potencjału ukrytego w konfliktach. Odważnie podejmując trudne sprawy można zbudować prawdziwe bezpieczeństwo i zaufanie w relacji z drugą osobą. Psychologowie twierdzą, że poprzez rozluźnienie utartych zwyczajów, sztywnych schematów zachowań, dzięki napięciu nieodłącznie związanemu z konfliktem, mamy niepowtarzalną okazję na wypracowanie nowych, lepszych sposobów komunikowania się. Wiąż między dwiema osobami wzrasta po każdym konstruktywnie rozwiązany konflikt.⁹ Pamiętaj jednak, że konstruktywne rozwiązanie konfliktu wymaga sporo wysiłku, a po każdym kryzysie następuje moment oddalenia, dzięki któremu mamy chwilę na uporanie się ze swoimi uczuciami. Wszyscy tego potrzebujemy.

5. Kompetencje kluczowe i przygotowanie certyfikatu Youthpass

Wolontariusze, którzy wyjeżdżają do innego kraju muszą zmierzyć się z mnóstwem nowych sytuacji, nauczyć się żyć w innym środowisku i przekładać pomysły na konkretne działania. Wszystko to będzie miało wpływ na ich postrzeganie życia, kultury, pracy, na ich poglądy i przyszłe decyzje. Certyfikat Youthpass skłania do refleksji i opisania doświadczeń zdobytych przez wolontariusza podczas projektu Wolontariatu Europejskiego. Również

dla organizacji Youthpass jest potwierdzeniem jej udziału w Wolontariacie Europejskim, uznaniem na płaszczyźnie europejskiej jej pracy i zaangażowania w tworzenie projektów edukacyjnych dla młodych ludzi.

Youthpass to certyfikat, który wolontariusz i organizacja goszcząca wspólnie wypełniają on-line na stronie www.youthpass.eu. Najczęściej zadanie to przypada mentorowi, ale odpowiedzialność za edukacyjny wymiar projektu biorą na siebie wszyscy jego uczestnicy!

Certyfikat Youthpass składa się z:

- **części pierwszej** zawierającej: imię i nazwisko wolontariusza, datę i miejsce urodzenia, tytuł projektu i czas trwania działania, najważniejsze informacje na temat Wolontariatu Europejskiego; pierwsza strona certyfikatu podpisywana jest przed przedstawiciela prawnego organizacji goszczącej;
- **części drugiej** z opisem ról i zadań wolontariusza w organizacji goszczącej (można tu również umieścić informacje o szkoleniach dla wolontariusza organizowanych przez Narodową Agencję Programu „Młodzież w działaniu” i organizację goszczącą, kursach językowych oraz o organizacji wysyłającej). Ta strona certyfikatu podpisywana jest przed przedstawiciela organizacji goszczącej (koordynatora projektu, mentora). Najlepiej, gdy osoba podpisująca certyfikat zna dobrze projekt i wolontariusza);
- **części trzeciej**, zawierającej dodatkowo opis kompetencji zdobytych przez wolontariusza podczas projektu. Aby dobrze wypełnić tę część certyfikatu, niezbędna jest współpraca mentora i wolontariusza: wspólna refleksja nad procesem uczenia się wolontariusza i dobre zrozumienie koncepcji kompetencji kluczowych. Tę część certyfikatu podpisuje mentor i wolontariusz.

Wszystkie certyfikaty Youthpass są przechowywane w centralnej bazie danych. Dzięki temu można np. po raz kolejny wydrukować certyfikat, gdy pierwszy zginie lub zostanie zniszczony. Każdy certyfikat ma niepowtarzalny numer identyfikacyjny, potwierdzający jego oryginalność.

Youthpass to znacznie więcej niż dokument – skorzystaj z poniższych wskazówek, by jak najlepiej wykorzystać Youthpass podczas planowania i realizacji projektu Wolontariatu Europejskiego:

- skorzystaj z koncepcji kompetencji kluczowych podczas planowania projektu, określ cele edukacyjne dla wolontariusza i organizacji, przemyśl co i w jaki sposób chcecie osiągnąć;
- poinformuj wolontariusza, że na zakończenie projektu otrzyma certyfikat Youthpass, przedstaw jego cele i zawartość, zachęć wolontariusza do refleksji nad własnym procesem uczenia się podczas całego projektu;
- nie zostawiaj wszystkiego na ostatnią chwilę – ocena własnego procesu uczenia się wymaga czasu i zaufania wolontariusza do mentora. Większość wolontariuszy nigdy wcześniej nie zastanawiała się nad tym, czego i w jaki sposób się uczy. Pomóż wolontariuszowi i zachęcaj do refleksji przez cały czas trwania projektu;

8. <http://bi.gazeta.pl/im/5/4688/m4688955.pdf>

9. S. Chełpa, T. Witkowski, „Psychologia konfliktów”, Warszawa 1999.

- pod koniec projektu zorganizuj spotkanie z wolontariuszem, na którym wspólnie zastanowicie się nad kompetencjami, które wolontariusz zdobył podczas projektu (warto odnieść się wtedy do kompetencji kluczowych);
- nie spiesz się wypełniając certyfikat, przygotujcie wszystkie niezbędne do jego uzupełnienia informacje nt. działania, dopracujcie opis indywidualnych osiągnięć wolontariusza – możecie przygotować je wcześniej i wklejać do certyfikatu uzupełniając go on-line;
- nie trzeba opisywać wszystkich kompetencji kluczowych – odnieście się tylko do tych, które rzeczywiście dotyczą wolontariusza, pozostałe (niezaznaczone) nie pojawią się na certyfikacie.

Aby opisać proces uczenia się przez całe życie w Europie zdefiniowano pojęcie **kompetencji kluczowych**, potrzebnych do samorealizacji, rozwoju osobistego, aktywności obywatelskiej i integracji społecznej. Kompetencje rozumiane są tutaj jako połączenie **wiedzy, umiejętności i postaw**. Wykorzystaj definicje kompetencji kluczowych w refleksji nad rezultatami projektu dla wolontariusza, do opisanego zdobytego przez niego doświadczenia i wypełnienia certyfikatu Youthpass.

Kompetencje kluczowe:

- porozumiewanie się w języku ojczystym;
- porozumiewanie się w językach obcych;
- kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne;
- kompetencje informatyczne;
- umiejętność uczenia się;
- kompetencje społeczne i obywatelskie;
- inicjatywność i przedsiębiorczość;
- świadomość i ekspresja kulturalna.

Porozumiewanie się w języku ojczystym to zdolność wyrażania i interpretowania pojęć, myśli, uczuć, faktów i opinii w mowie i piśmie (rozumienie ze słuchu, mówienie, czytanie i pisanie) oraz językowej interakcji w odpowiedniej i kreatywnej formie w pełnym zakresie kontekstów społecznych i kulturowych – w edukacji i szkoleniu, pracy, domu i czasie wolnym.

Większość wolontariuszy podczas projektu używa języka innego niż ich język ojczysty. Konfrontacja z obcym językiem skłania do refleksji nad porozumiewaniem się także w swoim języku.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Czy podczas projektu miałeś okazję mówić w swoim języku? Czy inni dobrze cię rozumieli?
- Czy udało ci się dostosować swój język do poziomu osób, z którymi rozmawiałeś? (Czy inni dobrze czuli się rozmawiając z tobą w twoim ojczystym języku, który dla nich jest językiem obcym?)
- Czy doświadczyłeś jakichś trudności w komunikacji z innymi? Jak sobie z nimi poradziłeś?

Porozumiewanie się w językach obcych opiera się w znacznej mierze na tych samych wymiarach umiejętności, co porozumiewanie się w języku ojczystym – na zdolności do rozumienia, wyrażania i interpretowania pojęć, myśli, uczuć, faktów i opinii w mowie i piśmie (rozumienie ze słuchu, mówienie, czytanie i pisanie) w odpowiednim zakresie kontekstów społecznych i kulturalnych (w edukacji i szkoleniu, pracy, domu i czasie wolnym) w zależności od chęci lub potrzeb danej osoby. Porozumiewanie się w obcych językach wymaga również rozumienia różnic kulturowych.

Porozumiewanie się z innymi to ważna część projektów Wolontariatu Europejskiego – wolontariusz poznaje nowy język, uczy się wyrażać w nim swoje potrzeby, uczucia, zainteresowania. Poznaje specyfikę danego języka, sposoby wyrażania w nim emocji w różnych sytuacjach.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- W jakim stopniu udało ci się poznać i wykorzystywać język polski?
- Czy doświadczyłeś jakichś trudności w komunikacji z innymi? Jak sobie z nimi poradziłeś?
- Czy udawało ci się tworzyć własne opisy rzeczy, jeśli nie znałeś potrzebnego wyrazu czy zwrotu?
- Czy nauczyłeś się pisać w języku polskim?
- Jakie dostrzegasz różnice pomiędzy twoim językiem ojczystym i polskim?
- Czy używałeś innych języków obcych, np. angielskiego? Jak dobrze sobie z nimi radzisz?

Kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne obejmują umiejętność rozwijania i wykorzystywania myślenia matematycznego w celu rozwiązywania problemów wynikających z codziennych sytuacji. Istotne są zarówno proces i czynność, jak i wiedza, przy czym podstawę stanowi należyte opanowanie umiejętności liczenia. Kompetencje matematyczne obejmują – w różnym stopniu – zdolność i chęć wykorzystywania matematycznych sposobów myślenia (myślenie logiczne i przestrzenne) oraz prezentacji (wzory, modele, konstrukty, wykresy, tabele).

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- W jakich sytuacjach podczas projektu wykorzystywałeś swoje umiejętności matematyczne?
- Czy potrafisz wykorzystywać logiczne myślenie w określonych sytuacjach? W jaki sposób?
- Czy podczas projektu wykorzystywałeś nowoczesne technologie (np. sprzęt elektroniczny, prezentacje multimedialne itp.)?

Kompetencje informatyczne obejmują umiejętność i krytyczne wykorzystywanie technologii społeczeństwa informacyjnego (TSI) w pracy, rozrywce i porozumiewaniu się. Opierają się one na podstawowych umiejętnościach w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (TIK): wykorzystywania komputerów do uzyskiwania, oceny, przechowywania, tworzenia, prezentowania i wymiany informacji oraz do porozumiewania się i uczestnictwa w sieciach współpracy za pośrednictwem Internetu.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Z jakich źródeł informacji korzystałeś przygotowując się do projektu?
- W jakim stopniu korzystałeś z Internetu, aby kontaktować się z organizacją goszczącą przed rozpoczęciem działania?
- W jakim stopniu korzystałeś z Internetu, aby kontaktować się z organizacją wysyłającą, rodziną i znajomymi w trakcie pobytu w Polsce?
- Czego nauczyłeś się z obsługi komputera?
- Jak krytycznie podchodzisz do informacji znalezionych w Internecie?
- Czy podczas projektu wykorzystywałeś narzędzia on-line (tj. strony internetowe, blog, listy dyskusyjne, portale społecznościowe)?

Umiejętność uczenia się to zdolność konsekwentnego i wytrwałego uczenia się, organizowania własnego procesu uczenia się, w tym poprzez efektywne zarządzanie czasem i informacjami, zarówno indywidualnie, jak i w grupach. Kompetencja ta obejmuje świadomość własnego procesu uczenia się i potrzeb w tym zakresie, identyfikowanie dostępnych możliwości oraz zdolność pokonywania przeszkód w celu osiągnięcia powodzenia w uczeniu się. Kompetencja ta oznacza nabywanie, przetwarzanie i przyswajanie nowej wiedzy i umiejętności, a także poszukiwanie i korzystanie ze wskazówek.

Proces uczenia się wolontariuszy podczas projektu to połączenie edukacji pozaformalnej (zaplanowanej i świadomej) i nieformalnej (spontanicznej i niezaplanowanej). Wolontariusz uczy się na wiele różnych sposobów: staje się samodzielny, poznaje nową kulturę, realizuje cele związane z karierą zawodową i rozwojem osobistym. Jednak sam proces uczenia się najczęściej jest nieuświadomiany i przypadkowy – nauczenie się jak się uczyć może być jednym z ważniejszych rezultatów projektu.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Czym jest dla Ciebie *uczenie się*? Jakie są twoje dotychczasowe doświadczenia?
- Jakie są cele edukacyjne twojego projektu? Czy zmieniały się w trakcie? Czy udało ci się je osiągnąć?
- Jak chciałbyś się uczyć? A jak się uczyłeś?
- Które działania podejmowane w projekcie zachęciły cię do uczenia się?
- Jaki jest twój ulubiony sposób uczenia się – poprzez działanie, czytanie, myślenie, obserwację?
- Jakie nowe metody uczenia poznałeś w porównaniu do tych stosowanych w szkole?
- Jak wykorzystasz to, czego się nauczyłeś?

Kompetencje społeczne i obywatelskie są to kompetencje osobowe, interpersonalne i międzykulturowe obejmujące pełny zakres zachowań przygotowujących osoby do skutecznego i konstruktywnego uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym, szczególnie w społeczeństwach charakteryzujących się coraz większą różnorodnością, a także rozwiązywania konfliktów w razie potrzeby. Kompetencje obywatelskie przygotowują osoby do pełnego uczestnictwa w życiu obywatelskim w oparciu o znajomość pojęć i struktur społecznych i politycznych oraz poczucie się do aktywnego i demokratycznego uczestnictwa.

Wolontariusze, przebywając w nowym otoczeniu, nawiązują przyjaźnie, współpracują z różnymi osobami w nieznanym wcześniej kontekście kulturowym, poznają poglądy innych i angażują się w działania o znaczeniu społecznym czy politycznym. W wielu organizacjach wolontariusze wprowadzają do ich pracy wymiar europejski, inspirują działania promujące integrację europejską i wymianę międzykulturową.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Jak nawiązałeś nowe przyjaźnie?
- Jak poradziłeś sobie z polskimi zwyczajami?
- Jak prezentowałeś własną kulturę?
- Jak poradziłeś sobie z szokiem kulturowym?
- Czy poprawiłeś swoją zdolność pracy w grupie?
- Jak radziłeś sobie z konfliktami?
- Jak bardzo zaangażowałeś się w projekt?
- Czy uczestniczyłeś w podejmowaniu decyzji dotyczących swojego projektu?
- Czy dowiedziałeś się czegoś o sytuacji politycznej regionu, Polski, Europy?

Inicjatywność i przedsiębiorczość oznaczają zdolność osoby do wcielania pomysłów w czyn. Obejmują one kreatywność, innowacyjność i podejmowanie ryzyka, a także zdolność do planowania przedsięwzięć i prowadzenia ich dla osiągnięcia zamierzonych celów. Stanowią one wsparcie dla indywidualnych osób nie tylko w ich codziennym życiu prywatnym i społecznym, ale także w ich miejscu pracy pomagając im uzyskać świadomość kontekstu ich pracy i zdolność wykorzystywania szans; są podstawą bardziej konkretnych umiejętności i wiedzy potrzebnych tym, którzy podejmują przedsięwzięcia o charakterze społecznym lub handlowym lub w nich uczestniczą. Powinny one obejmować świadomość wartości etycznych i promować dobre zarządzanie.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Czy podczas projektu realizowałeś własne pomysły?
- Czy nauczyłeś się czegoś na temat zarządzania projektami?
- Czy podejmowałeś ryzyko? Czego się wtedy nauczyłeś?
- Czy nawiązałeś kontakty, które mogą przydać ci się w przyszłości?

Świadomość i ekspresja kulturalna to docenianie znaczenia twórczego wyrażania idei, doświadczeń i uczuć za pośrednictwem szeregu środków wyrazu, w tym muzyki, sztuk teatralnych, literatury i sztuk wizualnych.

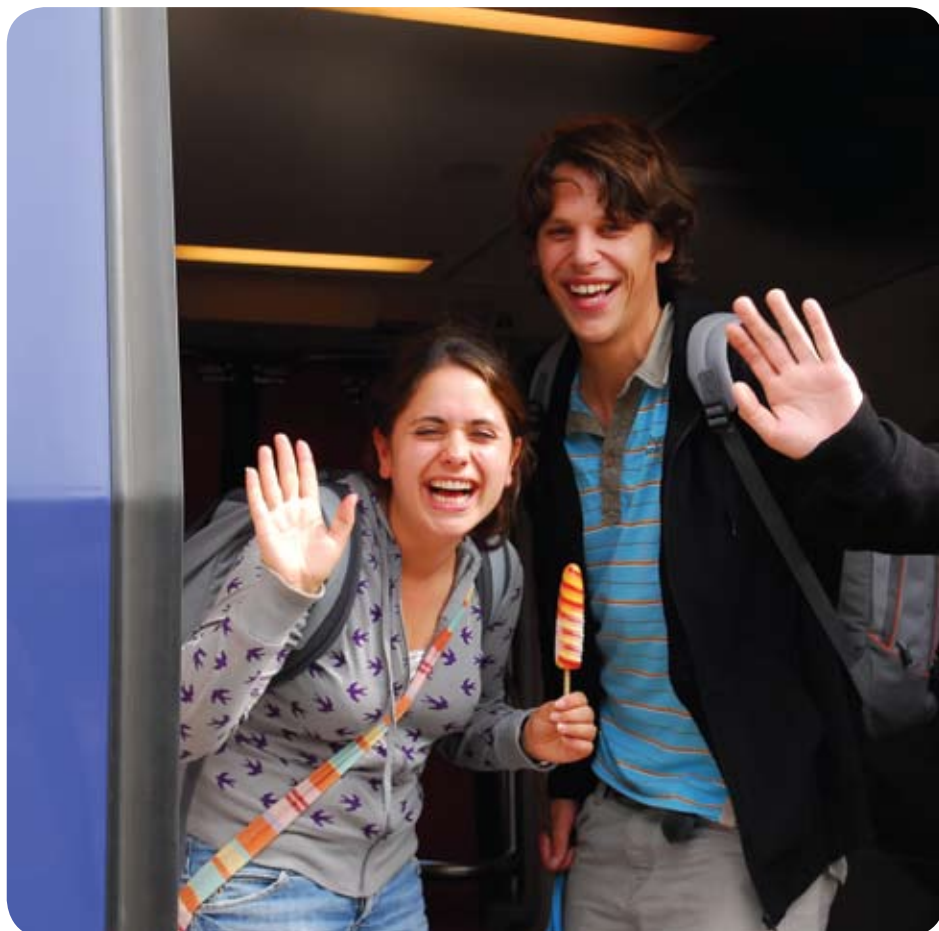
Wolontariusze często rozwijają kreatywne formy komunikacji pozawerbalnej, aktywnie uczestniczą w życiu kulturalnym społeczności, twórczo podchodzą do powierzanych im zadań. Większa świadomość kulturalna jest znakomitym fundamentem do uczenia międzykulturowego, pomaga w zrozumieniu różnic i podobieństw.

Aby pomóc wolontariuszowi w rozważaniach, możesz zadać następujące pytania:

- Czy chętnie uczestniczyłeś w różnych wydarzeniach kulturalnych?
- Czy korzystałeś z różnych form ekspresji do wyrażenia swoich uczuć i opinii?
- Jakie dostrzegasz podobieństwa i różnice pomiędzy Polską a twoim krajem ojczystym?
- Czy zdarzyło ci się nie rozumieć polskiej kultury? Jak sobie wtedy poradziłeś?
- Czy nauczyłeś się lepiej radzić sobie z trudnościami?

6. Rozstanie

Projekt Wolontariatu Europejskiego nie trwa wiecznie – przychodzi moment, gdy wolontariusz pakuje swój plecak i wraca do domu. Rozstania są trudne dla wszystkich



– pozwól sobie odczuć smutek, ulgę, pustkę, bezradność, poczucie utraty ważnej osoby, niepokój itd. Ukrywanie czy negowanie emocji może wszystko jeszcze pogorszyć. Dobra relacja, którą zbudowałeś z wolontariuszem, jeśli dalej będziecie o nią dbali, przetrwa niezależnie od odległości, która was dzieli. Każde rozstanie daje początek czemuś nowemu. Wolontariusz wraca do swojego kraju, ale przecież nie jest już dokładnie taki sam, jak przed wyjazdem. Pobyt w Polsce, praca wolontariacka, spotkania i współpraca z nowymi ludźmi na pewno miały wpływ na jego sposób widzenia świata – po powrocie może doświadczyć odwrotnego szoku kulturowego, inaczej postrzegając własny kraj i kulturę. Porozmawiajcie o tym przed wyjazdem wolontariusza – świadomość tego, że powrót nie zawsze jest taki łatwy, jak się spodziewamy, pomoże przygotować się na, być może stresujące, ponowne spotkanie z własną kulturą. Do Twojej organizacji może od razu przyjechać nowy wolontariusz, ale pamiętaj, że Ty też potrzebujesz czasu na przeżycie rozstania i otwarcie się na nową relację. Możesz nie być od razu gotowy do przyjęcia roli mentora dla nowej osoby.

7. Gdy pojawią się problemy – depresja, uzależnienia, zaburzenia łaknienia.

Wciąż i na nowo próbujemy znaleźć drogę, ale nie ma żadnych drogowskazów. To my musimy je postawić. Musimy postawić nowy znak na rozstaju dróg.

Marek Kamiński, „Razem na biegun”

Wolontariusz to młody człowiek, taki sam, jak ci młodzi ludzie, których codziennie mijamy na ulicy. Każdy z nich ma swoje marzenia i plany, radości i smutki, lepsze i gorsze chwile. Wolontariusz podczas projektu Wolontariatu Europejskiego znajduje się jednak w nowej, nieznannej sobie rzeczywistości, wyjętej z kontekstu własnego kraju. Wszystko jest dla niego inne, codziennie doświadcza wielu nowych bodźców, a emocje, które mu towarzyszą są nieraz znacznie silniejsze niż podczas pobytu we własnym otoczeniu. Wszystko to może pogłębić lub wywołać stany kryzysowe – rolą mentora jest ich zauważenie i odpowiednie zareagowanie.

Pamiętaj! Jeżeli będziesz podejrzewał u wolontariusza jakiegokolwiek uzależnienie, zauważysz objawy depresji lub innych zaburzeń psychicznych, natychmiast udaj się po pomoc do specjalisty!

Depresja

Diagnoza depresji jest wbrew pozorom łatwa, ale sama choroba jest wielopostaciowa i wymaga pomocy lekarskiej, dlatego jeśli będziesz podejrzewać depresję u wolontariusza, skontaktuj się ze specjalistą.

Depresję można podejrzewać, gdy obserwujemy:

- obniżony nastrój lub utratę zainteresowania jakimikolwiek działaniami, które utrzymują się przez co najmniej dwa tygodnie;
- utrzymujący się przez większą część dnia smutek;
- łzy i płaczliwość, nad którymi trudno zapanować i podać ich racjonalną przyczynę;
- wrażenie zmęczenia, braku energii;
- bezsenność albo nadmierną senność;
- skargi na różne bóle;
- spadek sprawności myślenia i koncentracji;
- poczucie winy;
- poczucie bezradności;
- wahania wagi ciała;
- obniżone poczucie własnej wartości;
- trudności ze skupieniem uwagi i podejmowaniem decyzji;
- poczucie beznadziejności;
- stany niepokoju lub lęku.

Depresji mogą towarzyszyć powracające myśli o śmierci i samobójstwie, wyrażane mniej lub bardziej wprost. Należy zareagować, gdy ktoś:

- często porusza temat śmierci;
- interesuje się tematem śmierci np. przegląda strony internetowe dotyczące samobójstw, wybiera muzykę kojarzącą się ze śmiercią;
- zmienia swój wygląd, przestaje o siebie dbać, zmienia kolor ubrań, fryzurę, samookalecza się (nacięcia na skórze, siniaki, rozdrapywanie ran);
- izoluje się i wycofuje;
- sprawia wrażenie, że się żegna, zachowuje się jakby rozmawiał z Tobą ostatni raz;
- mówi o braku wewnętrznej siły do jakichkolwiek zmian.

Postaraj się być cierpliwy i wyrozumiały. Nie ma jednego schematu postępowania, na jednych podziela tylko silny wstrząs, innym potrzeba czasu i zrozumienia. Pamiętaj, że depresja to coś więcej niż chwilowe przygnębienie, więc próby zmotywowania chorej osoby do działania na niewiele się zdadzą. Najlepsze co możesz zrobić, to przekonać wolontariusza do konsultacji ze specjalistą, który postawi diagnozę i w razie potrzeby zaproponuje odpowiednią terapię.

W rozmowie z wolontariuszem:

1. Otwarcie powiedz o tym, co niepokojącego zauważyłeś w jego zachowaniu i samopoczuciu.
2. Zapytaj, co się dzieje, czy możesz jakoś pomóc.
3. Zapytaj, czy kiedyś już się tak czuł.
4. Zapytaj, czy kiedykolwiek korzystał z pomocy psychologicznej lub psychiatrycznej.
5. Zaproponuj konsultację u specjalisty, za zgodą wolontariusza znajdź odpowiedniego psychologa lub psychiatrę. Towarzysz wolontariuszowi – Twoje obserwacje mogą być bardzo pomocne.

Nie bój się i nie bagatelizuj swoich obserwacji – lepiej niech to specjalista uzna, że wolontariusz nie potrzebuje pomocy.

Nie lekceważ myśli i tendencji samobójczych! Nie przejmuj odpowiedzialności za ocenę ryzyka śmierci – to zadanie dla specjalisty. Ty powinieneś jak najszybciej doprowadzić do konsultacji. Życie i zdrowie wolontariusza oraz Twoje bezpieczeństwo emocjonalne są przecież najważniejsze!

Uzależnienia od alkoholu i substancji psychoaktywnych

Alkohol, leki, narkotyki – granica między kontrolowanym używaniem, „eksperymentowaniem” a uzależnieniem nie jest łatwa do uchwycenia. Alkoholik często musi przejść długą drogę, by samemu zrozumieć, że jest chory. Narkoman potrafi skutecznie ukrywać swój nałóg tak, że nikt niczego się nie domyśla.

Przyczyny uzależnień są niezwykle złożone, a wolontariusze nie są przed nimi chronieni. Może to być ich sposób na radzenie sobie z niepokojem, odreagowanie stresu, odprężenie. Mogą pić „dla towarzystwa”, aby uczcić jakąś okazję. Narkotyki mogą zaspokajać potrzebę silnych wrażeń, być formą spędzania wolnego czasu. Trudności życiowe mogą (chwilowo) zniknąć pod wpływem leków...

Co powinno Cię niepokoić (na przykładzie uzależnienia od alkoholu – podobne zachowania obserwujemy w każdym rodzaju uzależnień):

Objawy społeczne uzależnienia od alkoholu:

- częste prowokowanie i inicjowanie okazji do picia alkoholu;
- poganianie do picia, wyliczanie kolejek;
- picie o różnych porach dnia;
- poszukiwanie prawie wyłącznie towarzystwa, które pije;
- bagatelizowanie tego, że się nadmiernie pije;
- niepokój związany z odstawieniem alkoholu;
- niepunktualność (szczególnie rano);
- zapomnianie o drobnych sprawach (luki pamięciowe);
- chowanie alkoholu na zapas;
- pożyczanie pieniędzy lub skargi na ich brak;
- okłamywanie i przrzucanie odpowiedzialności na innych;
- częste stawianie siebie w roli ofiary, wzbudzanie poczucia litości u innych;
- wzbudzanie u innych poczucia winy („To przez was...”, „To ich wina...”);
- wesołkowatość (sztucznie podwyższony nastrój);
- manipulowanie („Zrobię to tylko dla Ciebie”).

Objawy fizyczne uzależnienia od alkoholu:

- opuchlizna i zaczerwienienie twarzy;
- drżenie ciała;
- permanentny katar;
- zaczerwienienie spojówek;

- mniejsza lub przesadna (np. nadmierne używanie perfum) dbałość o wygląd zewnętrzny;
- niepokój w zachowaniu;
- niecierpliwość;
- drażliwość.

Jak reagować:

- Otwarcie mów, że niepokoi Cię sposób picia wolontariusza.
- Odmawiaj wspólnego picia.
- Oferuj inny sposób spędzania wolnego czasu.
- Mów kiedy czujesz, że jesteś okłamywany.
- Zapytaj innych w grupie, co o tym sądzą.
- Jeśli wolontariusz uzna picie jako swój problem, pomóż mu znaleźć profesjonalną pomoc, wspieraj go w leczeniu.

Jeśli problem z alkoholem jest ewidentny, a wolontariusz temu zaprzecza, masz prawo rozwiązać Waszą umowę. Często zdanie sobie sprawy ze strat, które przynosi picie, jest początkiem leczenia.

Nie bój się stanowczości, jednoznacznego stanowiska i konsekwencji – właśnie tak możesz pomóc!

Zaburzenia łaknienia – anoreksja i bulimia

Nieakceptowanie swojego wyglądu, nieradzenie sobie z emocjami, kontrola nad jedzeniem jako możliwość oderwania się od problemów i poprawienia samopoczucia – to główne przyczyny anoreksji. Podobne są źródła bulimii, a największa różnica polega na tym, że, w odróżnieniu od anoreksji, bulimia wiąże się z utratą kontroli nad ilością spożywanych pokarmów, napadami niepohamowanej żarłoczności. Anoreksji i bulimii towarzyszą stany depresyjne, poczucie wyobcowania, bezsilność i niepokój.

Zaburzenia łaknienia dotyczą głównie młodych dziewcząt, ale chorują na nie również kobiety i mężczyźni. Utrata kontroli nad jedzeniem może być też problemem wolontariuszy.

Jak rozpoznać anoreksję:

- wychudzenie (często ukrywane pod grubymi, obszernymi ubraniami);
- stałe uczucie zimna, zimne dłonie;
- problemy ze snem i koncentracją;
- zaostrome rysy twarzy, zapadnięte policzki, ziemista cera, podkrążone oczy;
- znaczna utrata włosów;
- drażliwość;
- nastroje depresyjne (poczucie beznadziejności, niska samoocena);
- izolowanie się od otoczenia;
- zachowania obsesyjne, zwłaszcza w odniesieniu do jedzenia;
- częste bóle i zawroty głowy;
- omdlenia.

Co robić?

Na pewno nie pomoże karmienie na siłę, może nie działać również tłumaczenie i perswazja. Anoreksji towarzyszy przekonanie, że „gdy jem mało, czuję się świetnie”, więc racjonalne tłumaczenia na niewiele się zdadzą.

1. Stwórz relację wzajemnego zaufania, daj poczucie bezpieczeństwa.
2. Spróbuj wychwycić potencjalne problemy, z którymi wolontariusz sobie nie radzi, a które mogą być przyczyną anoreksji – pamiętaj jednak, że podłoże anoreksji jest złożone i może je określić tylko specjalista.
3. W rozmowach unikaj tematu jedzenia – nie pytaj ile waży, nie opowiadaj o kaloriach i dietach cud, nie namawiaj do zamawiania jedzenia, gdy jesteście razem w pizzerii. Najprawdopodobniej nie tylko nie zachęcisz w ten sposób do rozmowy, ale możesz również stracić swój kredyt zaufania.
4. Postaraj się zachęcić do wizyty u specjalisty.

Możesz zajrzeć na stronę www.anoreksja.org – znajdziesz tam wiele cennych wskazówek.

Jak rozpoznać bulimię:

Możemy podejrzewać bulimię, gdy osoba ma nawracające okresy żarłoczności, podczas których w krótkim czasie zjada olbrzymie ilości pokarmu i traci kontrolę nad swoim zachowaniem. Dodatkowo regularnie stosuje metody zapobiegające przyrostowi wagi ciała, takie jak: prowokowanie wymiotów, nadużywanie środków przeczyszczających i moczopędnych, ścisła dieta, głódówka lub bardzo wyczerpujące ćwiczenia fizyczne.

Wybrane objawy:

- przesadne skupienie uwagi na swojej sylwetce i wadze;
- zmęczenie, ospałość, zły nastrój, niepokój;
- bóle głowy;
- sucha skóra;
- zgrubienia skóry palców (od prowokowania wymiotów);
- rany lub blizny na grzbietach dłoni;
- uszkodzenie szkliwa zębów;
- uszkodzenie naczynek krwionośnych w oczach;
- opuchlizna twarzy i policzków (zapalenia ślinianek);
- niechęć do samego siebie, stany depresyjne, poczucie wstydu i upokorzenia;
- psychiczne uzależnienie od środków przeczyszczających i odwadniających.

Jeśli niepokoi Cię sposób odżywiania wolontariusza – porozmawiaj ze specjalistą!

W Polsce leczeniem anoreksji i bulimii zajmują się:

- poradnie zdrowia psychicznego dla dzieci i dorosłych,
- oddziały psychiatryczne dla dzieci i młodzieży,
- oddziały leczenia nerwic dla dorosłych,
- prywatne gabinety psychiatryczne i psychoterapeutyczne.

Pomoc chorym na bulimię oferują także niektóre poradnie zajmujące się leczeniem uzależnień, uznając ją za jedną z jego form, istnieją również grupy wsparcia pod nazwą Anonimowych Żarłoków. Leczenie szpitalne prowadzą oddziały psychiatryczne dla dzieci i młodzieży oraz oddziały leczenia nerwic dla dorosłych.

Nie działaj w pojedynkę! Zwróć się do organizacji goszczącej, organizacji wysyłającej, rodziny lub przyjaciół wolontariusza, specjalistów. Odetchniesz z ulgą, gdy będziesz mieć pewność, że Twoje podejrzania okazały się niesłuszne, ale jeśli wolontariusz naprawdę ma problem, Twoje działanie będzie bezcenne!

