Magiczny Kraków

STREFA WIEDZY KCW: Trudne sytuacje we współpracy z wolontariuszami. Jak rozwiązywać problemy, zanim staną się konfliktem?

2026-08-19

Każda organizacja marzy o zespole, w którym współpraca przebiega bez problemów. Rzeczywistość pokazuje jednak, że nawet najlepiej przygotowany program wolontariatu nie eliminuje trudnych sytuacji. Różnice charakterów, odmienne doświadczenia, zmieniające się możliwości czasowe czy nieporozumienia komunikacyjne są naturalnym elementem pracy z ludźmi.

Warto pamiętać, że konflikt nie musi oznaczać porażki organizacji. Bardzo często jest sygnałem, że warto zatrzymać się, porozmawiać i wspólnie poszukać rozwiązania.

Największym błędem nie jest pojawienie się problemu, lecz udawanie, że go nie ma.

Problemy rzadko pojawiają się nagle

Konflikty najczęściej nie zaczynają się od jednej sytuacji.

Zwykle poprzedzają je drobne sygnały:

- wolontariusz coraz rzadziej odpowiada na wiadomości,
- spóźnia się na spotkania,
- przestaje zgłaszać pomysły,
- wycofuje się z rozmów,
- wykonuje zadania z mniejszym zaangażowaniem.

Takie zachowania nie zawsze oznaczają brak motywacji. Mogą wynikać z przemęczenia, problemów osobistych, nieporozumień w zespole lub poczucia, że organizacja nie dostrzega jego zaangażowania.

Dlatego warto reagować na pierwsze sygnały, zamiast czekać na moment, w którym współpraca całkowicie się zakończy.

Rozmawiaj, zanim zaczniesz oceniać

Jednym z najczęściej popełnianych błędów jest wyciąganie wniosków bez rozmowy z wolontariuszem.

Jeżeli ktoś przestał angażować się w działania, nie zakładaj od razu, że stracił zainteresowanie lub jest nieodpowiedzialny.

Znacznie lepiej zapytać:

- Czy wszystko w porządku?
- Czy obecny zakres obowiązków jest dla Ciebie odpowiedni?
- Czy jest coś, co możemy poprawić jako organizacja?

- Jak możemy Cię wesprzeć?

Bardzo często szczera rozmowa pozwala rozwiązać problem, zanim przerodzi się on w konflikt.

Konflikt to nie walka o rację

Koordynator wolontariatu nie powinien pełnić roli sędziego.

Jego zadaniem jest stworzenie przestrzeni do rozmowy i znalezienia rozwiązania, które będzie dobre dla wszystkich stron.

W praktyce oznacza to przede wszystkim uważne słuchanie, zadawanie pytań i oddzielenie faktów od emocji.

Warto pamiętać, że każda osoba patrzy na tę samą sytuację z własnej perspektywy.

Jasne zasady ułatwiają współpracę

Wiele trudnych sytuacji wynika z tego, że organizacja nigdy nie określiła wspólnych zasad współpracy.

Już na początku warto ustalić:

- sposób komunikacji,
- zasady zgłaszania nieobecności,
- zakres odpowiedzialności,
- osobę odpowiedzialną za kontakt z wolontariuszami,
- sposób przekazywania informacji zwrotnej.

Im bardziej przejrzyste zasady, tym mniej miejsca na nieporozumienia.

Nie każda współpraca musi trwać bez końca

Czasami mimo rozmów i prób rozwiązania problemów okazuje się, że dalsza współpraca nie będzie możliwa.

Nie należy traktować tego jako porażki.

Zakończenie współpracy również może przebiegać z szacunkiem.

Warto podziękować wolontariuszowi za jego zaangażowanie, podsumować wspólnie zrealizowane działania i - jeżeli to możliwe - przekazać informację zwrotną, która będzie pomocna w przyszłości.

Dobra atmosfera na zakończenie współpracy sprawia, że nawet osoba odchodząca pozostaje ambasadorem organizacji.

Magiczny Kraków

Z perspektywy KCW

Podczas współpracy z organizacjami często obserwujemy, że największe problemy nie wynikają z konfliktów, lecz z braku rozmowy. Organizacje obawiają się poruszać trudne tematy, a wolontariusze nie chcą sprawiać kłopotu. W efekcie drobne nieporozumienia narastają, aż prowadzą do rezygnacji ze współpracy.

Regularna komunikacja, otwartość na informację zwrotną i gotowość do wysłuchania drugiej strony są jednymi z najważniejszych kompetencji koordynatora wolontariatu.

Zadanie dla organizacji

Zastanów się, czy w Twojej organizacji istnieje sposób zgłaszania problemów lub pomysłów przez wolontariuszy.

Czy wiedzą, do kogo mogą się zwrócić?

Czy mają przestrzeń, aby bez obaw powiedzieć, że coś wymaga poprawy?

Jeżeli nie, warto wspólnie z zespołem ustalić zasady komunikacji. Często to właśnie one zapobiegają większości konfliktów.

Wskazówka KCW

Dobrze funkcjonująca organizacja nie jest miejscem, w którym nigdy nie pojawiają się problemy. Jest miejscem, w którym potrafi się o nich rozmawiać z szacunkiem, szukać rozwiązań i wyciągać wnioski na przyszłość.

Potrzebujesz wsparcia w zakresie wolontariatu?

Krakowskie Centrum Wolontariatu wspiera organizacje pozarządowe, instytucje, szkoły oraz osoby, które chcą rozwijać wolontariat w Krakowie.

Telefon: 669 528 381
E-mail: wolontariat@krafos.pl

Skontaktuj się z nami, umów indywidualne spotkanie lub odwiedź nas podczas **dyżurów doradczych**, które odbywają się **w każdy czwartek w godzinach 17:00–20:00**.

Krakowskie Centrum Wolontariatu
Centrum Obywatelskie
ul. Reymonta 20 (budynek Stadionu Miejskiego im. Henryka Reymana)
30-059 Kraków

Magiczny Kraków

I piętro, pokój 39

Szukasz wolontariuszy do swojej organizacji?

Dołącz do **Bazy Ofert Wolontariatu Krakowskiego Centrum Wolontariatu**, wypełniając formularz zgłoszeniowy:
https://forms.gle/okXKhNZBDE1waRJW6

Chcesz zostać wolontariuszem?

Dołącz do **Bazy Wolontariuszy Krakowskiego Centrum Wolontariatu** i znajdź miejsce, w którym możesz pomagać, zdobywać doświadczenie oraz rozwijać swoje kompetencje.

https://forms.gle/AAMgRE1KSQgC6ziT6