



SYSTEM ZARZĄDZANIA KOMUNIKACJĄ

Brand Book

Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

TOM II | Wydanie I | obowiązuje od 20.07.2026 r.

Poznań 2026

Strona redakcyjna

Tytuł

Brand Book Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Seria

System Zarządzania Komunikacją Stowarzyszenia - Tom II

Wydawca

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Opracowanie

Centrum Edukacji Społecznej

Wydanie

Wydanie I

Data obowiązywania

od 20.07.2026 r.

Miejsce i rok wydania

Poznań 2026

Charakter dokumentu

Wewnętrzny dokument organizacyjny Stowarzyszenia. Brand Book stanowi Tom II Systemu Zarządzania Komunikacją. Określa tożsamość marki Pro Civium, jej misję i wizję, model Programu Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego, zasady rozwoju wolontariatu oraz główne obszary działalności.

www.stopstygmatyzacji.pl | www.prawodoporady.pl | www.prawadlakobiet.pl

Spis treści

Rozdział I Fundament marki Pro Civium

- 1.1. Tożsamość Stowarzyszenia
- 1.2. Misja Stowarzyszenia
- 1.3. Wizja Stowarzyszenia

Rozdział II Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego

- 2.1. Idea Programu
- 2.2. Edukacja + Wolontariat + Poradnictwo
- 2.3. Od pomocy jednostce do zmiany społecznej
- 2.4. Od potrzeby do programu - tworzenie i rozwijanie działań

Rozdział III Wolontariat i rozwój w Pro Civium

- 3.1. Wolontariat jako filar Stowarzyszenia
- 3.2. Rozpoczęcie współpracy i opieka mentora
- 3.3. Co Pro Civium daje wolontariuszowi
- 3.4. Od wolontariusza do kadry zarządzającej
- 3.5. Fundusz, szkolenia i dodatkowe możliwości rozwoju
- 3.6. Bezpieczeństwo i wzajemna odpowiedzialność
- 3.7. Społeczność, integracja i docenienie
- 3.8. Zmiana lub zakończenie współpracy

Rozdział IV Edukacja, WSKO i wsparcie organizacji

- 4.1. Współpraca ze szkolnictwem wyższym
- 4.2. Wielkopolska Szkoła Kompetencji Obywatelskich
- 4.3. Wsparcie nowych, małych i średnich NGO

Rozdział V Programy, publikacje i wiarygodność

- 5.1. Portfel programów Pro Civium
- 5.2. Wydawnictwo, publikacje i portale
- 5.3. Wiarygodność i wpływ społeczny

ROZDZIAŁ I

Fundament marki Pro Civium

1.1. Tożsamość Stowarzyszenia

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium jest ogólnopolską organizacją społeczną łączącą poradnictwo, edukację obywatelską, rzecznictwo oraz interwencję. Działa w formule zdalnej z wyboru. Zdalność nie jest dla Stowarzyszenia rozwiązaniem tymczasowym ani wyłącznie sposobem ograniczania kosztów. Stanowi świadomie przyjęty model dostępności, umożliwiający docieranie do osób niezależnie od ich miejsca zamieszkania, sytuacji zdrowotnej, mobilności, obowiązków rodzinnych czy możliwości skorzystania ze wsparcia stacjonarnego.

Pro Civium powstało z inicjatywy grupy osób przekonanych, że bezpieczeństwo społeczeństwa opiera się w znacznej mierze na poszanowaniu praw człowieka. Pierwszym obszarem, wokół którego budowana była tożsamość Stowarzyszenia, były prawa osób pozbawionych wolności oraz znaczenie właściwie prowadzonego procesu resocjalizacji i readaptacji społecznej.

U podstaw tego podejścia znalazło się proste, ale często pomijane założenie: zdecydowana większość osób odbywających karę pozbawienia wolności wróci kiedyś do społeczeństwa. Osoby te zamieszkają ponownie w naszych miastach, na naszych osiedlach i w naszych budynkach. Będą naszymi sąsiadami, współpracownikami i członkami lokalnych społeczności. Jeżeli podczas odbywania kary ich prawa będą przestrzegane, a proces resocjalizacji stworzy rzeczywistą szansę na zmianę, mogą wrócić do społeczeństwa przygotowane do odpowiedzialnego funkcjonowania. Jeżeli natomiast doświadczą dalszej przemocy, poniżenia, izolacji i braku perspektyw, mogą opuścić zakład karny z pogłębionym wykluczeniem, poczuciem krzywdy i jeszcze większym ryzykiem ponownego konfliktu z prawem.

Z tego przekonania rozwinęła się szersza koncepcja działalności Pro Civium. Stowarzyszenie przyjęło, że prawa człowieka nie mogą być traktowane jako przywilej przysługujący wybranym grupom ani jako abstrakcyjna deklaracja. Muszą być chronione również wtedy, gdy dotyczy to osób niepopularnych, stygmatyzowanych, znajdujących się w kryzysie albo pozostających w sporze z instytucjami. Sposób traktowania osób najsłabszych i najmniej akceptowanych stanowi rzeczywisty miernik jakości państwa oraz dojrzałości społeczeństwa obywatelskiego.

Wraz z rozwojem Stowarzyszenia zakres jego działalności został rozszerzony. Pro Civium nie jest obecnie organizacją skoncentrowaną wyłącznie na jednym problemie lub jednej grupie odbiorców. Tworzy rozbudowany system rozwoju obywatelskiego, w którym pomoc indywidualna łączy się z edukacją, działalnością ekspercką, rozwojem wolontariatu i budowaniem standardów funkcjonowania organizacji pozarządowych.

System ten obejmuje w szczególności:

- rozbudowane poradnictwo świadczone osobom potrzebującym informacji, wsparcia lub pomocy w kontakcie z instytucjami;
- Wielkopolską Szkołę Kompetencji Obywatelskich rozwijającą wiedzę i praktyczne umiejętności społeczne;
- trzy równorzędne, wyspecjalizowane filary komunikacyjne: Prawo do Porady, Stop Stygmatyzacji oraz Prawa dla Kobiet;
- trzy portale internetowe podejmujące odmienne, ale uzupełniające się obszary tematyczne;
- własne czasopismo i publikacje edukacyjne;
- działania służące rozwojowi ruchu wolontariackiego w Polsce;
- edukację studentów kierunków pomocowych i przygotowywanie ich do odpowiedzialnej pracy z drugim człowiekiem;
- tworzenie standardów, procedur i narzędzi wspierających profesjonalizację organizacji pozarządowych;
- działalność rzecznictwa i interwencyjną dotyczącą praw człowieka, wykluczenia oraz jakości funkcjonowania instytucji publicznych.

Najważniejszym wyróżnikiem Pro Civium jest kompleksowość tego podejścia. Stowarzyszenie nie ogranicza się do udzielania pojedynczych porad ani prowadzenia okresowych kampanii. Łączy bezpośrednie wsparcie człowieka z edukacją obywatelską, przygotowaniem przyszłych specjalistów, rozwojem wolontariatu, tworzeniem własnych mediów oraz opracowywaniem standardów dla sektora społecznego. Doświadczenia osób korzystających z pomocy są wykorzystywane do identyfikowania problemów systemowych, a działalność edukacyjna i rzecznictwo służy ograniczaniu przyczyn tych problemów.

Pro Civium powstało także po to, aby reagować na zagrożenia wykraczające poza jednostkowe przypadki. Do najważniejszych z nich należą rozwój mowy nienawiści, normalizacja pogardy wobec osób słabszych, pogłębianie podziałów społecznych oraz osłabianie standardów ochrony praw człowieka. Szczegółne zagrożenie Stowarzyszenie dostrzega w możliwości ponownego przejmowania władzy przez ugrupowania ultrapolaryzacyjne, które podporządkowują prawa jednostki doraźnym interesom politycznym, wykorzystując społeczne lęki i budują poparcie poprzez wskazywanie grup zasługujących rzekomo na gorsze traktowanie.

Sprzeciw wobec takich zjawisk nie oznacza związania Pro Civium z określoną partią polityczną. Stowarzyszenie nie definiuje swojej tożsamości poprzez poparcie dla konkretnego ugrupowania, lecz poprzez przywiązanie do praw człowieka, demokratycznego państwa prawa, podmiotowości jednostki oraz odpowiedzialności instytucji publicznych. Pro Civium zachowuje prawo do krytycznej oceny każdego środowiska politycznego, jeżeli jego działania naruszają te standardy.

Tożsamość Pro Civium opiera się na przekonaniu, że rozwinięte społeczeństwo obywatelskie nie może ograniczać się do obserwowania problemów. Powinno dostarczać ludziom wiedzy, tworzyć dostępne mechanizmy wsparcia, przygotowywać osoby zdolne do odpowiedzialnego pomagania, monitorować działania instytucji i reagować wszędzie tam, gdzie zagrożone są godność, bezpieczeństwo lub podstawowe prawa człowieka.

Formuła tożsamości marki:

Pro Civium jest ogólnopolską organizacją obywatelską działającą z zapałem z wyboru, która łączy poradnictwo, edukację, rzecznictwo i interwencję, aby chronić prawa człowieka, rozwijać społeczną sprawczość oraz budować odpowiedzialne i profesjonalne społeczeństwo obywatelskie.

1.2. Misja Stowarzyszenia

Misją Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium jest ochrona praw człowieka i wzmocnienie społeczeństwa obywatelskiego w przekonaniu, że każdy człowiek zasługuje na drugą szansę. Misję tę realizujemy poprzez dostępne poradnictwo, edukację, rzecznictwo i interwencję, które zwiększają wiedzę, poczucie bezpieczeństwa oraz sprawczość człowieka.

Ochrona praw człowieka i rozwój społeczeństwa obywatelskiego stanowią dwa równorzędne wymiary misji Pro Civium. Nie można skutecznie chronić praw jednostki bez istnienia świadomego, aktywnego i zdolnego do reagowania społeczeństwa. Jednocześnie społeczeństwo obywatelskie nie może być uznane za dojrzałe, jeżeli pozostaje obojętne na krzywdę, wykluczenie lub pozbawianie praw pojedynczego człowieka.

Fundamentem misji Stowarzyszenia jest zasada:

Każdy człowiek zasługuje na drugą szansę.

Zasada ta wywodzi się z początków działalności Pro Civium, związanych z ochroną praw osób pozbawionych wolności oraz wspieraniem ich resocjalizacji i readaptacji społecznej. Stowarzyszenie przyjmuje, że człowieka nie należy trwale definiować przez jego błąd, kryzys, chorobę, konflikt z prawem, trudną sytuację życiową ani wcześniejsze decyzje. Odpowiedzialność za własne postępowanie nie wyklucza prawa do godnego traktowania, rozwoju, naprawienia wyrządzonej szkody i ponownego znalezienia miejsca w społeczeństwie.

Druga szansa nie oznacza zaprzeczania odpowiedzialności ani pomniejszania skutków niewłaściwego postępowania. Oznacza stworzenie warunków, w których człowiek może zrozumieć konsekwencje swoich działań, dokonać zmiany i powrócić do odpowiedzialnego funkcjonowania w społeczeństwie. Pozbawienie człowieka takiej możliwości prowadzi do pogłębienia wykluczenia, utrwalenia konfliktu i zwiększenia ryzyka kolejnych kryzysów.

Pro Civium uznaje jednocześnie, że nie tylko osoba, która popełniła błąd, może potrzebować drugiej szansy. Potrzebuje jej również człowiek, który został skrzywdzony, utracił poczucie bezpieczeństwa, znalazł się w kryzysie psychicznym, doświadczył przemocy, dyskryminacji, stygmatyzacji, bezradności wobec prawa albo niesprawiedliwego potraktowania przez instytucję. Druga szansa może oznaczać możliwość odbudowania życia, odzyskania sprawczości, uzyskania rzetelnej informacji lub ponownego uwierzenia, że skorzystanie z pomocy ma sens.

Realizacja misji Pro Civium opiera się na czterech uzupełniających się formach działania:

- poradnictwie, które zapewnia dostęp do wiedzy, informacji i specjalistycznego wsparcia;

- edukacji, która rozwija kompetencje obywatelskie, przygotowuje do odpowiedzialnego pomagania i pozwala lepiej rozumieć prawa oraz mechanizmy funkcjonowania państwa;
- rzecznictwie, które umożliwia zabieranie głosu w sprawach osób i grup pomijanych w debacie publicznej;
- interwencji, która pozwala reagować w sytuacjach zagrożenia praw, bezpieczeństwa, godności lub dobra człowieka.

Stowarzyszenie nie ogranicza swojej misji do reagowania na jednostkowe problemy. Doświadczenia osób korzystających ze wsparcia stanowią źródło wiedzy o barierach systemowych, niewłaściwym działaniu instytucji oraz obszarach wymagających zmiany. Dlatego pomoc indywidualna łączy się w Pro Civium z edukacją społeczną, monitorowaniem rzeczywistości, przygotowywaniem rekomendacji, tworzeniem standardów oraz rozwijaniem osób i organizacji zdolnych do dalszego działania.

Istotną częścią misji jest przeciwdziałanie mowie nienawiści, stygmatyzacji i społecznemu przyzwoleniu na odbieranie praw osobom należącym do grup przedstawianych jako gorsze, niepożądane lub niezastługujące na ochronę. Pro Civium reaguje również na próby osłabiania demokratycznego państwa prawa, podporządkowywania praw jednostki doraźnym interesom politycznym oraz budowania poparcia poprzez wzbudzanie lęku, pogardy i wrogości.

Działalność Stowarzyszenia nie wynika z przekonania, że organizacja powinna podejmować decyzje za człowieka. Rolą Pro Civium jest przekazanie wiedzy, przedstawienie dostępnych możliwości, zapewnienie bezpiecznego wsparcia i stworzenie warunków do samodzielnego działania. Ostateczne decyzje, o ile nie istnieją prawne lub bezpośrednie zagrożenia wymagające interwencji, pozostają po stronie osoby korzystającej ze wsparcia.

Miarą realizacji misji nie jest wyłącznie liczba udzielonych porad, przygotowanych publikacji, przeprowadzonych szkoleń czy zrealizowanych projektów. Najważniejszym rezultatem jest człowiek, który lepiej rozumie swoją sytuację, zna przysługujące mu prawa, potrafi podjąć świadomą decyzję, odzyskuje poczucie wpływu i otrzymuje rzeczywistą możliwość rozpoczęcia kolejnego etapu życia.

1.3. Wizja Stowarzyszenia

Wizją Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium jest społeczeństwo, w którym prawa człowieka stanowią rzeczywisty standard działania państwa i wspólnoty, każdy człowiek może uzyskać dostęp do wiedzy, wsparcia i drugiej szansy, a świadomi obywatele, wolontariusze, organizacje pozarządowe i środowiska akademickie potrafią wspólnie reagować na krzywdę, wykluczenie, mowę nienawiści oraz próby osłabiania demokracji.

Pro Civium dąży do stworzenia ogólnopolskiego, działającego przede wszystkim zdalnie systemu poradnictwa, edukacji obywatelskiej, rzecznictwa i interwencji. System ten ma łączyć osoby potrzebujące wsparcia, wolontariuszy, ekspertów, studentów, środowiska

akademickie, organizacje pozarządowe oraz instytucje gotowe działać na rzecz ochrony praw człowieka.

W perspektywie długoterminowej Pro Civium chce pełnić cztery uzupełniające się funkcje:

- ogólnopolskiego centrum poradnictwa i edukacji obywatelskiej;
- organizacji wyznaczającej praktyczne standardy działania dla nowych, małych i średnich organizacji pozarządowych;
- organizatora ogólnopolskiego ruchu wolontariackiego działającego na rzecz praw człowieka, przeciwdziałania wykluczeniu i rozwoju społeczeństwa obywatelskiego;
- partnera środowisk akademickich wspierającego praktyczne przygotowanie studentów do wykonywania przyszłych zawodów.

Zdalność w działaniu nie oznacza jednak rezygnacji z obecności w społecznościach lokalnych. Działania stacjonarne mogą być prowadzone poprzez partnerów, wolontariuszy, uczelnie, lokalne organizacje, czasowe punkty wsparcia, wydarzenia edukacyjne i inicjatywy projektowe. Pro Civium nie zakłada budowania kosztownej sieci formalnych oddziałów. Chce być obecne lokalnie poprzez ludzi i współpracę, zachowując ogólnopolską, zdalną strukturę organizacyjną.

Trzy samodzielne i opiniotwórcze filary

Wizja rozwoju Stowarzyszenia zakłada dalsze wzmocnienie trzech równorzędnych filarów:

Prawo do Porady	Stop Stygmatyzacji	Prawa dla Kobiet
-----------------	--------------------	------------------

Każdy z filarów powinien rozwijać się jako samodzielna tematycznie i opiniotwórcza marka, posiadająca własną specjalizację, zespół, odbiorców, partnerstwa, projekty oraz w miarę możliwości odrębne źródła finansowania. Samodzielność filarów nie oznacza ich oddzielenia od Pro Civium. Wszystkie pozostają częścią wspólnego systemu wartości, korzystają z wiarygodności marki głównej i realizują misję Stowarzyszenia.

Prawo do Porady powinno rozwijać się jako rozpoznawalne źródło dostępnej wiedzy prawnej i poradnictwa obywatelskiego.

Stop Stygmatyzacji powinno budować pozycję opiniotwórczego ośrodka zajmującego się prawami człowieka, przeciwdziałaniem wykluczeniu, mowie nienawiści, stygmatyzacji oraz osłabieniu standardów demokratycznego państwa prawa.

Prawa dla Kobiet powinno rozwijać się jako samodzielny głos w sprawach praw, bezpieczeństwa, zdrowia, niezależności i podmiotowości kobiet.

Filary mogą prowadzić własne kampanie, budować zespoły eksperckie, rozwijać kanały komunikacji i zawierać partnerstwa odpowiadające ich specjalizacji. Powinny jednocześnie współpracować w sprawach przekraczających granice jednego obszaru tematycznego.

Ogólnopolski ruch wolontariacki

Jednym z najważniejszych elementów wizji Pro Civium jest rozwój ogólnopolskiej sieci wolontariuszy, liderów, edukatorów i monitorów. Ruch ten nie powinien ograniczać się do wykonywania pojedynczych zadań na rzecz Stowarzyszenia. Jego celem jest przygotowywanie ludzi zdolnych do samodzielnego reagowania i organizowania działań obywatelskich.

Osoby tworzące tę sieć powinny być przygotowane do:

- udzielania podstawowego wsparcia i kierowania do odpowiednich specjalistów;
- monitorowania internetu, mediów i przestrzeni publicznej;
- reagowania na mowę nienawiści, dyskryminację i stygmatyzację;
- prowadzenia działań informacyjnych i edukacyjnych;
- organizowania inicjatyw obywatelskich;
- współpracy z lokalnymi organizacjami i instytucjami;
- tworzenia własnych zespołów na uczelniach i w społecznościach lokalnych;
- przekazywania zdobytej wiedzy kolejnym osobom.

Wolontariat rozwijany przez Pro Civium ma łączyć pomoc drugiemu człowiekowi z rozwojem kompetencji, odpowiedzialności i sprawczości obywatelskiej. Wolontariusz nie powinien być traktowany wyłącznie jako osoba wykonująca bezpłatne zadania, lecz jako uczestnik życia społecznego, któremu organizacja zapewnia możliwość uczenia się, działania i stopniowego przejmowania odpowiedzialności.

Współpraca ze środowiskiem akademickim

Pro Civium chce być partnerem ośrodków akademickich w praktycznym przygotowywaniu studentów do wykonywania przyszłych zawodów. Dotyczy to w szczególności kierunków związanych z prawem, psychologią, pedagogiką, pracą socjalną, resocjalizacją, administracją, komunikacją społeczną, bezpieczeństwem i innymi zawodami opartymi na pracy z człowiekiem.

Stowarzyszenie nie zastępuje uczelni ani prowadzonego przez nie kształcenia teoretycznego. Uzupełnia je poprzez kontakt studentów z rzeczywistymi problemami społecznymi, pracę na konkretnych przypadkach, praktyki, wolontariat, udział w projektach, prowadzenie działań edukacyjnych oraz poznawanie standardów odpowiedzialnego kontaktu z osobą potrzebującą wsparcia.

Wizja współpracy z uczelniami obejmuje:

- organizowanie wartościowych praktyk i wolontariatu;
- tworzenie programów rozwijających praktyczne kompetencje studentów;
- włączanie studentów do zespołów projektowych i poradniczych w zakresie odpowiadającym ich przygotowaniu;
- uczenie odpowiedzialności, komunikacji i pracy interdyscyplinarnej;
- przygotowywanie do kontaktu z osobami znajdującymi się w kryzysie;
- rozwijanie uczelnianych zespołów monitorowania i reagowania;

- angażowanie kadry akademickiej w tworzenie standardów i materiałów eksperckich;
- przenoszenie doświadczeń praktycznych Stowarzyszenia do procesu kształcenia przyszłych specjalistów.

Absolwent kierunku pomocowego powinien opuszczać uczelnię nie tylko z wiedzą teoretyczną, ale również z umiejętnością odpowiedzialnego rozmawiania z człowiekiem, rozpoznawania jego potrzeb, ochrony jego godności i kierowania go do właściwych form wsparcia.

Standardy dla nowych, małych i średnich NGO

Pro Civium chce rozwijać własne standardy, procedury i narzędzia z myślą w szczególności o nowych, małych i średnich organizacjach pozarządowych. To właśnie takie organizacje często pozostają najbliżej lokalnych problemów i osób potrzebujących pomocy, a jednocześnie posiadają najmniejsze zasoby kadrowe, finansowe i organizacyjne.

Standardy tworzone przez Pro Civium mają pomagać organizacjom w dwóch równorzędnych obszarach:

- podnoszeniu jakości i bezpieczeństwa obsługi beneficjentów;
- ochronie dobrostanu kadry, wolontariuszy, specjalistów i osób zarządzających organizacją.

Profesjonalizacja NGO nie może polegać wyłącznie na zwiększaniu liczby dokumentów, procedur i obowiązków. Powinna prowadzić do lepszego wsparcia człowieka, jasnego podziału odpowiedzialności, ograniczania ryzyka błędów oraz tworzenia bezpiecznych warunków pracy dla osób udzielających pomocy.

Pro Civium chce, aby wypracowywane rozwiązania mogły być wykorzystywane przez inne organizacje, uczelnie i instytucje. Powinny być dostępne, praktyczne, możliwe do wdrożenia przy ograniczonych zasobach oraz dostosowane do rzeczywistych warunków funkcjonowania sektora społecznego.

Spółeczna odporność na mowę nienawiści i populizm

Wizja Pro Civium obejmuje społeczeństwo zdolne do rozpoznawania i powstrzymywania mechanizmów prowadzących do wykluczenia, dehumanizacji i odbierania praw poszczególnym grupom. Szczególne znaczenie ma budowanie odporności na mowę nienawiści, dezinformację, manipulowanie lękiem oraz populizm wykorzystujący podziały społeczne do zdobywania i utrzymywania władzy.

Pro Civium chce rozwijać ludzi i instytucje, które nie pozostają obojętne, gdy zagrożone są prawa człowieka. Odpowiedzią na populizm nie może być wyłącznie doraźna krytyka polityczna. Potrzebne są edukacja obywatelska, niezależne źródła wiedzy, rozwinięte organizacje społeczne, odpowiedzialne media, aktywne środowiska akademickie oraz sieci osób gotowych do reagowania.

Stowarzyszenie chce działać ponadpartyjnie, ale nie apolitycznie w znaczeniu obojętności na naruszanie demokratycznych standardów. Pro Civium nie wspiera konkretnych ugrupowań, lecz konsekwentnie opowiada się za prawami człowieka, państwem prawa,

godnością jednostki, odpowiedzialnością władzy oraz prawem społeczeństwa do rzetelnej informacji.

Docelowy obraz Pro Civium

W długiej perspektywie Pro Civium chce być organizacją, która:

- zapewnia ogólnopolski dostęp do poradnictwa i edukacji obywatelskiej;
- rozwija trzy samodzielne i opiniotwórcze filary tematyczne;
- tworzy ogólnopolską sieć wolontariuszy i liderów;
- wspiera uczelnie w praktycznym przygotowaniu studentów do przyszłych zawodów;
- dostarcza nowym, małym i średnim NGO możliwe do wdrożenia standardy;
- podnosi jakość obsługi beneficjentów i wzmacnia dobrostan kadry organizacji społecznych;
- reaguje na mowę nienawiści, stygmatyzację i naruszanie praw człowieka;
- współpracuje z partnerami lokalnymi bez rezygnacji ze zdalnego modelu działania;
- uczestniczy w debacie publicznej jako niezależny i wiarygodny głos społeczeństwa obywatelskiego;
- łączy bezpośrednią pomoc człowiekowi z długofalową zmianą społeczną.

ROZDZIAŁ II

Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego

2.1. Idea Programu

Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego jest nadrzędną ramą działań prowadzonych przez Stowarzyszenie Pro Civium. Łączy inicjatywy, które odpowiadają na różne potrzeby społeczne, ale wynikają ze wspólnego przekonania, że człowiek powinien mieć dostęp nie tylko do doraźnej pomocy, lecz także do wiedzy, możliwości rozwoju i realnego wpływu na swoje otoczenie.

Program powstał na podstawie doświadczeń zdobywanych podczas pracy z osobami poszukującymi pomocy, wolontariuszami, studentami kierunków pomocowych, specjalistami oraz przedstawicielami organizacji społecznych. Doświadczenia te pokazały, że problemy społeczne rzadko występują pojedynczo. Trudna sytuacja prawna może łączyć się z kryzysem psychicznym, wykluczeniem, brakiem informacji, problemami rodzinnymi, stygmatyzacją albo utratą zaufania do instytucji.

Samo przekazanie informacji nie zawsze wystarcza. Czasami potrzebne jest poradnictwo specjalistyczne, czasami rozmowa i uporządkowanie sytuacji, a w innych przypadkach dłuższe wsparcie prowadzone przez osoby reprezentujące różne dziedziny. Z tego powodu Pro Civium rozwija model, w którym pomoc nie jest ograniczona do jednej specjalizacji ani pojedynczego kontaktu z beneficjentem.

Program nie jest zbiorem niezależnych projektów realizowanych obok siebie. Stanowi wspólną przestrzeń łączącą poradnictwo, edukację, wolontariat, współpracę ze środowiskiem akademickim, wspieranie organizacji społecznych, działalność wydawniczą oraz rzecznictwo na rzecz osób i grup pomijanych w debacie publicznej.

Działania prowadzone w ramach Programu mogą różnić się tematyką, grupą odbiorców, czasem realizacji i źródłem finansowania. Wszystkie powinny jednak realizować przynajmniej jeden z jego podstawowych celów:

- zwiększać dostęp do bezpiecznej i rzetelnej pomocy;
- rozwijać wiedzę i kompetencje obywatelskie;
- umożliwiać praktyczne zaangażowanie społeczne;
- przygotowywać przyszłych specjalistów do odpowiedzialnego wykonywania zawodów pomocowych;
- podnosić standardy działania organizacji społecznych;
- przeciwdziałać stygmatyzacji, wykluczeniu i naruszaniu praw człowieka;
- wzmacniać zdolność ludzi do samodzielnego podejmowania decyzji;
- przekształcać doświadczenia z pomocy bezpośredniej w działania edukacyjne, rzecznicze i systemowe.

Szczególne znaczenie ma połączenie pomocy indywidualnej ze zmianą społeczną. Pojedyncza sprawa może ujawnić problem dotyczący większej grupy osób. Powtarzające się zgłoszenia mogą wskazywać na brak informacji, niedostępność określonej formy pomocy, niewłaściwą praktykę instytucji albo lukę w obowiązujących rozwiązaniach.

W takich sytuacjach zadaniem Stowarzyszenia nie jest wyłącznie udzielenie porady konkretnej osobie. Zebrane doświadczenia mogą stać się podstawą:

- przygotowania materiału edukacyjnego;
- przeprowadzenia warsztatu lub szkolenia;
- opracowania poradnika;
- podjęcia interwencji;
- rozpoczęcia monitoringu określonego problemu;
- przedstawienia stanowiska;
- wystąpienia do właściwej instytucji;
- zaproponowania nowego programu społecznego.

Program opiera się na założeniu, że społeczeństwo obywatelskie nie jest tworzone wyłącznie przez duże instytucje i zawodowych ekspertów. Tworzą je także osoby, które chcą pomagać, dzielić się wiedzą,

reagować na niesprawiedliwość, rozwijać lokalne inicjatywy lub przygotowywać się do odpowiedzialnej pracy z drugim człowiekiem.

Dlatego ważne miejsce zajmują w nim wolontariusze. Nie są oni traktowani jedynie jako osoby wykonujące pomocnicze zadania. W zależności od doświadczenia, kompetencji i gotowości mogą uczestniczyć w poradnictwie, edukacji, działalności wydawniczej, organizacji wydarzeń, prowadzeniu projektów, monitorowaniu problemów społecznych oraz tworzeniu nowych inicjatyw.

Program ma charakter ogólnopolski. Wiele działań może być realizowanych zdalnie, dzięki czemu miejsce zamieszkania nie powinno decydować o możliwości uzyskania wsparcia ani zaangażowania się w działalność Stowarzyszenia. Formuła zdalna jest możliwością wybieraną odpowiednio do rodzaju działania, potrzeb beneficjenta i preferencji osoby zaangażowanej. Nie wyklucza spotkań stacjonarnych, inicjatyw lokalnych ani współpracy bezpośredniej.

Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego tworzy w ten sposób system naczyń połączonych. Osoba korzystająca z pomocy może odzyskać wiedzę i wpływ na własną sytuację. Student może zdobyć praktyczne doświadczenie. Wolontariusz może rozwinąć kompetencje i stworzyć własną inicjatywę. Organizacja społeczna może poprawić standardy obsługi beneficjentów i zadbać o dobrostan swojej kadry. Stowarzyszenie może natomiast rozpoznawać powtarzające się problemy i podejmować działania służące większej grupie osób.

Wspólnym celem tych działań jest wzmacnianie społeczeństwa, w którym człowiek zna swoje prawa, potrafi szukać pomocy, może uczestniczyć w życiu publicznym i nie pozostaje sam w sytuacji kryzysu.

2.2. Edukacja + Wolontariat + Poradnictwo

Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego opiera się na trzech równorzędnych obszarach:

- edukacji,
- wolontariacie,
- poradnictwie.

Każdy z nich może być realizowany samodzielnie, jednak największą wartość przynosi ich świadome łączenie.

Nie tworzą one kolejnych etapów jednej procedury. Są trzema sposobami odpowiadania na potrzeby ludzi i organizacji:

- poradnictwo pomaga rozwiązać lub uporządkować konkretną sytuację;
- edukacja zwiększa wiedzę, kompetencje i zdolność samodzielnego działania;
- wolontariat umożliwia praktyczne zaangażowanie, zdobywanie doświadczenia i współtworzenie rozwiązań społecznych.

W centrum tego modelu znajduje się człowiek. Nie jest on traktowany wyłącznie jako odbiorca gotowej usługi. W zależności od swojej sytuacji może korzystać ze wsparcia, zdobywać wiedzę, rozwijać kompetencje, pomagać innym albo uczestniczyć w tworzeniu nowych działań.

Edukacja

Edukacja prowadzona przez Pro Civium nie ogranicza się do przekazywania teorii. Jej celem jest przygotowywanie ludzi do podejmowania świadomych decyzji, odpowiedzialnego pomagania oraz reagowania na rzeczywiste problemy społeczne.

Działania edukacyjne mogą być kierowane do:

- osób poszukujących informacji o swoich prawach i możliwościach działania;
- wolontariuszy;
- studentów kierunków pomocowych;
- specjalistów pracujących z osobami w kryzysie;
- nauczycieli i pracowników oświaty;
- przedstawicieli organizacji społecznych;
- instytucji współpracujących ze Stowarzyszeniem;
- osób zainteresowanych prawami człowieka i rozwojem społeczeństwa obywatelskiego.

Szczególne miejsce zajmuje edukacja wspierająca ośrodki akademickie w praktycznych aspektach przygotowania studentów do przyszłych zawodów. Uczelnia przekazuje wiedzę teoretyczną i metodologiczną, natomiast Pro Civium może tworzyć przestrzeń do poznawania praktyki pracy z człowiekiem, który znajduje się w kryzysie, doświadcza wykluczenia albo nie potrafi odnaleźć się w systemie pomocy.

Wolontariat

Wolontariat jest pełnoprawnym obszarem Programu, a nie jedynie sposobem pozyskiwania osób do wykonywania zadań. Jego celem jest tworzenie warunków, w których człowiek może działać na rzecz innych, zdobywać doświadczenie, rozwijać kompetencje i stopniowo podejmować coraz większą odpowiedzialność.

Pro Civium rozwija wolontariat dostępny dla osób z różnych części kraju. Formuła zdalna umożliwia zaangażowanie także tym, którzy nie mieszkają w pobliżu siedziby Stowarzyszenia, mają ograniczoną mobilność albo chcą łączyć wolontariat z nauką, pracą i życiem rodzinnym.

Wolontariusz może angażować się między innymi w:

- prowadzenie mediów społecznościowych w wybranym obszarze działalności organizacji,
- wspieranie Centrum Poradnictwa,
- opracowywanie materiałów do publikacji w czasopiśmie,
- przygotowywanie materiałów do publikacji,
- kampanie edukacyjne;
- działania organizacyjne Stowarzyszenia,
- kontakty instytucjonalne,
- moderowanie grupy kilku tysięcy kobiet w ramach projektu "Między nami Kobietami";
- prowadzenie warsztatów, webinarów,
- poradnictwo, jeżeli posiada odpowiednie przygotowanie,
- obsługę Mechanizmu Monitorowania Sieci i Przestrzeni Publicznej przed mową nienawiści,
- budowanie Ogólnopolskiej Sieci Przeciwdziałania Mowie Nienawiści i Wykluczeniu,
- tworzenie własnych inicjatyw pod opieką Stowarzyszenia.

Zaangażowanie wolontariusza powinno służyć zarówno społeczeństwu, jak i jego własnemu rozwojowi. Dlatego Stowarzyszenie powinno zapewniać nie tylko zadania, ale również wprowadzenie, opiekę mentora, dostęp do wiedzy, informację zwrotną oraz możliwość wyboru ścieżki odpowiadającej zainteresowaniom i kompetencjom.

Poradnictwo

Poradnictwo odpowiada na konkretną sytuację osoby, która zwraca się do Stowarzyszenia. Może dotyczyć problemów prawnych, psychologicznych, pedagogicznych, społecznych, zawodowych lub związanych z dostępem do odpowiednich instytucji.

Jego celem nie jest przejęcie kontroli nad życiem człowieka ani podjęcie za niego wszystkich decyzji. Dobre poradnictwo pomaga:

- rozpoznać problem;
- oddzielić fakty od przypuszczeń;
- uporządkować sytuację;
- wskazać dostępne rozwiązania;
- wyjaśnić możliwe konsekwencje;
- przygotować kolejne kroki;
- odnaleźć właściwą instytucję lub specjalistę;
- wzmacnianie potencjału małych i średnich organizacji pozarządowych,
- budowanie sieci partnerskiej w Polsce i w UE,
- odzyskać poczucie wpływu na własne życie.

Osoba korzystająca ze wsparcia pozostaje podmiotem podejmowanych działań. Specjalista lub wolontariusz nie występuje w roli kogoś, kto wie wszystko lepiej i podejmuje decyzje za drugiego człowieka. Jego zadaniem jest przekazanie wiedzy, przedstawienie możliwości, udzielenie wsparcia i towarzyszenie w odzyskiwaniu samodzielności.

Poradnictwo powinno być prowadzone spokojnie, rzetelnie i bez oceniania. Znaczenie ma nie tylko poprawność merytoryczna udzielonej informacji, lecz także sposób potraktowania osoby zgłaszającej problem. Człowiek powinien zostać wysłuchany, otrzymać zrozumiałe wyjaśnienie i wiedzieć, czego może oczekiwać na dalszym etapie.

W sprawach wymagających wiedzy z różnych dziedzin możliwe jest uruchomienie współpracy interdyscyplinarnej. Pozwala ona spojrzeć na sytuację szerzej, bez sprowadzania złożonego problemu wyłącznie do jednego aspektu.

Połączenie trzech obszarów

Edukacja, wolontariat i poradnictwo nie powinny funkcjonować jako trzy odizolowane pionki. Każdy z nich dostarcza wiedzy i doświadczeń potrzebnych pozostałym.

Poradnictwo pokazuje, z jakimi problemami ludzie mierzą się w praktyce. Ujawnia bariery, braki informacyjne, powtarzające się nieprawidłowości oraz obszary, w których system pomocy nie odpowiada na rzeczywiste potrzeby.

Edukacja pozwala przekształcić te doświadczenia w wiedzę dostępną dla większej grupy osób. Dzięki niej pojedyncza sprawa może doprowadzić do powstania poradnika, szkolenia, warsztatu, artykułu lub materiału dla studentów i specjalistów.

Wolontariat umożliwia włączenie ludzi w te działania. Wolontariusze mogą pomagać w tworzeniu materiałów, prowadzeniu wydarzeń, organizowaniu wsparcia, docieraniu do odbiorców i rozwijaniu nowych inicjatyw. Jednocześnie zdobywają doświadczenie, które może później zostać wykorzystane w pracy zawodowej lub dalszej działalności społecznej.

Model ten może działać również w odwrotnym kierunku. Uczestnik szkolenia może zostać wolontariuszem. Wolontariusz może rozwinąć kompetencje specjalistyczne. Student może po zakończeniu praktyk pozostać w organizacji. Osoba, która otrzymała wsparcie, może w przyszłości zaangażować się w pomaganie innym.

Nie jest to warunek ani oczekiwanie wobec osób korzystających z pomocy. Jest to możliwość pokazująca, że role w społeczeństwie obywatelskim nie muszą być stałe. Człowiek może w jednym okresie potrzebować wsparcia, a w innym posiadać wiedzę, doświadczenie lub czas, którymi zechce podzielić się z innymi.

W ten sposób Program Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego nie ogranicza się do reagowania na pojedyncze problemy. Buduje środowisko, w którym pomoc, wiedza i zaangażowanie wzajemnie się wzmacniają.

2.3. Od pomocy jednostce do zmiany społecznej

Podstawowym zadaniem poradnictwa jest udzielenie pomocy konkretnej osobie. Każda sprawa ma jednak również wartość poznawczą. Pokazuje, jak w praktyce działają przepisy, instytucje i systemy wsparcia oraz gdzie pojawiają się bariery utrudniające ludziom korzystanie z ich praw.

Pojedyncze zgłoszenie nie zawsze oznacza problem systemowy. Może dotyczyć szczególnej sytuacji, błędu, konfliktu albo nieporozumienia. Jeżeli jednak podobne trudności zaczynają pojawiać się w wielu niezależnych sprawach, Stowarzyszenie powinno sprawdzić, czy nie wskazują one na szersze zjawisko.

Takim zjawiskiem może być między innymi:

- brak dostępu do zrozumiałej informacji;
- odsyłanie człowieka pomiędzy instytucjami;
- przewlekłość działania;
- niewłaściwe stosowanie przepisów;
- nierówne traktowanie;
- pomijanie potrzeb określonej grupy;
- stygmatyzacja;
- brak odpowiedniej formy wsparcia;
- niejasny podział odpowiedzialności;
- praktyka naruszająca godność lub prawa człowieka.

Rolą Pro Civium jest wówczas nie tylko pomoc osobom, które już zgłosiły problem. Stowarzyszenie może podjąć działania zmierzające do ograniczenia ryzyka występowania podobnych sytuacji w przyszłości.

Rozpoznawanie problemu

Podstawą każdego działania systemowego powinny być sprawdzone informacje. Samo przekonanie, że określona praktyka jest niewłaściwa, nie wystarcza do publicznego formułowania zarzutów lub oczekiwań.

2.4. Od potrzeby do programu - tworzenie i rozwijanie działań

Programy i projekty Pro Civium powinny powstawać w odpowiedzi na rozpoznane potrzeby społeczne. Punktem wyjścia nie powinna być wyłącznie możliwość uzyskania finansowania ani medialna popularność określonego tematu. Najpierw należy ustalić, jaki problem ma zostać rozwiązany, kogo dotyczy i czy Stowarzyszenie posiada odpowiednie kompetencje, aby się nim zająć.

Źródłem nowego działania mogą być:

- powtarzające się zgłoszenia do poradnictwa;
- obserwacje wolontariuszy;
- doświadczenia specjalistów;
- potrzeby zgłaszane przez studentów i uczelnie;
- trudności sygnalizowane przez organizacje społeczne;
- wyniki monitoringu;
- zmiany prawne;
- brak dostępnych materiałów edukacyjnych;
- inicjatywa członka lub wolontariusza Stowarzyszenia;
- propozycja współpracy przedstawiona przez partnera.

Wiele działań Pro Civium powstało w odpowiedzi na praktyczne doświadczenia, powtarzające się zgłoszenia oraz potrzeby osób, wolontariuszy i organizacji współpracujących ze Stowarzyszeniem. Dotyczy to poradnictwa, edukacji studentów kierunków pomocowych, rozwijania wolontariatu, działalności wydawniczej oraz wspierania nowych, małych i średnich organizacji społecznych.

Ten sposób rozwoju powinien zostać zachowany, ale uzupełniony o jasne zasady zgłaszania, oceniania, uruchamiania i prowadzenia nowych działań.

ROZDZIAŁ III

Wolontariat i rozwój w Pro Civium

3.1. Wolontariat jako filar Stowarzyszenia

Wolontariat jest jednym z trzech równorzędnych obszarów Programu Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego. Nie stanowi wyłącznie zaplecza organizacyjnego dla poradnictwa i edukacji. Jest samodzielną przestrzenią zaangażowania, zdobywania doświadczenia i rozwijania inicjatyw społecznych.

Wolontariusze uczestniczą między innymi w:

- poradnictwie;
- edukacji;
- działalności wydawniczej;
- organizacji wydarzeń;
- działaniach lokalnych;
- współpracy z uczelniami;
- monitoringu i rzecznictwie;
- rozwijaniu programów;
- zadaniach organizacyjnych i technicznych.

Rodzaj zadań zależy od kompetencji, doświadczenia, dostępności oraz zainteresowań danej osoby. Działania wymagające wiedzy specjalistycznej, uprawnień albo kontaktu z osobami w kryzysie mogą być powierzane wyłącznie osobom odpowiednio przygotowanym.

Wolontariat może mieć charakter regularny, projektowy lub specjalistyczny. Może być realizowany stacjonarnie, lokalnie albo zdalnie. Ogólnopolska formuła pozwala zaangażować się niezależnie od miejsca zamieszkania, a sposób współpracy jest ustalany odpowiednio do rodzaju zadania i możliwości wolontariusza.

Wolontariusz nie jest wyłącznie wykonawcą poleceń. Może zgłaszać własne pomysły, uczestniczyć w tworzeniu działań, przygotowywać materiały, prowadzić wydarzenia i stopniowo przyjmować większą odpowiedzialność. Każda inicjatywa realizowana pod nazwą Pro Civium musi jednak pozostawać zgodna z misją, standardami i możliwościami Stowarzyszenia.

Wolontariat jest dobrowolny i co do zasady nieodpłatny. Jeżeli wolontariusz podejmuje zadanie odpłatne, wymaga ono osobnej decyzji, właściwej podstawy prawnej i odrębnych ustaleń. Samo zaangażowanie wolontariackie nie tworzy gwarancji zatrudnienia ani wynagrodzenia.

Pro Civium zobowiązuje się szanować czas, kompetencje i granice osób zaangażowanych. Wolontariusz powinien wiedzieć, za co odpowiada, do kogo może zwrócić się po pomoc oraz jakie możliwości rozwoju są dla niego dostępne.

3.2. Rozpoczęcie współpracy i opieka mentora

Współpraca rozpoczyna się od poznania zainteresowań, kompetencji, doświadczenia i dostępności wolontariusza. Na tej podstawie ustala się pierwszy obszar działania oraz zakres zadań odpowiedni do jego przygotowania.

Przed rozpoczęciem właściwej aktywności wolontariusz w rozmowie z Koordynatorem Wolontariatu:

- poznaje misję i najważniejsze programy Pro Civium;
- otrzymuje informacje o zasadach współpracy;
- podpisuje wymagane dokumenty;
- zapoznaje się z zasadami poufności i ochrony danych;
- otrzymuje dostęp do potrzebnych narzędzi; poznaje osobę odpowiedzialną za jego wdrożenie; ustala sposób i częstotliwość kontaktu.

Okres wdrożeniowy trwa zazwyczaj od dwóch do trzech miesięcy. Jego długość może być dostosowana do rodzaju zadań, dotychczasowego doświadczenia oraz tempa pracy wolontariusza.

W czasie wdrożenia wolontariusz pozostaje pod opieką mentora. Mentor pomaga zrozumieć sposób działania Stowarzyszenia, wspiera w wykonywaniu pierwszych zadań, udziela informacji zwrotnej i reaguje, gdy pojawiają się trudności.

Wdrożenie może obejmować:

- udział w szkoleniach i webinarach;
- zapoznanie z materiałami wewnętrznymi;
- wykonywanie pierwszych zadań pod opieką;
- obserwowanie pracy bardziej doświadczonych osób;
- udział w spotkaniach zespołu;
- poznawanie różnych obszarów działalności;
- konsultacje dotyczące dalszego rozwoju.

Wolontariusz nie powinien wykonywać samodzielnie zadań, do których nie został przygotowany. Dotyczy to szczególnie poradnictwa, kontaktu z osobami w kryzysie, przetwarzania danych oraz występowania w imieniu Stowarzyszenia.

Na zakończenie wdrożenia odbywa się rozmowa podsumowująca. Wolontariusz i mentor omawiają dotychczasową współpracę, mocne strony, trudności, potrzeby rozwojowe oraz możliwe dalsze zadania.

Celem wdrożenia nie jest sprawdzanie wolontariusza poprzez pozostawienie go bez pomocy. Ma ono przygotować go do bezpiecznego, świadomego i samodzielnego wykonywania powierzonych zadań.

3.3. Co Pro Civium daje wolontariuszowi

Wolontariat w Pro Civium powinien przynosić wartość zarówno społeczeństwu, jak i osobie zaangażowanej. Stowarzyszenie oferuje przestrzeń do zdobywania praktycznego doświadczenia, rozwijania kompetencji oraz sprawdzania się w różnych rolach społecznych i zawodowych.

Wolontariusz może otrzymać:

- opiekę mentora;
- dostęp do wiedzy i materiałów edukacyjnych;
- udział w szkoleniach, webinarach i spotkaniach ze specjalistami;
- możliwość obserwowania pracy zespołów interdyscyplinarnych;
- doświadczenie w realizacji rzeczywistych działań społecznych;
- informację zwrotną;
- możliwość rozwijania własnych pomysłów;
- udział w projektach i programach;
- potwierdzenie wykonywanych zadań i zdobytych kompetencji;
- możliwość stopniowego podejmowania większej odpowiedzialności.

Praktyczne doświadczenie może obejmować między innymi pracę przy poradnictwie, publikacjach, szkoleniach, wydarzeniach, działaniach lokalnych, projektach edukacyjnych, monitoringu oraz współpracy z uczelniami i organizacjami społecznymi.

Zakres udziału zależy od przygotowania wolontariusza. Osoba bez doświadczenia może rozpocząć od zadań wspierających, natomiast specjalista może prowadzić konsultacje, przygotowywać materiały, realizować szkolenia albo wspierać innych członków zespołu.

Wolontariusz może również zaproponować własny webinar, warsztat, publikację lub inicjatywę społeczną. Po zaakceptowaniu pomysłu Pro Civium może zapewnić wsparcie organizacyjne, merytoryczne i komunikacyjne. Autorstwo powinno zostać zauważone, a sposób jego oznaczenia ustalony przed publikacją lub rozpoczęciem działania.

Na wniosek wolontariusza Stowarzyszenie może potwierdzić:

- okres współpracy;
- liczbę przepracowanych godzin;
- zakres wykonywanych zadań;
- udział w programach;
- zdobyte doświadczenie;
- przygotowane materiały;
- pełnione funkcje.

W uzasadnionych przypadkach możliwe jest również wystawienie referencji. Ich treść powinna odpowiadać rzeczywistości wykonanej pracy.

Zaangażowanie może prowadzić do włączenia wolontariusza do kadry wykonawczej, a następnie kadry zarządzającej. Nie jest to jednak automatyczny awans. Decydują kompetencje, jakość współpracy, odpowiedzialność, regularność oraz potrzeby Stowarzyszenia.

Pro Civium może także oferować udział w certyfikowanych szkoleniach, korzystanie z Funduszu Wsparcia, minigranty, udział w konferencjach i możliwość realizowania zadań odpłatnych. Szczegółowe zasady tych form wsparcia określają odrębne dokumenty. Nie są one automatycznym świadczeniem należnym każdemu wolontariuszowi, ale wynikową jego zaangażowania w działania non profit.

3.4. Od wolontariusza do kadry zarządzającej

Zaangażowanie w Pro Civium może rozwijać się od wykonywania pojedynczych zadań do stałej odpowiedzialności za działania, programy i zespoły. Wyróżnia się dwa poziomy organizacyjne: kadrę wykonawczą i kadrę zarządzającą.

Kadra wykonawcza

Do kadry wykonawczej należą osoby regularnie realizujące zadania Stowarzyszenia. Mogą odpowiadać za określone działanie, inicjatywę lub część pracy właściwego Centrum.

Przynależność do kadry wykonawczej wiąże się z:

- samodzielnym wykonywaniem uzgodnionych zadań;
- przestrzeganiem terminów i standardów; dokumentowaniem działań;
- informowaniem o trudnościach;
- współpracą z przełożonym;
- dbaniem o bezpieczeństwo odbiorców i dane;
- udziałem w szkoleniach potrzebnych do wykonywania zadań.

Kadra wykonawcza może obejmować zarówno członków Stowarzyszenia, jak i wolontariuszy.

Kadra zarządzająca

Do kadry zarządzającej należą osoby, które odpowiadają nie tylko za własne zadania, lecz także za organizację pracy, ludzi, jakość i rezultaty powierzonego obszaru. Zgodę na przejście do kadry zarządzającej wydaje Rada Programowa przy Prezes Zarządu Stowarzyszenia.

Rola ta może obejmować:

- koordynowanie zespołu;
- przydzielanie i rozliczanie zadań;
- wspieranie kadry wykonawczej;
- dbanie o jakość i zgodność działań;
- reagowanie na problemy;
- planowanie rozwoju programu;
- reprezentowanie Stowarzyszenia w powierzonym zakresie;

- odpowiedzialność za powierzone narzędzia i zasoby.

Członek kadry zarządzającej może jednocześnie wykonywać zadania należące do kadry wykonawczej. Objęcie funkcji zarządzającej przez osobę z kadry wykonawczej wymaga formalnej decyzji podjętej zgodnie z zasadami obowiązującymi w Stowarzyszeniu.

Przejęcie do kadry zarządzającej

Przejęcie z kadry wykonawczej do zarządzającej nie jest automatyczne i nie zależy wyłącznie od długości współpracy.

Pod uwagę bierze się:

- kompetencje;
- jakość i regularność działania;
- samodzielność;
- odpowiedzialność; umiejętność współpracy;
- znajomość standardów;
- gotowość do wspierania innych;
- możliwość przyjęcia większego zakresu obowiązków;
- potrzeby Stowarzyszenia.

Większa odpowiedzialność łączy się z dodatkowymi możliwościami rozwoju, udziałem w podejmowaniu decyzji oraz dostępem do określonych form wsparcia. Nie oznacza jednak automatycznego zatrudnienia ani stałego wynagrodzenia.

Szczegółowe zasady przechodzenia między poziomami, powoływania do funkcji i odwoływania z nich określa osobny dokument dotyczący rozwoju wolontariuszy i kadry Pro Civium.

3.5. Fundusz, szkolenia i dodatkowe możliwości rozwoju

Pro Civium rozwija system wsparcia dla osób, które przyjmują stałą odpowiedzialność za działania Stowarzyszenia. Obejmuje on Fundusz Wsparcia Pro Civium, certyfikowane szkolenia Wielkopolskiej Szkoły Kompetencji Obywatelskich, udział w konferencjach, minigranty oraz możliwość realizowania zadań odpłatnych.

Fundusz Wsparcia Pro Civium

Członkowie kadry zarządzającej mogą korzystać z Funduszu Wsparcia Pro Civium.

Fundusz może zapewniać:

- finansowanie szkoleń podnoszących kompetencje;
- finansowanie udziału w konferencjach krajowych i międzynarodowych;
- nieoprocentowane pożyczki;
- inne formy wsparcia przewidziane w jego regulaminie.

Przyznanie wsparcia zależy od związku planowanego wydatku z działalnością Pro Civium, dostępności środków oraz decyzji uprawnionych osób. Fundusz jest monitorowany, a informacje o wykorzystaniu środków są okresowo rozliczane.

Szczegółowe zasady, limity i tryb składania wniosków określa osobny regulamin.

Certyfikowane szkolenia WSKO

Wolontariusze mogą korzystać z miejsc przeznaczonych dla Pro Civium w certyfikowanych szkoleniach Wielkopolskiej Szkoły Kompetencji Obywatelskich.

Przy wyborze uczestników można uwzględnić:

- zakres wykonywanych zadań;
- przydatność szkolenia w dalszej działalności;
- dotychczasowe zaangażowanie;
- gotowość do wykorzystania zdobytej wiedzy;
- liczbę dostępnych miejsc.

Udział w szkoleniu może być bezpłatny, dofinansowany albo finansowany z Funduszu - zależnie od programu szkolenia i aktualnych zasad. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest spełnienie wymagań określonych dla danej formy kształcenia.

Minigranty

Każdy wolontariusz może zgłosić inicjatywę społeczną i ubiegać się o minigrant na jej realizację. Przyznanie środków wymaga zaakceptowania celu, budżetu i sposobu przeprowadzenia działania.

Autor inicjatywy otrzymuje wsparcie w zakresie odpowiadającym skali projektu, ale pozostaje odpowiedzialny za jego realizację i rozliczenie.

Zadania odpłatne

Członkowie kadry zarządzającej mogą brać udział w odpłatnych zadaniach publicznych, jeżeli spełniają wymagania formalne i posiadają kompetencje potrzebne do ich wykonania.

Wolontariusze posiadający odpowiednią wiedzę, doświadczenie lub uprawnienia mogą również przygotowywać kursy, warsztaty i usługi dla studentów, placówek edukacyjnych oraz innych odbiorców. Zasady realizacji takich działań, wynagrodzenia i korzystania z marki Pro Civium określają odrębne dokumenty.

Możliwość wykonania zadania odpłatnego nie jest gwarancją zatrudnienia ani stałego dochodu. Zależy od dostępności projektu, finansowania, kompetencji oraz decyzji Stowarzyszenia.

3.6. Bezpieczeństwo i wzajemna odpowiedzialność

Wolontariat powinien odbywać się w warunkach bezpiecznych dla wolontariusza, osób korzystających ze wsparcia oraz całego Stowarzyszenia. Zakres odpowiedzialności musi odpowiadać wiedzy, doświadczeniu i przygotowaniu danej osoby.

Wolontariusz ma prawo do:

- jasnego zakresu zadań;
- przygotowania do ich wykonania;
- wsparcia mentora lub przełożonego;
- informacji zwrotnej;
- odmowy zadania przekraczającego jego kompetencje;
- zgłoszenia przeciążenia;
- konsultacji w sytuacji trudnej;
- równego i godnego traktowania; ochrony swoich danych;
- bezpiecznego zgłoszenia skargi lub problemu;
- czasowego ograniczenia aktywności.

Pro Civium może oczekiwać od wolontariusza:

- rzetelnego wykonywania uzgodnionych zadań;
- dotrzymywania przyjętych terminów;
- informowania o trudnościach i nieobecności;
- przestrzegania zasad poufności;
- ochrony danych i powierzonych dostępów;
- działania w granicach kompetencji;
- szacunku wobec osób korzystających ze wsparcia;
- przestrzegania Kodeksu Etyki Wolontariusza;
- odpowiedzialnego występowania w imieniu Stowarzyszenia;
- reagowania na zauważone zagrożenia.

Szczególnej ostrożności wymagają poradnictwo, praca z osobami w kryzysie oraz dostęp do informacji poufnych. Wolontariusz nie może samodzielnie podejmować działań, do których wymagane są kwalifikacje lub uprawnienia, których nie posiada.

Jeżeli sprawa przekracza jego możliwości, powinien przekazać ją właściwemu specjalście albo koordynatorowi. Zgłoszenie potrzeby pomocy nie jest oznaką braku kompetencji, lecz elementem odpowiedzialnego działania.

Wolontariusz może zgłosić problem mentorowi, przełożonemu lub Koordynatorowi Wolontariatu. Skargi dotyczące współpracy wolontariackiej powinny być rozpatrywane bez udziału osoby, której bezpośrednio dotyczy, z zachowaniem poufności i możliwości przedstawienia stanowiska przez każdą stronę.

Stowarzyszenie nie powinno traktować stałej dyspozycyjności jako warunku wartościowego wolontariatu. Zakres i tempo działania należy dostosowywać do możliwości człowieka. W przypadku przeciążenia możliwe są zmiana zadań, zmniejszenie ich liczby, czasowa przerwa lub rezygnacja z określonej roli.

Bezpieczeństwo i dobrostan nie są dodatkiem do wolontariatu. Są warunkiem odpowiedzialnej pomocy i utrzymania jakości działań Pro Civium.

3.7. Społeczność, integracja i docenienie

Pro Civium działa w formule ogólnopolskiej, dlatego część wolontariuszy współpracuje wyłącznie zdalnie. Stowarzyszenie tworzy przestrzeń do kontaktu, wymiany doświadczeń i budowania relacji również poza wykonywaniem konkretnych zadań.

Wolontariusze mogą korzystać z wewnętrznych kanałów komunikacji, w tym przestrzeni poświęconych:

- sprawom organizacyjnym;
- ofertom szkoleń;
- wymianie wiedzy;
- zainteresowaniom i rozmowom nieformalnym;
- działalności właściwych Centrów i zespołów.

Raz w roku Pro Civium organizuje kilkudniowe stacjonarne spotkanie integracyjne w Poznaniu. W zależności od aktualnych zasad i dostępnych środków Stowarzyszenie może zapewnić uczestnikom nocleg, wyżywienie oraz zwrot kosztów podróży.

Spotkanie służy poznaniu osób, które na co dzień współpracują zdalnie, wymianie doświadczeń, podsumowaniu działań i wspólnemu planowaniu kolejnego okresu.

Formą wyróżnienia społeczności jest plebiscyt "Mocarze Wolontariatu". Wolontariusze wybierają osoby szczególnie aktywne, koleżeńskie i zaangażowane. Laureaci mogą otrzymać nagrody rzeczowe lub finansowe na zasadach ustalonych dla danej edycji.

Docenienie nie powinno zależeć wyłącznie od liczby przepracowanych godzin. Znaczenie mają również:

- jakość wykonywanych działań;
- odpowiedzialność;
- pomoc udzielana innym;
- dzielenie się wiedzą;
- tworzenie dobrej atmosfery;
- rozwijanie inicjatyw;
- przestrzeganie wartości Stowarzyszenia.

Udział w spotkaniach integracyjnych i aktywnościach społeczności jest dobrowolny. Brak udziału nie może obniżyć oceny pracy wolontariusza ani ograniczać jego możliwości rozwoju.

3.8. Zmiana lub zakończenie współpracy

Zakres wolontariatu może zmieniać się wraz z możliwościami, doświadczeniem i sytuacją życiową wolontariusza. Osoba zaangażowana może wystąpić o:

- zmianę rodzaju zadań;
- przejście do innego Centrum lub programu;
- ograniczenie aktywności;
- czasową przerwę;
- rezygnację z pełnionej funkcji;
- zakończenie współpracy.

Zmiana roli powinna zostać uzgodniona z Koordynatorem Wolontariatu i nie może pozostawiać bez opieki osób korzystających ze wsparcia ani niezakończonych działań.

Pro Civium może zakończyć współpracę w szczególności w przypadku:

- poważnego lub powtarzającego się naruszania standardów;
- złamania zasad poufności;
- działania poza posiadanymi kompetencjami;
- zachowania zagrażającego odbiorcom lub zespołowi;

- wykorzystywania nazwy Stowarzyszenia bez zgody;
- braku kontaktu i niewykonywania przyjętych zadań;
- utraty zaufania wymaganej przy danej funkcji.

Przed zakończeniem współpracy należy, o ile sytuacja na to pozwala, wyjaśnić przyczyny i umożliwić wolontariuszowi przedstawienie stanowiska. W przypadku bezpośredniego zagrożenia możliwe jest natychmiastowe odebranie dostępu do danych i narzędzi.

ROZDZIAŁ IV

Edukacja, WSKO i wsparcie organizacji

4.1. Współpraca ze szkolnictwem wyższym

Pro Civium wspiera ośrodki akademickie w praktycznych aspektach przygotowywania studentów do przyszłych zawodów. Współpraca dotyczy szczególnie kierunków związanych z pomocą drugiemu człowiekowi, prawami człowieka, bezpieczeństwem społecznym oraz działalnością obywatelską.

Celem współpracy nie jest zastępowanie kształcenia akademickiego. Pro Civium uzupełnia je o doświadczenia wynikające z poradnictwa, edukacji społecznej, wolontariatu oraz pracy z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej.

Studenci mogą poznawać sposób prowadzenia pierwszego kontaktu z osobą potrzebującą pomocy, rozpoznawania jej potrzeb, współpracy ze specjalistami oraz kierowania spraw do właściwych instytucji. Uczą się również ochrony prywatności, zachowania poufności i działania w granicach własnych kompetencji.

Student nie zastępuje specjalisty. Nie może samodzielnie udzielać porad ani podejmować działań wymagających kwalifikacji, których jeszcze nie posiada. Zakres jego udziału powinien odpowiadać etapowi kształcenia, doświadczeniu i rodzajowi zadania.

4.2. Wielkopolska Szkoła Kompetencji Obywatelskich

Wielkopolska Szkoła Kompetencji Obywatelskich jest systemem edukacyjnym Pro Civium rozwijającym praktyczne umiejętności potrzebne w działalności społecznej, wolontariacie i organizacjach pozarządowych.

WSKO działa pod patronatem Portalu NGO.pl oraz Ogólnopolskiej Federacji Organizacji Pozarządowych.

Oferta Szkoły jest kierowana przede wszystkim do:

- wolontariuszy;
- członków i pracowników organizacji społecznych;
- lokalnych liderów;
- studentów;
- osób przygotowujących się do zawodów pomocowych;
- osób tworzących własne inicjatywy społeczne;
- samorządowców.

Szkolenia WSKO mają charakter praktyczny. Ich celem jest nie tylko przekazanie wiedzy, lecz także przygotowanie uczestników do wykorzystania jej w rzeczywistych działaniach.

Zajęcia mogą być prowadzone stacjonarnie lub zdalnie. Formuła zdalna zwiększa dostępność szkoleń dla osób spoza Wielkopolski oraz tych, które nie mogą uczestniczyć w spotkaniach na miejscu.

Uczestnicy, którzy spełnią wymagania określone dla danego programu, mogą otrzymać certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia. Informacja o warunkach uzyskania certyfikatu powinna być przekazana przed rozpoczęciem zajęć.

Część miejsc w szkoleniach może być przeznaczona dla wolontariuszy i kadry Pro Civium. Udział może być bezpłatny, dofinansowany albo finansowany z Funduszu Wsparcia Pro Civium, zależnie od programu, dostępnych środków i zasad rekrutacji.

WSKO może również przygotowywać szkolenia na potrzeby uczelni, organizacji społecznych i instytucji. Zakres zajęć powinien wynikać z rozpoznanych potrzeb uczestników i pozostawać zgodny z misją Pro Civium.

Szkola stanowi zaplecze edukacyjne dla działań prowadzonych przez Stowarzyszenie. Pozwala przekształcać doświadczenia z poradnictwa, wolontariatu i współpracy z organizacjami w uporządkowane programy rozwijania kompetencji obywatelskich.

4.3. Wsparcie nowych, małych i średnich NGO

Pro Civium wspiera szczególnie nowe, małe i średnie organizacje społeczne, które prowadzą lub przygotowują działania pomocowe. Celem współpracy jest podnoszenie standardów obsługi osób korzystających ze wsparcia oraz ochrona dobrostanu kadry i wolontariuszy.

Małe organizacje często działają przy ograniczonych zasobach. Łączą pracę społeczną z obowiązkami zawodowymi, opierają się na kilku najbardziej zaangażowanych osobach i nie zawsze posiadają możliwość korzystania ze stałego wsparcia prawnego, organizacyjnego lub psychologicznego.

Wsparcie Pro Civium może obejmować:

- szkolenia;
- konsultacje;
- mentoring;
- analizę stosowanych rozwiązań;
- przygotowanie praktycznych narzędzi;
- pomoc w tworzeniu standardów;
- wymianę doświadczeń;
- współpracę i sieciowanie organizacji.

Dobrostan kadry i wolontariuszy

Jakość pomocy zależy również od kondycji osób, które jej udzielają. Przeciążony zespół może popełniać błędy, tracić zdolność właściwej oceny sytuacji i stopniowo wycofywać się z działalności.

Dobrostan nie oznacza rezygnacji z odpowiedzialności ani obniżania wymagań. Oznacza organizowanie pracy w sposób, który pozwala pomagać skutecznie bez nadmiernego obciążania pojedynczych osób.

ROZDZIAŁ V

Programy, publikacje i wiarygodność

5.1. Portfel programów Pro Civium

Programy, projekty i inicjatywy Pro Civium realizują cele Programu Wsparcia Społeczeństwa Obywatelskiego w obszarach edukacji, wolontariatu i poradnictwa. Część z nich łączy kilka obszarów oraz odpowiada na potrzeby określonych grup.

Obszar	Program lub inicjatywa	Główny cel
Poradnictwo	"Prawo do Porady 2.0"	Bezpłatne poradnictwo prawne, psychologiczne, pedagogiczne, społeczne i zawodowe.
Wsparcie Kobiet	"Między nami Kobietami"	Bezpieczne wsparcie, edukacja i poradnictwo dla kobiet, w tym osób doświadczających przemocy lub naruszenia praw.
Edukacja	"Wiedza - Edukacja - Resocjalizacja"	Łączenie wiedzy akademickiej z praktyką poprzez rozwój kompetencji studentów kierunków pomocowych, profile szkoleniowe WSKO oraz działania wspierające edukację, resocjalizację i odpowiedzialną pracę z drugim człowiekiem.
Wolontariat	"Wszyscy jesteśmy Supermanami!"	Rozwój systematycznego, odpowiedzialnego i dobrze przygotowanego wolontariatu.
Wolontariat lokalny	"Lokalni i Mocarni - Program Wsparcia Rozwoju Wolontariatu Społecznego"	Wspieranie wolontariuszy, liderów i małych organizacji działających w środowiskach lokalnych.
Współpraca i Wsparcie NGO	"Plus Help NGO. Program Systemowego Wsparcia Organizacji Pomocowych w Polsce"	Podnoszenie standardów działania nowych, małych i średnich organizacji pomocowych, ochrona dobrostanu ich kadry oraz tworzenie narzędzi, partnerstw i sieci współpracy NGO.

Każdy program i projekt powinien być jednoznacznie przedstawiany jako działanie Stowarzyszenia Pro Civium. Pozwala to zachować wspólną odpowiedzialność i rozpoznawalność organizacji, nawet jeżeli inicjatywa posiada własną nazwę lub identyfikację.

5.2. Wydawnictwo, publikacje i portale

Działalność wydawnicza Pro Civium służy przekazywaniu wiedzy, dokumentowaniu doświadczeń oraz zabieraniu głosu w sprawach społecznych. Łączy publikacje specjalistyczne, czasopisma, poradniki, raporty, podcasty i materiały internetowe.

Wydawnictwo Pro Civium może przygotowywać:

czasopisma	biuletyny	publikacje specjalistyczne
poradniki i broszury	raporty	materiały szkoleniowe
podcasty	materiały audio i wideo	opracowania tworzone z wolontariuszami, specjalistami i uczelniami

Do głównych wydawnictw należą:

Tytuł	Rola
"Lokalni Niezwyciężeni"	Czasopismo poświęcone działalności społecznej, wolontariatowi, lokalnym inicjatywom i ludziom zmieniającym swoje otoczenie.
Biuletyn Pro Civium	Informacje o programach, działaniach, rezultatach i życiu Stowarzyszenia.
"Zeszyty Psychologa"	Materiały specjalistyczne i edukacyjne związane ze zdrowiem psychicznym oraz praktyką zawodów pomocowych.

Trzy portale tematyczne

Pro Civium rozwija trzy równorzędne i samodzielne portale opiniotwórcze:

prawodoporady.pl	stopstygmatyzacji.pl	prawadlakobiet.pl
-------------------------	-----------------------------	--------------------------

Każdy portal posiada własną tematykę i może samodzielnie rozwijać treści, stanowiska oraz społeczność odbiorców. Żaden z nich nie jest nadrzędny wobec pozostałych.

Szczegółowe zasady zarządzania portalami, publikowania treści, zatwierdzania materiałów i reagowania na błędy zostały określone w Tomie I.

Działalność wydawnicza nie powinna służyć wyłącznie promocji Stowarzyszenia. Jej wartość polega na dostarczaniu wiedzy, wyjaśnianiu problemów, przedstawianiu pomijanych perspektyw i wspieraniu ludzi w podejmowaniu świadomych decyzji.

5.3. Wiarygodność i wpływ społeczny

Wiarygodność Pro Civium wynika z rzeczywiście udzielonej pomocy, prowadzonych programów, przygotowanych publikacji oraz współpracy z instytucjami i organizacjami społecznymi. Nie powinna być budowana wyłącznie poprzez deklaracje, patronaty lub liczbę logotypów partnerów.

Pro Civium w liczbach

4000+ porad udzielonych w latach 2019-2025	345 osób objętych dłuższym wsparciem	1,9 mln zł+ zadań publicznych w latach 2021-2026	20+ ośrodków akademickich we współpracy
--	--	--	---

Współpraca i uznanie

Pro Civium współpracuje z:

- uczelniami;
- jednostkami penitencjarnymi;
- organizacjami społecznymi;
- instytucjami publicznymi;
- środowiskami specjalistycznymi;
- podmiotami rozwijającymi wolontariat i społeczeństwo obywatelskie.

Działania Stowarzyszenia otrzymywały patronaty, wsparcie i podziękowania ze strony instytucji zajmujących się ochroną praw, edukacją, bezpieczeństwem, zdrowiem i pomocą społeczną.

Pro Civium było również zgłaszane lub nominowane do wyróżnień związanych z działalnością społeczną, pomocą prawną i przeciwdziałaniem wykluczeniu.

Wiedza i zmiana społeczna

Wpływ Stowarzyszenia obejmuje nie tylko liczbę udzielonych porad. Powstające raporty, czasopisma, poradniki, materiały edukacyjne, podcasty i wystąpienia rzecznicze pozwalają docierać do osób, które nie korzystają bezpośrednio z poradnictwa.

Do rezultatów Pro Civium należą również:

- rozwój kompetencji wolontariuszy;
- praktyczne przygotowanie studentów;
- wspieranie małych i średnich NGO;
- tworzenie standardów pomocy;
- zwiększanie dostępu do wiedzy;
- nagłaśnianie pomijanych problemów;
- przeciwdziałanie stygmatyzacji;
- wspieranie osób w odzyskiwaniu wpływu na własną sytuację.

Pro Civium jako pracodawca

Stowarzyszenie zatrudnia każdego roku około 20 zleceniodawców, wykonawców i pracowników. Jest płatnikiem składek i podatnikiem.