

Методическое пособие по сопровождению добровольцев в учреждениях культуры

РАЗРАБОТЧИК КРОМО «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ
ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА»

ВВЕДЕНИЕ

Современные учреждения культуры – это не только здание с музейной экспозицией или концертный зал. Пространства развиваются и становятся «третьим местом» для местного сообщества, где собираются горожане, обмениваются своим опытом, знаниями, развиваются, продвигают свои идеи. Да, проводя подобные встречи, события мы привлекаем довольно много ресурсов. Раньше мы привлекали волонтеров эпизодически, на те работы, которые не всегда хотели вести основные сотрудники, но время показываем нам обратную сторону добровольчества.

Сегодня доброволец – это не только кадровый ресурс для учреждений культуры, это нечто большее. Это и возможность продвижения своих идей в местном сообществе, рост уровня доверия к вашей организации, это идеи новых событий и привлечение большего числа ресурсов. Волонтеры в Вашей организации эти люди, которые дарят окружающим впечатления, воспоминания и настроения зрителей о событии.

Когда уже на входе Вас встречают улыбающиеся люди, в красивых костюмах, приветствуют Вас, подсказывают, куда пройти дальше, отвечают на все ваши вопросы – это создает радостное впечатление о событии. Когда волонтеры помогают Вам занять свое место в зрительном зале и на протяжении всего концерта готовы Вам помочь – это создает атмосферу безопасности и комфорта на мероприятии. Когда на большом стадионе волонтеры заводят всех зрителей, запускают волны – это создает яркие эмоции и заряд позитива у зрителей. Но если хоть где-то волонтер ошибается, ведет себя грубо, то мероприятие, как бы оно хорошо не было подготовлено, оставляет негативные впечатления.

Найти готовых волонтеров, которые великолепно справятся со своими задачами – утопия. Мы постарались объединить свой опыт по работе с добровольцами на культурно-массовых мероприятиях, социальных акциях: от концерта до международных соревнований, от фестиваля на уровне учебного заведения до системной деятельности в социальной организации, и представить в этом методическом пособии. Многие организаторы допускают ошибки по работе с волонтерами уже на этапе набора, поэтому мы разберем основные блоки в работе с волонтерами от планирования до церемонии «Спасибо» волонтерам, чтобы повысить качество работы сотрудников различных организаций с добровольцами Карелии.

В связи изменениями в законодательстве РФ о добровольчестве, мы познакомим вас с основными понятиями, принципами работы, причинами, почему люди становятся добровольцами. В последующем расскажем об основных этапах работы с добровольцами. А также расскажем несколько примеров из опыта, которые помогут вам удержать волонтеров в своих организациях.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СМЫСЛЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА

Добровольчество (волонтерство) – фундамент гражданского общества. Оно воплощает в жизнь устремления человечества к достижению мира, свободы, безопасности, справедливости и реализации возможностей для всех людей.¹

Добровольцы (волонтеры) – физические лица, осуществляющие добровольческую (волонтерскую) деятельность в общественно полезных целях на безвозмездной основе.

Добровольческая (волонтерская) деятельность – добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в целях:

- социальной поддержки и защиты граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц;
- подготовки населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;
- оказания помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;
- содействия укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;
- содействия укреплению престижа и роли семьи в обществе;
- содействия деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;
- содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
- содействия деятельности в области физической культуры и спорта (за исключением профессионального спорта), участия в организации и (или) проведении физкультурных и спортивных мероприятий в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг физическими лицами;
- охраны окружающей среды и защиты животных;
- подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций, пропаганды знаний в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и обеспечения пожарной безопасности;
- социальной реабилитации детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных детей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- оказания бесплатной юридической помощи и правового просвещения населения;
- содействия добровольческой (волонтерской) деятельности;
- содействия патриотическому, духовно-нравственному воспитанию детей и молодежи;
- поддержки общественно значимых молодежных инициатив, проектов, детского и молодежного движения, детских и молодежных организаций;

¹ XVI Всемирная Конференция Международной Ассоциации Добровольческих Усилий – IAVE, январь, 2001 г.



- содействия деятельности по производству и (или) распространению социальной рекламы;
- содействия профилактике социально опасных форм поведения граждан.

Координатор добровольцев – ответственное лицо в организации, имеющее специальную подготовку и отвечающее за привлечение добровольцев, организацию их работы и координацию их деятельности.

Добровольческая (волонтерская) организация – некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность в общественно полезных целях, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.²

Добровольческая вакансия – вид работы (деятельности), которую могут выполнять добровольцы на безвозмездной основе, не заменяющая должностных обязанностей штатных сотрудников.

Благополучатель – гражданин или юридическое лицо, в интересах которого осуществляется деятельность добровольцев (волонтеров), не имеющие возможности помогать себе самим.

Принципы добровольческой деятельности³

Существует три основных принципа добровольческой работы:

- Добровольческая деятельность не предполагает оплаты за труд волонтера. Добровольная помощь, оказываемая человеком или группой людей, не предусматривает материального вознаграждения. Однако, организация, приглашающая добровольца для какой-то работы, может оплатить ему транспортные расходы, питание, специальную одежду и т.д.
- Это самостоятельный выбор человека. В случае, когда руководитель организации обязывает к выполнению работы, хоть она и несет какую-то пользу, все-равно это не является добровольной.
- Добровольческая деятельность обоюдно полезный процесс, который приносит пользу не только благополучателю, но и волонтеру. Добровольческая деятельность должна иметь социально полезную направленность и приносить реальную пользу конкретному получателю, обществу, окружающей среде. Но также приносить пользу волонтеру, например, в виде получаемого опыта, знаний и т.п.

² Федеральный закон от 11 августа 1995 г. N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)"

³ Всеобщая декларация добровольцев. Париж, 14 сентября 1990 года. (Декларация была принята на 11-м Конгрессе Международной Ассоциации Добровольцев)

ПОЛЬЗА УЧРЕЖДЕНИЮ КУЛЬТУРЫ ОТ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВОЛОНТЕРОВ:

Новые идеи для развития

Волонтеры в основном это молодые люди, которые кипят хорошими, креативными идеями, как преобразовать, улучшить уже существующее или придумывают что-то совсем новое. Не стоит бояться их идей, направляя их в нужное русло, можно получить хорошие дивиденды.

Увеличение уровня доверия к организации

Искренность, открытость к новым людям, желание им помочь, все подробно рассказать, отзывчивость, не прилагаются к пакету «готовый работник». А волонтеры – это те люди, у которых это встречается чаще, они готовы этим делиться в своей работе, их уровень мотивации не соизмерим с гонораром, который платят работнику.

Повышение узнаваемости организации

Волонтеры сейчас имеют широкий круг знакомых в различных городах. Они могут выступить в качестве носителя ваших идей, рассказывать о вас в социальных сетях, за счет этого увеличивать охват потенциальной аудитории, которая, возможно, приехав в Карелию, воспользуется услугами Вашей организации.

Расширение привлекательности территории

Например, сейчас активно развивается направление волонтеров-гидов, экскурсоводов, которые готовы проводить экскурсии по своему городу, тем самым делать территорию более привлекательной для новых гостей и туристов.

Расширение объема услуг

Волонтеры могут помогать работникам компании, тем самым увеличивать количество клиентов, которые могут воспользоваться услугами организации.

Что даст вашей организации привлечение волонтеров?



Какую пользу волонтеры принесут вам лично?

Какие функции вы можете передать волонтерам?

Штатные обязанности сотрудника	Дополнительные задачи для волонтера
Специалист Пресс-центра - написание пресс-релизов, работа с сайтом, - сопровождение СМИ на мероприятии	Волонтер пресс-центра: - Фотосъемка посетителей во время события - Короткие интервью с посетителями, первичный сбор информации



Координатор программы и его обязанности

Поскольку добровольческая программа включает множество разнообразных аспектов и деталей, необходимо иметь конкретного человека, отвечающего за то, чтобы дела шли хорошо. Объем работы такого человека не следует недооценивать.

Сфера ответственности руководителя добровольческой программы включает⁴:

- планирование программы по набору
- определение, в каких областях деятельности будут использоваться добровольцы
- описание работы для каждой добровольческой должности
- собеседования, отбор и расстановка добровольцев
- планирование и осуществление ориентации и обучение добровольцев
- ведение повседневной регистрации работ добровольцев
- распространение информации о программе среди общественности
- продолжение поддержки добровольцев по мере необходимости
- оценка хода добровольческой программы
- поддержка связей
- ориентировка персонала, подбор непосредственных руководителей добровольцев

Доброволец должен знать, кто отвечает за добровольческую программу в организации или подразделении.

Чек-лист основных документов для работы с добровольцами

Показатель	Ваши данные
Положение (политика, приказ) о добровольческой деятельности в Вашей организации	
Штатное расписание (должностные инструкции специалистов по работе с добровольцами)	
Формы отчетности услуг добровольцев	
Программа подготовки волонтеров	
План работы добровольцев на год	
Программа мотивации волонтеров	
Программа по оценке и контролю деятельности волонтера	
Карточка добровольца (анкета)	

⁴ Юнайтед Уэй Интернэшнл добровольцы: Как их найти. Как их удержать. Второе издание.

КТО ВАШ ВОЛОНТЕР?

Портрет волонтера Вашей организации	Портрет волонтера 22-й Летней Универсиады в г. Казань ⁵
	<ul style="list-style-type: none"> • Искренне желает помогать людям. • Открыт, доброжелателен, с радостью откликается на просьбу о помощи. • Стремится к самообразованию, развитию новых навыков и личностных качеств. • Не конфликтен, умеет выслушать мнение коллег. • Умеет и хочет работать в команде. • Не требует материального вознаграждения. • Ответственно подходит к выполнению любого задания. • Всегда вежлив и опрятен. • Не стесняется высказать свое мнение. • желает изменить что-либо в своей жизни.

Ценности добровольца:

- Ценность человеческой жизни
- милосердия и желания сделать мир добрее
- Доброта/неравнодушное отношение
- положительный пример для окружающих
- Саморазвитие социальных навыков
- Здоровый образ жизни

Ключевые компетенции волонтера:

- Понимание своей мотивации – обладает знаниями о деятельности добровольческого объединения и осознанно принимает решения помогать в настоящий период.
- Умеет управлять своими эмоциями – контролирует свои эмоции во время волонтерской деятельности, способен мотивировать других людей, заряжать позитивными эмоциями,
- Эффективные коммуникации – знает правила коммуникации, особенно со специализированными группами, не боится первым вступить в контакт
- Командность – имеет навык работы в команде, умеет распределять и делиться ответственностью
- Управляет своим временем – действует систематично и организованно, берет ответственность за свою работу
- Самообучаемость – постоянное получение новых знаний и навыков и их развитие.

Неформальная памятка волонтера:

1. Помни! Волонтер – это человек, у которого есть своя семья, учёба, работа. И он в ответе за них. Береги себя, ведь несчастный волонтер никому помочь не в состоянии!
2. Помни! Важно не только помочь, но и не навредить!
3. Помни, что в сфере волонтерства очень важна регулярность. Лучше делать понемногу, но постоянно, чем совершить один грандиозный подвиг один раз в десять лет.
4. Помни! Завершая очередной проект, проанализируй слабые и сильные его стороны. Не стесняйся обращаться за советом к тем, кто имеет опыт.

⁵ Материалы рекрутинговой кампании волонтеров 22й Летней Универсиады в г. Казань, 2013 г.

ПРИЧИНЫ УЧАСТИЯ ЛЮДЕЙ В ДОБРОВОЛЬЧЕСТВЕ

Мотивация («moveo» лат. – приводить в движение, толкать) – это внутреннее субъективно личностное побуждение к действию, создание конкретного состояния личности, которое определяет, насколько активно и с какой направленностью человек действует в определенной ситуации.

ОБЩИЕ МОТИВЫ	МЕТОДЫ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ПОДДЕРЖАНИЕ МОТИВАЦИИ
<p>Удовлетворение физиологических потребностей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комфортные помещения - питание, вода - возможность отдыха - форма по погоде - регулирование температуры, воздуха и т.п. 	
<p>Удовлетворение потребности в безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа в коллективе (расширение круга безопасного общения); - работа с правоохранительными организациями; - работа для повышения уже имеющегося профессионализма, что поможет укрепить свои позиции в команде 	
<p>Удовлетворение социальных потребностей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в публичных мероприятиях; - работа в разных ролях и статусах - совместная работа лиц противоположного пола. 	
<p>Удовлетворение потребности чувства гордости и престижа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа представителем организации во время контактов со внешними лицами; - работа в качестве руководителя группы людей, т.е. на ответственной должности. 	
<p>Самореализация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - творческая деятельность с гибким графиком работы; - реализация своих идей. 	

Мотивация складывается из чувств, которые мы испытываем в ситуации, когда речь идет о наших основных потребностях (хочу/не хочу). Лидер и другие члены команды способны создать ситуацию, включающую или выключающую их собственную мотивацию или мотивацию окружающих, т.е. самомотивирование или дополнительное мотивирование других.



Почему молодые люди становятся волонтерами:

Российский центр добровольчества провел исследование мотивов людей, побуждающих быть волонтерами (по данным на 2013 г.):

- 89% – респондентов выразили желание быть социально полезными,
- 50% – способствовать изменениям в обществе,
- 36% – реализовать собственную инициативу,
- 36% – найти единомышленников,
- 35% – почувствовать и оценить себя как личность,
- 19% – добрыми делами ответить на помощь, оказанную им в прошлом,
- 15% – интересно провести досуг,
- 10% – решить собственные проблемы.

Почему горожане хотят быть волонтерами в Вашей организации?



ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец имеет право на:

- получение четкого описания работы и организованное рабочее место Добровольца.
- создание Организацией условий для безопасного и эффективного труда Добровольца.
- на получение от Организации всей необходимой для выполнения его обязательств по Соглашению информации, оказывать консультационную, методическую и иную необходимую помощь;
- отказ от работы, которая не оговорена в настоящем Соглашении;
- получение письменного обоснования расторжения Соглашения, в случае если инициатором расторжения выступает Организация;
- расторжение Соглашения.

Доброволец обязан:

- качественно и своевременно выполнить работу (оказать услугу), обусловленную Соглашением;
- не разглашать сведения, носящие конфиденциальный характер, которые стали ему известны в процессе оказания услуг (выполнения работ);
- предоставить отчет о своей работе по запросу Организации;
- следовать инструкциям Организации;
- заблаговременно предупредить Организацию и до получения дальнейших инструкций приостановить работу.
- предупредить Организацию о расторжении Соглашения за одну неделю до даты расторжения.

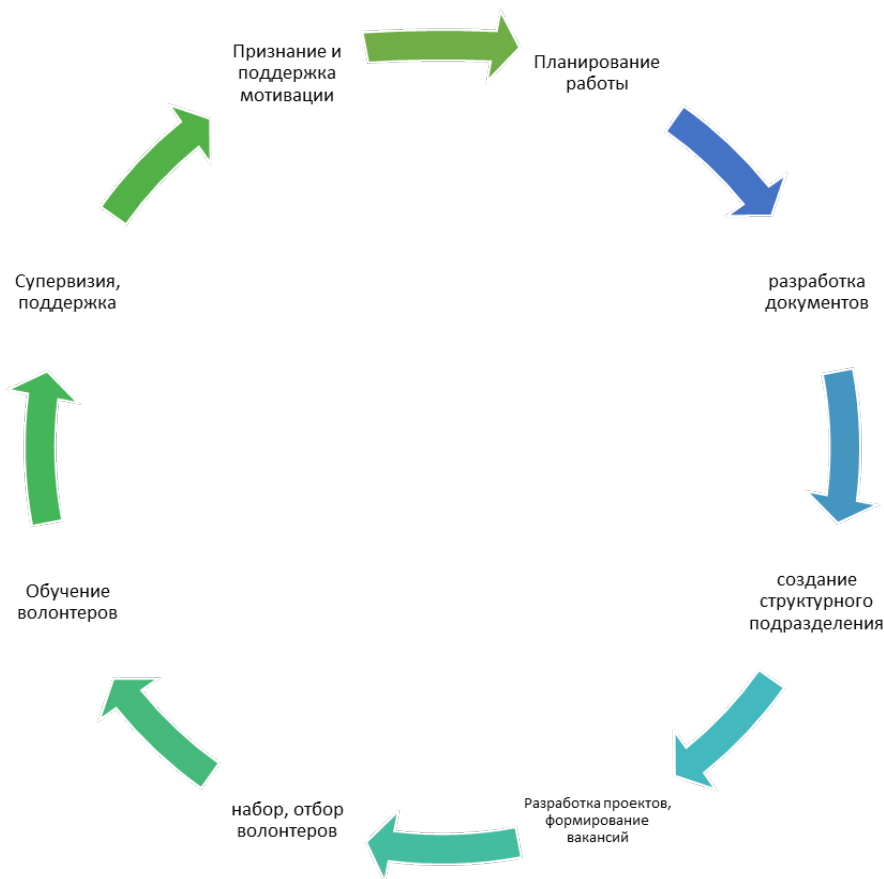
Организация имеет право:

- требовать от Добровольца качественного и своевременного оказания услуг (выполнения работ) до момента их фактического окончания (сдачи работ по акту приема-сдачи);
- в любое время проверять ход и качество работы, не вмешиваясь в деятельность Добровольца;
- требовать бережного отношения к имуществу Организации, третьих лиц при оказании услуг (выполнении работ);
- расторгнуть настоящее Соглашение.

Организация обязана:

- предоставлять Добровольцу всю необходимую для выполнения его обязательств по Соглашению информацию, оказывать консультационную, методическую и иную необходимую помощь;
- при необходимости вводного инструктажа от принимающей стороны организовать контроль за прохождением его Добровольцем;
- при необходимости создавать условия для безопасного и эффективного оказания услуг (выполнения работ) Добровольцем, в тех случаях, когда безопасность и эффективность напрямую зависит от Организации;
- безотлагательно принимать соответствующие меры, в случае поступления от Добровольца сообщения о его принуждении Организации выполнить работы, неотраженные в Соглашении
- предупредить Добровольца о расторжении Соглашения за одну неделю до фактической даты прекращения действия Соглашения и предоставить ему письменное обоснование, в случае если инициатором расторжения является Организация.

МЕНЕДЖМЕНТ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ



Привлечение

Стратегия набора зависит от типа работы. При проведении массовых мероприятий и при наличии разнообразных типов работ, лучше использовать широкие каналы распространения информации, в основном это СМИ, Интернет.

Для повышения эффективности стратегии набора лучше использовать несколько способов донесения информации, учитывая пути донесения информации с объемом информации.

Информацию можно распространять через различные средства связи в виде:

- популярные социальные сети, групп ваших организаций
- официальные сайты ваших организаций
- объявлений по радио и телевидению местного или регионального значения;
- объявлений в учебных заведениях, местах отдыха людей (например, в кафе на столиках – флайера, объявления в библиотеках и т.п.).

Необходимо использовать несколько каналов распространения информации – это повысит эффективность.

Рекомендации по составлению информационного сообщения:

1. Сделать соответствующее предложение, опираясь на мотивацию к волонтерской деятельности,
2. Потенциальным волонтерам должно быть понятно какую пользу они принесут в организации вашего мероприятия,
3. Указать, почему именно эта волонтерская работа полезна им,
4. Стиль обращения соответствующий целевой аудитории,
5. Обратная связь (телефон, электронная почта, почтовый адрес и т.д.).

Составьте объявление о наборе волонтеров в вашу организацию:

- Условия и ресурсы, необходимые для успешной работы добровольцев
- Инструмент (компьютерная программа, книги, лом и т.п.).
 - Спецодежда (рукавицы, халат, сапоги, тапочки, солнцезащитная кепка).
 - Расходные материалы, необходимые для выполнения работы.
 - Требуется ли специальное рабочее место.
 - Требуется ли какое-то сопровождение процесса работы (транспорт, вода для полива).
 - Возможные прямые расходы у добровольцев (приезд к месту работы, обед, прививки).
 - Если организация впервые берется за данный вид деятельности, то обязательно проконсультируйтесь у специалиста. Он разъяснит специфику работы. Особенно, если существуют определенный риск для работы добровольцев.

Электронная анкета добровольца – обеспечивает доступность кандидатов в волонтеры к Вашей вакансии, а также позволяет провести первичный отбор (например, по компетенциям, уровню готовности к волонтерской деятельности. Сейчас важным ресурсом для размещения вакансий является портал «ДОБРОВОЛЬЦЫРОСИИИ.РФ», который также служит электронной версией «Личной книжки волонтера».

Рекрутинг (отбор)

Отбор добровольцев - отбираются кандидатуры из числа уже приглашенных. Он не обязательно должен носить конкурсный характер. Для проведения отбора можно использовать следующие инструменты:

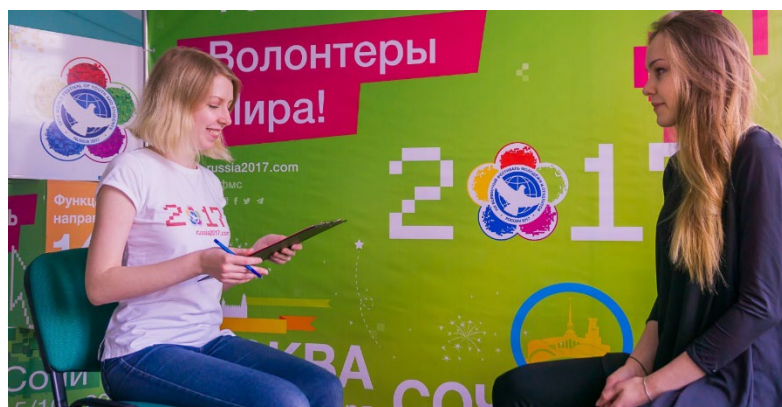
1. собеседование;
2. наблюдение;
3. ознакомительная беседа;
4. анкетирование;
5. тестирование.

Цель собеседования - определить, подходит ли вашей организации потенциальный волонтер, а также подобрать ему такое занятие, которое удовлетворит как нужды волонтера, так и организации.

Проведение собеседования важно, поскольку именно от правильного подбора подходящего человека на соответствующее место зависит успех волонтерской программы.

В зависимости от уровня мероприятия, волонтеры проходят дополнительные тестирования на различные компетенции, например, знание иностранного языка или эмоциональную стабильность (стрессоустойчивость волонтера).

Так же, одним из особых видов тестирования является написание эссе, которое в дальнейшем рассматривают специалисты волонтерского центра. По итогам прохождения всех этапов, волонтеров рекомендуется распределить на команды. Наиболее приемлемым считается присутствие не более 15 волонтеров в команде для эффективной коммуникации тим-лидера с ними.



Начало собеседования

- Познакомиться, предложить удобно расположиться и поблагодарить за приход на собеседование
- Рассказать, как именно будет проходить интервью
- Спросить, что привело кандидата к вам и что он/она ожидает от этой беседы
- Спросить, имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой
- Спросить, что кандидат знает о Вашей организации (даст возможность понять, насколько детальной должна быть беседа)
- Рассказать вкратце об организации, ее принципах, программах и причинах, почему вы привлекаете волонтеров.

Основная часть собеседования

- Спросить, какая работа интересна кандидату
- Рассказать о работе, которая может быть предложена кандидату
- Используя описание работ, обсудите с кандидатом, насколько его устраивает эта работа и имеет ли он для этого необходимые знания, опыт и возможности. Окончательное решение оставьте за кандидатом в волонтеры
- Расскажите о системе поддержки и обучения, которую вы можете предложить
- Убедитесь, что кандидат имеет реалистичные ожидания от этой работы и организации

Завершение собеседования

- Поблагодарите кандидата за проявленный им интерес к организации и работе волонтером
- Спросите у кандидата, имеет ли он какие-либо вопросы, на которые не получил ответа
- Если кандидату интересно то, что вы предлагаете, и он подходит организации, договоритесь о следующих действиях
- Вручите пакет печатных материалов об организации и ее деятельности
- Оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами



После собеседования

Составьте краткий письменный отчет, отразив в нем:

- ответы на поставленные вопросы
- впечатления о коммуникабельности, опыте, доброжелательности волонтера
- дайте ваши рекомендации по работе волонтера в организации

По итогам собеседования, в случае принятия положительного решения с обеих сторон организация и доброволец могут закрепить их отношения посредством соглашения. В нем определяются права и обязанности обеих сторон.

Ориентирование, обучение и повышение квалификации волонтеров

Когда добровольцы впервые приступают к работе, они сталкиваются с незнакомой ситуацией. Они не знакомы с местом работы, с людьми, с процедурами, особенностями работы ваших специалистов. Задача организаторов - проявить к добровольцу доброжелательное отношение и познакомить его с новым местом, правилами работы, техникой безопасности.

Программа обучения - неотъемлемая часть при качественной подготовке волонтерских корпусов на крупномасштабных событиях. Как правило, обучение проходит в три основных этапа: общее, функциональное и обучение на объекте проведения мероприятия.

Первая стадия - общее обучение. На нем происходит погружение в проект. Волонтерам сообщают общую информацию о добровольчестве, принципы и правила работы, имиджевые компоненты образа добровольца и т.п., что ожидают от их работы.

Вторая стадия - функциональное обучение. На данной стадии присутствуют волонтеры конкретной функции. Они узнают специфику работы и получают более углубленную информацию об объекте. Так же, на данном этапе, тим-лидеры проводят командообразование с волонтерами.

Третьей и заключительной стадией является обучение на месте проведения мероприятия. На данном этапе обучения кандидаты в волонтеры знакомятся с особенностями объекта (помещений), где будет проходить событие. Знакомятся с планом помещения, расположением входов/выходов, туалетов, служебных помещений, штабом волонтеров, расположением основных зон проведения.



Вводный курс, который дает волонтеру представление о Вашей организации. Представляет собой информационный блок на следующие темы:

- История, миссия, принципы и информация о направлениях деятельности Вашей Организации
- Основные термины, специфичные для организации
- Информация о целевых группах
- Информация об отношениях с другими организациями
- Организационная структура

Эта информация может быть сообщена волонтеру устно, а также предоставлена в виде информационных материалов/справочника волонтера. С волонтерами необходимо проговорить функции и обязанности волонтеров и штатных сотрудников, нормы поведения. Кроме того, должны быть четко определены каналы коммуникации (к кому, по какому вопросу может обратиться

волонтер), что поможет избежать возникновения недопонимания в отношениях между волонтерами и штатными сотрудниками.

Регулирование отношений:

- Информацию о роли волонтеров в организации (права и ответственность сторон, назначение на должность, ознакомление с описанием работы)
- Знакомство с непосредственным руководителем волонтера
- Организационные моменты: инструктаж о режиме работы, вопросах посещаемости, отчетности, соблюдения конфиденциальности, этике отношений с клиентами, требованиях к программе обучения; санитарных нормах, правилах техники безопасности, подписание договора.

Введение волонтера в коллектив. Первое впечатление является важным как для волонтера, так и для сотрудника. Поэтому крайне важно хорошее представление/введение волонтера в коллектив. При введении в коллектив необходимо помочь волонтеру чувствовать себя:

- Нужным в организации
- Равным остальным членам команды (сотрудникам и волонтерам)
- Свободным, раскованным и уверенным в своих силах

Введение в коллектив включает:

- Представление основных членов коллектива
- Экскурсию по помещению организации
- Объяснение правил поведения в помещении организации (рабочие часы, использование техники, помещений, расходных материалов)

При наличии ясных объяснений значительно реже возникают конфликтные ситуации.

Подготовка может проходить в разных формах:

- живой инструктаж непосредственно перед началом выполнения функций (надо убедиться, что волонтеры знают, куда и зачем они пришли);
- инструктаж при помощи специализированных памяток (в них наглядно и подробно должно быть описано, что и как необходимо делать);
- функциональное обучение (под конкретное мероприятие) – волонтерам доносится общая информация о мероприятии, миссии, целях, а также необходимых функциях к выполнению;
- наставничество (к опытному волонтеру приставляется «новенький», и в процессе работы происходит передача знаний и опыта);
- периодическое обучение в течение года (повышение квалификации в выбранном направлении, управленческие программы обучения).

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ	ИНСТРУМЕНТЫ
ОЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ В УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ	<ul style="list-style-type: none"> • Решение кейсов • Лекции, презентации • Дискуссии • Ролевые ситуации
ОБУЧЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Тестовые события • Обучающие экскурсии • Индивидуальные практические задания
САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Изучение учебных материалов • Симуляции (настольные игры) • Выполнение домашних заданий



При проведении обучения необходимо учитывать уровень развития компетенций добровольца. Для некоторых добровольцев образовательные программы ваших проектов могут стать стимулом для участия и долгосрочного продолжения деятельности.

Ключевыми формами обучения могут стать «школы волонтеров» по модулям: «Добровольчество: старт», «Моя добровольческая команда», «Мои компетенции добровольца», «Мой музейный проект» и т.п.

Основные функции волонтеров

Ключевые функции волонтеров	Основные компетенции	Упражнения для развития компетенций
Регистрация гостей	Инициативность Организованность Ответственность	Упражнение «Суэта» - за небольшое количество времени необходимо выполнить много простых задач, но сохранив последовательность и сроки.

Оценка успешности обучения проводится по следующим показателям:

- Насколько полно и хорошо волонтер понимает, что значит быть волонтером (роль, функции)
- Степень интеграции волонтера в коллектив и успешность коммуникации и координации в команде
- Насколько волонтер хорошо ориентируется в правилах и процедурах организации
- Как хорошо знаком с практическими сторонами нахождения и работы в офисе организации



Каталог универсальных компетенций⁶:

КОМПЕТЕНЦИЯ	ПРОЯВЛЕНИЕ В ПОВЕДЕНИИ	ИНДИКАТОРЫ
ИНИЦИАТИВНОСТЬ	Активно включается в новые виды деятельности. Самостоятелен, берется за дело, не дожидаясь чьих-либо указаний, сам ищет способы решения возникшей проблемы	Делает больше, чем от него требуют
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	Берет на себя организаторскую деятельность. Не перекидывает свои обязанности на других. На него можно положиться в сложной ситуации	Выполняет взятые на него обязательства
УМЕНИЕ РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СВОИ ЗАМЫСЛЫ	Хорошо знает, что конкретно хочет получить. Настойчив в достижении намеренного. Как правило, доводит дело до конца	Добивается намеченного даже в условиях сопротивления реализации его замыслов
УМЕНИЕ СОГЛАСОВЫВАТЬ ИНТЕРЕСЫ	Легко устанавливает контакты с людьми. Умеет ясно и кратко выразить суть своей позиции и позиции собеседника. Способствует поиску в переговорах взаимовыгодных вариантов для всех сторон	Достигает взаимовыгодных договоренностей между сторонами даже в конфликтных ситуациях
ОРГАНИЗОВАННОСТЬ	Умеет расставить приоритеты. Согласует действия с четко поставленными целями. Выполняет сначала главное, а потом второстепенное	Своевременно выполняет задания. Четко укладывается в график работы
УМЕНИЕ ВОДУШЕВЛЯТЬ ДРУГИХ	Предлагает действовать – другие соглашаются. Начинает действовать – другие присоединяются. Другим явно интересно делать то, что он предлагает	Заражает других своими идеями, вовлекает людей в свои проекты
САМООБУЧАЕМОСТЬ	Демонстрирует широкий кругозор в сочетании с неподдельным интересом к новому. Испытывает удовольствие от приобретения новых знаний, овладения новыми навыками	Любознательность, стремление обогащать свой жизненный опыт

⁶ Волонтерский менеджмент. Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского общества Красного креста по организации работы волонтеров.



Оказание поддержки волонтеров (супервизия)⁷

Оказание поддержки - это обязательная задача учебного заведения перед волонтерами и право волонтеров. Поддержка должна носить системный характер. Важно следить за тем, чтобы чрезмерно увлекшийся волонтерской деятельностью студент не оказался в числе неуспевающих. Также следует сберечь учащегося от чрезмерных нагрузок.



Поддержка волонтеров предусматривает следующее:

- Консультирование - объяснить волонтеру, как поступать в той или иной ситуации,
- Обеспечение волонтера информацией, необходимой в определенной ситуации, например, правовые предписания,
- Непосредственная работа - так организовать работу волонтеров, чтобы предотвратить чрезмерные нагрузки,
- Обучение и повышение квалификации - передать волонтерам знания и навыки,
- Изменения в системе - оказывать влияние и изменять организационные условия, чтобы создать благоприятные условия для работы волонтеров,
- Личная поддержка - помочь волонтеру определить проблему и найти решение для нее,
- Содействие взаимной поддержке - способствовать установлению контактов и взаимопомощи между волонтерами, организовать обратную связь с волонтером, узнавать его мнение о работе.

Реализация эффективной поддержки очень зависит от климата в организации, от того, как свободно он может попросить о помощи.

Волонтер охотно воспользуется поддержкой, если координатор работы волонтеров и штатные сотрудники регулярно предлагают возможности для диалога с волонтером. Таким образом, волонтеру оказывается уважение и одобрение его работы. Для преодоления трудностей в общении представитель добровольческого объединения может использовать наводящие вопросы:

- Как идут дела?
- Соответствует ли работа ожиданиям?
- От чего вы получаете больше удовлетворения? В чем есть сложности?
- Что в работе тебе кажется наиболее важным, полезным, интересным?
- Как складываются Ваши отношения с другими волонтерами, сотрудниками?
- В чем вы испытываете затруднения, препятствия?

Важно чтобы супервизор помогал учащемуся формулировать самостоятельные выводы, оценивать свою деятельность, ставить себе новые задачи на ближайший период.

Для оперативной оценки характера изменений личных качеств волонтеров супервизор может пользоваться каталогом универсальных компетенций.

⁷ К. Бидерман. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании.



Признание и поощрение волонтеров

Признание служит важным мотивом для волонтерской деятельности. Отчасти оно высказывается неформально. Волонтеры получают признание непосредственно от потребителей социальных услуг. Выражая признательность волонтерам, мы выделяем следующее:

- Ценность и важность деятельности, которую осуществляет волонтер (важно знать, что твоя работа нужна не только тебе, но и еще кому-то)
- Персональный вклад волонтера (приложенные усилия, уделенное время, предложенные идеи)
- Исключительность и неповторимость личности волонтера
- Достигнутые успехи (признание результатов, достигнутых волонтером)
- Знания, навыки, способности, инициативность и опыт

Признание может быть как формальным, так и неформальным.

Неформальное признание

- Благодарность, выраженная непосредственно теми, кому волонтер оказывает помощь
- Проявление уважения со стороны других волонтеров (например, обращение за советом)
- Проявление внимания к личности со стороны других волонтеров и сотрудников (например, когда сотрудники знают своих волонтеров и обращаются к ним по имени, поздравляют с днем рождения, интересуются делами в институте, семье)

Формальное признание - со стороны сотрудников и руководства Организации, клиентов и других организаций (там, где волонтер непосредственно оказывает помощь).

Сложно сказать какая из форм является более значимой. Во многом это определяется личностью самого волонтера, которому выражается признательность за его деятельность. Так, для кого-то крайне важным будет получить благодарственное письмо на имя ректора института, где он учится, в то время как для другого более важным будет проявление уважения и признание его равным со стороны сотрудников и других волонтеров.

Признание может выражаться в материальных и нематериальных стимулах.

Нематериальные стимулы

- Публично объявленная благодарность (устная, письменная)
- Получение ежегодного письма от Организации (где указывается вклад волонтера, например, в каких именно программах он работал, сколько часов посвятил волонтерской деятельности, и дается оценка его работы)
- Возможность участвовать в принятии решений (участие в планерках)
- Выдача сертификатов о прохождении обучения и предоставление рекомендации
- Возможность карьерного роста/повышения квалификации (выполнение особых функций, например, тренера)
- Возможность зачета прохождения практики
- Статья в печатном издании, сайте организации о деятельности волонтера

Материальные стимулы

- Обучение
- Участие в конференциях, слетах
- Компенсация расходов, связанных с волонтерской деятельностью
- Поездки и встречи волонтеров
- Скидки/бесплатное посещения мероприятий (концерты, выставки)
- Сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.)
- Информационные материалы

В целом, говоря о материальных стимулах, следует отметить, что важна не стоимость, а регулярность и искренность выражения признания.



Золотым правилом признания является тот факт, что признание должно быть своевременным, индивидуальным, искренним и публичным.

Важным компонентом учета и признания волонтерской работы является единый информационный портал «Добровольцы России», который с 2018 г. стал электронной версией «Личной книжки волонтера»:



Оценка менеджмента волонтерской работы

Мониторинг и оценка являются важнейшими составляющими процесса работы с добровольцами. Оценка позволяет определить эффективность выполняемой работы.

Существуют несколько уровней оценки.

- Самооценка со стороны добровольца.
- Внутренняя оценка сотрудниками организации.
- Внешняя оценка, которую делают для себя потребители услуг добровольцев.

Во время проведения самооценки можно руководствоваться следующими критериями, позволяющими оценить их эффективность:

- объем выполненной добровольцами работы;
- время выполнения работы;
- выполнение работы в соответствии с запросом;
- уровень профессионализма в работе.

Критерии внутренней оценки:

- Видимый результат;
- Работа выполнена в соответствии с запросом;
- Профессионализм в работе;
- Время работы;
- Психологическое удовлетворение от работы с добровольцами.

Оценка деятельности координатора добровольцев

Оценку необходимо проводить для определения успешных практик, а также формирования стандартов волонтерской деятельности. Ключевыми направлениями в оценке могут быть:

- Кадровый потенциал
- Взаимодействие с партнерами внутри организации, а также из внешней среды.
- Проектный и методический опыт координатора
- Материально-техническая инфраструктура организации



Источниками для оценки могут стать следующие показатели вашего мониторинга:

Показатель	Ваши данные
КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
Наличие руководителя и сотрудников, координирующих деятельность добровольцев	
Соответствие компетенций персонала требуемому уровню	
Поддержка со стороны руководства	
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МЕСТНЫМ СООБЩЕСТВОМ	
Узнаваемость волонтерского объединения на базе организации	
Эффективность общения с партнерами (уровень поддержки, количество совместных событий)	
ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ	
Методики обучения волонтеров	
Количество проектов, инициированных и реализованных волонтерами	
Участие сотрудников учебного заведения в профильных семинарах	
Оценка развития уровня компетенций добровольцев	
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
Наличие оборудования, помещения для работы	
Наличие нормативно-правовых документов	



ПРИЧИНЫ УХОДА ВОЛОНТЕРА ИЗ ОРГАНИЗАЦИИ

В то же время при создании волонтерской команды на базе Вашей организации, при формировании положительных представлений о ее деятельности важно исключить следующие мнения о добровольцах и их деятельности:

- Волонтер – это бесплатная рабочая сила и работа волонтера ничего не стоит.
- Волонтер ничего не умеет, поэтому ему можно доверить только самую работу, не требующую интеллектуальных затрат (например, уборку территории, погрузку-разгрузку вещей и т.п.).
- Волонтеры – ненадежны (нельзя поручить ничего ответственного и серьезного).
- Волонтеры не требуют внимания и ресурсов (незачем инвестировать время и деньги в волонтеров – например, при продолжительном времени работы их не надо обеспечивать питанием).

В результате таких ошибочных представлений люди, не связанные с добровольчеством, начинают видеть в волонтерской деятельности:

- «бесполезную трату времени» (понимание персоналом школы, что работа с волонтерами не входит в круг их должностных обязанностей);
- «лишнюю» работу для себя (нужно предоставлять и организовывать рабочее место, обучать, осуществлять контроль деятельности и поддержку);
- боязнь потери контроля над качеством выполняемых волонтерами работ.

В таких условиях волонтерам дают понять, что их деятельность не является важной для организации, а необходимая поддержка не предоставляется. В результате, без должной поддержки работа волонтеров становится низкоэффективной, ожидания волонтеров не оправдываются, что служит основной причиной их ухода из организации.

Важно помнить, что люди теряют интерес к социальному служению. Это случается, когда:

- возникает противоречие между их ожиданиями и реальностью;
- выполняемая работа не приводит к реальным изменениям;
- деятельность однообразна и неинтересна;
- отсутствует поддержка, одобрение со стороны других;
- отсутствует возможность для личного роста, получения новых знаний, навыков, полезных для жизни, проявления инициативы или творческих способностей;
- возникают напряженные отношения с другими добровольцами или персоналом волонтерской организации.

Как бы хороши ни были советы по менеджменту, как бы хорошо менеджер ни старался управлять волонтерами, конфликт в коллективе неизбежен. Причины конфликтов могут носить как личный, так и организационный характер. Чтобы такого не случилось, следует уметь их предотвращать. Для того чтобы разрешить конфликт, Вам потребуется:

- Глубоко вникнуть в проблему, разобраться в её причинах. Чтобы выяснить этот вопрос, поговорите с каждой конфликтующей стороной отдельно.
- Записать, какой видит проблему каждая сторона, каковы причины возникновения конфликта и возможное решение проблемы.
- Определить общие интересы сторон и возможные пути решения конфликта.
- Обговорить предварительно с каждой стороной методы решения конфликта и узнать, готова ли каждая конфликтующая сторона сесть за стол переговоров.
- Объяснить каждой стороне, что если они не готовы к совместному обсуждению проблемы, конфликт не разрешится никогда. Неразрешенный конфликт отнимает у людей силы, нервы и внимание.
- Организовать встречу. В начале встречи ознакомить с правилами проведения дискуссии (выражать свое мнение, не оскорбляя другую сторону, говорить кратко и точно) и прийти к соглашению о том, что стороны покинут зал переговоров только после того, как придут к консенсусу.



Причины	Варианты предотвращения
Сотрудник не желает тратить свое время на обучение волонтера, а волонтер это замечает	
Сотрудник не верит в истинные намерения волонтера и показывает это остальным сотрудникам	
Персонал не уверен в компетентности волонтеров	
Персонал считает, что волонтер неправильными действиями может нанести урон имиджу организации	
Волонтер сам по себе не очень общительный человек и не желает идти на контакты с персоналом и другими людьми	
Волонтер не умеет адекватно реагировать на замечания, воспринимая их как критику	
Волонтер опасается того, что может что-то сделать не так, и за это его могут наказать	



КЕЙСЫ: СЛОЖНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В ДОБРОВОЛЬЦАМИ

Кандидатов слишком много

Изначально объявляя о приеме волонтеров, надо быть готовым к тому, что процесс набора волонтеров может сопровождаться необходимостью отказа от услуг некоторых из кандидатов. При первых двух причинах отказа пригодится информация о других программах и организациях, где также требуются волонтеры. Кандидату можно дать координаты этих программ и организаций. В любом случае лучше, чтобы решение об отказе было принято не одним человеком, а согласовано с руководством организации, а самому кандидату объяснили причину отказа.

Ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить

Кандидат в волонтеры может прийти к вам с ожиданиями, которые вы не сможете оправдать, например, с просьбой послать его помогать бездомным детям в Африке или заниматься переводами с иранского языка. В этом случае необходимо рассказать о том, что вы можете предложить, и если это не заинтересует кандидата, то поблагодарите его за проявленный им интерес к вашей организации и предложите контакты других программ и организаций, где он, возможно, найдет ту деятельность, которая будет ему интересна.

Недостаток информации

Кандидат в волонтеры при собеседовании может быть застенчивым, малоразговорчивым или скрытным (стараться обходить некоторые темы). И, в результате, вы не получите достаточно информации о кандидате, что затруднит принятие решения об его возможной деятельности в организации. В таких случаях возможной тактикой будет:

- Будьте терпеливыми и дайте кандидату возможность собраться с мыслями перед ответом на ваши вопросы.

Если волонтер затрудняется с ответом, вновь объясните процесс собеседования

- Используйте метод активного слушателя (задавайте наводящие и уточняющие вопросы)
- Перенесите собеседование на другой день

Неготовность стать волонтером

Кандидат в волонтеры может иметь проблему физического или психологического характера или находиться в тяжелой жизненной ситуации (например, смерть близкого человека), которая может помешать занять соответствующую должность или стать волонтером в данный момент. В этом случае нужно:

- Объяснить, какие знания и навыки нужно иметь кандидату, чтобы занять должность
- Сохранять доброжелательное отношение, проявлять симпатию, стремление помочь, но не брать на себя ответственность за поиск решений личных проблем кандидата в волонтеры

Кандидат не подходит для вашей программы

Такая ситуация возникает, когда квалификация кандидата не соответствует той деятельности, которую вы можете предложить, а обучение не предусмотрено или кандидат не заинтересован в прохождении обучения. Также, если кандидат преследует личные цели или интересующие кандидата должности уже заняты. Возможная тактика:

- Иметь под рукой описания других волонтерских программ, имена и номера телефонов руководителей волонтеров.
- Хранить информацию о волонтере на случай появления возможностей в будущем

КАК УДЕРЖАТЬ ВОЛОНТЕРОВ⁸

Почему волонтеры прекращают свою работу? В качестве причин волонтеры указывают то, что работа могла бы быть организована лучше, что от них слишком многого ожидали, что волонтерская работа занимала слишком много времени, они чувствовали себя под давлением из-за социальных обязанностей, им казалось, что их "используют". Чаще всего называлась причина, что их усилия не всегда были оценены.

Что можно сделать, чтобы предотвратить подобные ситуации? Как можно способствовать долгосрочной работе волонтера? Как уже говорилось, в этой связи к организации предъявляется требование соответствовать мотивам и ожиданиям волонтеров. С самого начала важно, чтобы волонтер сам определил, сколько времени он может работать. Чрезмерную нагрузку волонтеров можно предотвратить, передавая им задачи и ответственность постепенно и при этом советуясь с самими волонтерами.

Решающую роль играет то, что организация должна гибко реагировать на потребности волонтеров. В этой связи иногда полезно, чтобы волонтеры меняли сферу деятельности, чтобы приобретать новый опыт и новые навыки.

Очень важно создавать стимулы для волонтеров, такие как, например, обучение и повышение квалификации внутри и вне организации, компенсация издержек, а также признание.

Кроме того, в организации должен быть создан такой климат, при котором волонтер чувствовал свою значимость и уважение к самому себе. Тревогу вызывает следующее высказывание волонтера: "Я всего лишь волонтер". Оно свидетельствует о том, что в данной организации волонтеры чувствуют себя лишь малоценными помощниками. Волонтеры и штатные сотрудники должны рассматриваться как равные.

Наряду с чувством общности, для волонтеров важно испытать и чувство исключительности, например, когда подчеркиваются их особые умения. Следует содействовать повышению компетенции волонтеров, организуя их участие в образовательных мероприятиях, курсах повышения квалификации.

⁸ К. Бидерман. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании.

Приложение 1

Примерный список вопросов к кандидату в волонтеры

- Что кандидат знает об Организации и чем она привлекательна для кандидата?
- Почему пришел именно в нашу организацию?
- Что именно привлекает в работе волонтером?
- Что может дать работа волонтеров обществу?
- Что кандидат надеется получить от этой работы?
- Имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой?
- Какие перспективы для себя он видит?
- Какой он видит для себя идеальную работу?
- Что он любит делать в свободное время?
- Кто может дать рекомендации кандидату?
- Что кандидат сделает, если один из клиентов выразит неудовольствие его работой?
- Какой имеет опыт быть руководимым (что было хорошо, что плохо и как поступал в таких ситуациях)?
- Какие отношения с руководителем волонтер считает идеальными?
- С каким типом людей волонтеру хотелось бы иметь дело в совместной работе, либо в качестве подопечных?
- Есть ли типы людей, с которыми кандидат не сможет сработаться?
- Имеет ли опыт руководства людьми?
- Имеет ли опыт работы в команде (что является наиболее важным)?
- Какие дни недели и время суток удобны для работы волонтеру?
- Сколько времени может уделить работе волонтера в неделю?
- Насколько гибким может быть график?
- В какие периоды волонтер не сможет работать?
- Когда волонтер готов начать работу?
- Готов ли волонтер пройти обучение и располагает ли временем для этого?
- Каково отношение волонтера к клиентам программы?
- Какими знаниями и навыками обладает?
- Какая работа представляет наибольший интерес?

Примерная форма договора между волонтером и организацией

Мы, _____ и _____, данным договором подтверждаем, что _____ готов предоставлять свои волонтерские услуги с _____ по _____.

Описание должностных обязанностей:

Расписание

Супервайзер

Волонтер имеет право на:

- Получение описания работы, которой будет заниматься
- Получение информации об организации, целевых группах, организационной политике, политике по отношению к волонтерам
- Получение оборудования, а также материальных средств для выполнения поставленных задач
- Внесение предложений при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности, которые отвечают потребностям и устремлениям волонтера и организации
- Участие в курсах по повышению квалификации, во встречах, других официальных и неофициальных мероприятиях, проводимых организацией Прохождение соответствующего тренинга по выполнению своих должностных обязательств
- Получение своевременной и конструктивной обратной связи по выполненным работам
- Отказ от определенных работ, если таковые противоречат его/ее ценностям или наносят вред здоровью
- Волонтерский труд без принуждения со стороны организации
- Обращение к организации с просьбой предоставить документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных волонтером работ
- Прекращение волонтерской деятельности с оповещением об этом не позднее, чем за две недели до прекращения работы Волонтер обязан:
- Качественно и в срок выполнять вышеперечисленный объем деятельности.

Волонтер обязан:

- Выполнять любую работу по своим силам в интересах миссии организации и в интересах целевой группы организации
- Качественно и в срок выполнять вышеперечисленный объем деятельности
- Соблюдать режим работы, заранее оговоренный с организацией, и предупреждать сотрудников в случае его изменения
- Оповестить соответствующий персонал в случае болезни или опоздания
- Придерживаться политики организации в работе с волонтерами
- Уважать принцип конфиденциальности дел в организации и не разглашать информацию (не противоречащую законодательству РФ), распространение которой может нанести урон организации
- Воздерживаться от выступления в качестве представителя организации, если это предварительно не согласовано с руководством организации
- Уважать права других сотрудников организации
- Попросить помощи у других, если возникнет необходимость
- Бережно относиться к имуществу организации · Предоставлять отчет о своей деятельности по требованию ответственного лица, координирующего работу волонтера



Организация имеет следующие права:

- Требовать от волонтера отчета за проделанную работу
- Требовать уважительного отношения к персоналу и имуществу организации
- Отказаться от услуг волонтера при невыполнении им обязательств, нарушении дисциплины, некорректном поведении в отношении сотрудников или представителей целевой группы организации
- Предоставлять возможность для получения волонтером дополнительного образования, необходимого ему для успешного осуществления волонтерской деятельности
-

Организация по отношению к волонтеру принимает следующие обязательства:

- Предоставлять волонтеру полную информацию о деятельности организации
- Создать условия для безопасной и эффективной деятельности волонтера
- Дать четкое описание деятельности волонтера и места, где он будет ее осуществлять
- Назначить от лица организации ответственного (супервайзера) за решение вопросов, возникающих у волонтера
- Оплачивать прямые расходы волонтера, связанные с его деятельностью, после предварительного согласования с супервайзером
- Предоставлять волонтеру необходимую информацию, помощь и организовать обучение, чтобы он успешно справлялся с поставленными перед ним задачами;
- Обеспечить волонтера профессиональными супервизиями и поддержкой
- Уважать способности, честь и индивидуальные потребности волонтера и способствовать удовлетворению личных потребностей волонтера
- Проводить организационную политику, согласно которой волонтер может высказывать свое мнение, замечания, идеи об улучшении работы организации
- Разъяснять волонтеру его права и обязанности
- Обеспечить безопасность волонтера
- Уважать информацию личного характера о волонтере и соблюдать конфиденциальность информации
- Создать атмосферу, свободную от различного рода дискриминации по признакам пола, расы, вероисповедания и др.

Испытательный срок В волонтерской деятельности предусматривается испытательный срок, который длится два месяца. В течение этого времени волонтер является стажером. По окончании испытательного срока проводится интервьюирование с супервайзером или руководителем организации, в ходе которого дается оценка выполненной работе волонтера. Рассматриваются следующие моменты:

- оценка самого волонтера: как он справился с работой во время испытательного срока;
- оценка руководства: соответствует ли волонтер должности;
- утверждение волонтера или отказ от его услуг Оценка (промежуточная и ежегодная)

Приостановление и прекращение волонтерской работы

1. Волонтер, желающий приостановить или прекратить волонтерскую деятельность, должен известить об этом организацию за две недели.
2. Организация может отказаться от сотрудничества с волонтером во всех или некоторых областях деятельности, если волонтер регулярно не выполняет порученную ему работу и нарушает положения настоящего договора.

Подпись _____ (волонтер)

Подпись _____ (руководитель организации)

Приложение 3
Анкета обратной связи волонтера

Позиция	Плохо	Средне	Хорошо
Оцените важность и нужность Вашей работы в данной организации?			
Полезно ли вам лично участие в добровольческой деятельности?			
Оказывает ли поддержку руководство Организации в вашей волонтерской деятельности			
Оцените уровень оказания услуг Вашей деятельности в качестве волонтера представителям местного сообщества			
Как оценивает руководство Организации Вашу волонтерскую деятельность?			
Какие направления добровольческой деятельности вы хотели бы усилить и почему?			
Какая поддержка требуется от Организации, ресурсного центра для Вашего развития в качестве добровольца			
Какие рекомендации по развитию добровольческого объединения на базе организации относительно его развития вы можете дать			
Чем для вас лично полезна деятельность в качестве волонтера в данном ДО			
С какими сложностями в работе сталкивались и как преодолевали			



Приложение 4
Карточки учета деятельности волонтера

КАРТОЧКА ДОБРОВОЛЬЦА В УЧРЕЖДЕНИИ (ОБРАЗЕЦ)

Данные о добровольце					Период работы	Соглашение с добровольцем	Отделение, куда направлен доброволец	ФИО координатора	Сведения об обучении	Сведения о поощрении
ФИО полностью	Пол	Возраст	Контакты: тел, эл. Почта, адрес	Место учебы/ работы						

ЭКСПЕРТНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ДОБРОВОЛЬЦА В УЧРЕЖДЕНИИ (ОБРАЗЕЦ)

№ П/П	ФИО добровольца	Структурное подразделение	Показатели качества услуг добровольца					Общая оценка
			Ответственность, исполнительность	Применение знаний и навыков	Инициативность	Дружелюбность к персоналу и клиентам	Оценка качества работы со стороны клиента	

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ УЧЕТА ЗАНЯТОСТИ ДОБРОВОЛЬЦА В УЧРЕЖДЕНИИ (ОБРАЗЕЦ)

№ П/П	ФИО добровольца	Структурное подразделение	Вид добровольческой работы	Целевая группа, благополучатели	Вид/код предоставленной услуги	Количество отработанных часов	Показатель качества

ЛИТЕРАТУРА

1. Бодренкова Г. Развитие механизмов поддержки добровольчества, публ. В сборнике 6-й Российской конференции добровольцев, М., 2009.
2. Волонтерский менеджмент: пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского общества Красного креста, 2007.
3. Всемирная декларация добровольцев. Декларация адаптирована международным советом директоров IAVE на XVI Всемирной конференции добровольцев, 14-18 января 2001 г., Амстердам.
4. Всеобщая декларация добровольцев. Париж, 14 сентября 1990 года. (Декларация была принята на 11-м Конгрессе Международной Ассоциации Добровольцев)
5. Добровольцы: Как их найти. Как их удержать. Юнайтед Уэй Интернэшнл. Ванкуверский центр добровольцев. 1990. 2 издание.
6. Конвенции ООН о правах ребенка (несовершеннолетнего), ст. 15, 32
7. Концепция Концепции развития социального добровольчества в г. Санкт-Петербурге на 2008-2011 гг.
8. Кристиане Бидерман. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании.
9. Методические рекомендации по развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи в субъектах Российской Федерации. Письмо Министерства спорта, туризма, молодежной политики РФ От 26.08.2009 № ВМ-05-07/3882
10. Работа на добровольных началах. Цикл операций по управлению контингентом добровольцев, МФОКК/КП, 2004.
11. Решетников О.В. Организация добровольческой деятельности, М., 2005, 62 с.
12. Сборник материалов по работе с добровольцами. Красноярская региональная молодежная общественная организация Центр «Сотрудничество на местном уровне», 2002.
13. Слабжанин Н. Как эффективно работать с добровольцами, 2-е изд., Новосибирск, 2001.
14. Методические рекомендации: Волонтерская программа Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс», М., 2015. – 67 с.
15. Оценка деятельности волонтерских центров. – М.: РИЦ МГГУ им. М.А. Шолохова, 2015. – 48 с.
16. Методические рекомендации по развития добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи в средних профессиональных учебных заведениях Российской Федерации / отв. редактор Е.В. Крутицкая. – М.: РИЦ МГГУ им. М.А. Шолохова, 2015. – 64 с.
17. Методическое пособие по созданию и организации работы Студенческого добровольческого Агентства в учебном заведении: опыт, которым можно воспользоваться/под редакцией В.А. Лукьянова, С.Р. Михайловой. СПб.: ООО «МультипроектСистемСервис» - 2011. – 76 с.