

Кишинёв, 2022

Управление Волонтёрами

Руководство по более эффективному набору,
управлению и мотивации волонтёров в рамках
общественных организаций



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Управление Волонтерами – руководство координатора Волонтеров

Данное руководство было разработано Институтом просвещения в развитии «MilleniuM» в рамках «Программы укрепления потенциала управления Волонтерами», внедряемой Корпусом Мира в Молдове, в сотрудничестве с «MilleniuM» и при финансовой поддержке USAID в Молдове. Выраженные в настоящей работе мнения принадлежат авторам и не обязательно отражают официальное мнение Корпуса Мира в Молдове или USAID.

Пособие предназначено для координаторов Волонтеров, участников программы обучения. Это пособие было разработано для того, чтобы шаг за шагом направлять участников в процессе инициирования и разработки программы Волонтерства и в процессе координации команды Волонтеров. Мы надеемся, что информация и советы помогут вам с максимальной пользой использовать время

В руководстве вы найдете описание конкретных шагов, которые необходимо предпринять для реализации эффективной программы Волонтерства:

- 1.** Планирование
- 2.** Набор волонтеров
- 3.** Ориентация и обучение
- 4.** Управление
- 5.** Оценка

Глава 1. Понятия и основные ценности Волонтерства

- 4** Определение Волонтерства
Преимущества Волонтерства
Мифы о Волонтерстве
Типы Волонтерства

Глава 2. Планирование волонтерской программы

- 12** Определение миссии
Оценка организации
Оценка потребностей сообщества
Описание роли Волонтеров в организации
Стратегическое планирование волонтерской программы
Разработка плана действий
Декларация прав и обязанностей Волонтера
Роль координатора Волонтеров

Глава 3. Набор Волонтеров

- 34** Сообщение о наборе
Привлечение Волонтеров
Отбор Волонтеров

Глава 4. Ориентирование и обучение Волонтеров

- 43** Ориентирование Волонтеров
Подготовка материалов
Обучение Волонтеров
Общение с Волонтерами

Глава 5. Управление Волонтерами

- 47** Поддержка и признание потребностей Волонтеров
Менеджмент Волонтеров
Мотивация Волонтеров
Обратная связь
Признание Волонтеров
Предотвращение выгорания Волонтеров

Глава 6. Оценка

- 60** Оценка Волонтеров
Описание и оценка программы Волонтерства
Проектирование оценки
Торжественное празднование результатов

Понятия и основные ценности Волонтерства

Прежде всего, давайте определим, что такое «Волонтерство». Это слово может показаться понятным, особенно для тех, кто управляет программами Волонтерства в организациях, но существует множество аспектов Волонтерства, которые остаются неясными.

Волонтерство – это добровольное участие в предоставлении услуг, знаний и умений или в труде в области общественной пользы по собственной инициативе лицом, называемым Волонтером. Волонтерство (добровольчество) может осуществляться как по договору Волонтерства, так и без заключения такового.

«Добровольческая деятельность» – фундамент гражданского общества. Она воплощает в жизнь самые благородные стремления человечества – стремление к миру, свободе, возможностям, безопасности, справедливости и правосудия для всех людей.

В эру глобализации и постоянных перемен мир становится более сложным и более взаимозависимым. Волонтерство, будь это индивидуальное или коллективное, – это способ, посредством которого:

- в обществе, сообществе поддерживаются и усиливаются человеческие ценности, забота о ближнем и служение людям;
- люди реализуют свои права и обязанности членов общества, одновременно познавая

новое, совершенствуясь, раскрывая свой полный человеческий потенциал;

- устанавливаются связи, которые независимо от различий способствуют тому, чтобы жить в здоровых, устойчивых сообществах, работать вместе над созданием инновационных решений общих проблем народов Земли».

(Всеобщая Декларация Добровольчества, принята на XVI Всемирной Конференции Международной Ассоциации Добровольческих Усилей - IAVE)

Закон гласит, что Волонтерство – это «добровольное участие в предоставлении услуг, знаний и умений или в труде в области общественной пользы по собственной инициативе лицом, называемым Волонтером». Волонтерство может осуществляться как по договору Волонтерства, так и без заключения такового (статья 2).

Законодательство Республики Молдова предусматривает, что договор Волонтерства может заключаться с лицами, достигшими возраста 16 лет, а лица, достигшие возраста 14 лет, могут заключать договор Волонтерства с письменного согласия законного представителя (часть (4) статьи 4, Закон о Волонтерстве № 121 от 18.06.2010).

Волонтерство широко признано как важное средство неформального/информального обучения/образования граждан, как способ расширения участия сообщества, солидарности и индивидуальной ответственности.

Основные принципы Волонтерства – это:

Волонтерство основывается на следующих принципах:

- a) участие в качестве Волонтера на основе свободного волеизъявления;
- b) активное вовлечение Волонтера в жизнь сообщества;
- c) осуществление Волонтерства без получения от бенефициара Волонтерства или привлекающей организации какого-либо денежного или материального вознаграждения, кроме возмещения связанных с осуществлением деятельности затрат;
- d) набор Волонтеров на основе равных возможностей и без какой бы то ни было дискриминации;
- e) знание Волонтером своих прав и обязанностей;
- f) знание деятельности, предполагающей вклад Волонтеров;
- g) участие в международном Волонтерстве.

Каковы преимущества Волонтерства?

В профильной литературе представлен ряд преимуществ, с которыми единогласно

солидарны организации гражданского общества и которые приносит Волонтерство тем, кто им занимается. Они включают в себя преимущества на личном уровне (личностное развитие, выявление увлечений, укрепление дружеских связей), на профессиональном уровне (приобретение практических навыков, опыта работы, предоставление разнообразных возможностей на рынке труда), а также на уровне сообщества (понимание принципов работы общества, вклад в решение проблем местного сообщества). Кроме того, Волонтеры пользуются следующими преимуществами:

- Волонтеры развивают уверенность в себе, их поощряют выходить из своей зоны комфорта и делать что-то новое.
- Они приносят положительные изменения в свое сообщество. Деятельность, осуществляемая Волонтерами в организациях и общинных центрах, может оказывать реальное и ценное положительное влияние на людей, сообщества и общество в целом.

- Волонтерство положительно влияет на общее хорошее самочувствие. Волонтерство несет в себе множество преимуществ как для психического, так и для физического здоровья тех, кто занимается им.

- Волонтеры приобретают новые навыки и умения, получают опыт, а иногда даже профессиональную квалификацию.

- Волонтерство дает возможность решать новые задачи. В этом отношении роль координаторов Волонтеров очень важна, поскольку их задача – побудить Волонтеров попробовать себя в чем-то новом, достичь новых личных целей, применить на практике уже приобретенные навыки и открыть в себе скрытые таланты.

- Волонтерство улучшает успеваемость в школе. В случае ребят школьного возраста Волонтерство развивает их социальные навыки, старшеклассникам упрощает поступление в колледж, позволяя подтвердить свой опыт и увеличивает шансы студентов получить работу после окончания школы.

- Развлечение! При проведении мероприятий важно не забывать, что, какую бы работу Волонтеры ни выполняли, они должны веселиться и получать удовольствие, а успехи всегда отмечаются.

Что побуждает людей заниматься Волонтерством?

Люди выбирают Волонтерство по нескольким причинам, таким как:

- Развлечение.
- Они желают завести друзей в новом сообществе.
- Освоение новых навыков и укрепление уверенности в себе.
- Попробовать новые виды деятельности.
- Отдать обратно организации или сообществу.
- Дополнить свое резюме.
- Подготовиться к будущей карьере.
- Внести свой вклад в общее дело.
- Внести изменения в жизнь других людей.

Понимая, что побуждает человека стать Волонтером вашей организации, вы сможете найти для него наиболее подходящую роль и обеспечить поддержку, необходимую ему во время Волонтерства.

Мифы о Волонтерстве

Существует несколько мифов о Волонтерстве, которые стоит знать, чтобы их развеять. Вот некоторые из наиболее распространенных:

Волонтерством занимаются только молодые люди.

В основном, многие Волонтеры – молодые люди, но и люди старше 35 лет также участвуют в Волонтерской деятельности, просто, возможно, они не так заметны и о них не говорят. В исследовании, проведенном в 2015 году в США службой Национальных сообществ и посвященном распространенности Волонтерства среди возрастных групп, выяснилось, что 19,2 миллиона Волонтеров относятся к категории 45+, 11 миллионов – к возрастной категории 65+, а 19,9 миллиона – к возрастной категории до 30 лет. Более 4,3 миллиона подростков занимаются Волонтерской деятельностью. Если вы занимаетесь Волонтерством, важен не ваш возраст, а ваше желание участвовать и ваша увлеченность делом, в которое вы вносите свой вклад.

У Волонтера недостаточно навыков, умений или компетенции для того, чтобы заниматься любым видом Волонтерства. В этом и заключается уникальность Волонтерства: Волонтеру не обязательно обладать всеми необходимыми навыками, достаточно лишь желания участвовать и внести свой вклад в работу организации. Координатор Волонтеров будет рядом, чтобы направлять, поддерживать и расширять права и возможности Волонтера. Навыки публичного выступления, организации мероприятий, такие установки, как гражданская позиция и участие в общественной жизни, толерантность, культурная открытость, забота об окружающей среде – все это можно выработать, участвуя в Волонтерской деятельности.

Волонтер должен посвятить себя только одной организации. Неправда. Если Волонтер увлекается несколькими областями, он может выбрать несколько организаций, которые осуществляют деятельность в областях, соответствующих его увлечениям. Главное, чтобы они взяли на себя обязанности Волонтера и

чувствовали себя комфортно в процессе работы.

Волонтерство не приносит никакой прибыли. Действительно, Волонтер не получает никакой финансовой выгоды, но с точки зрения личного и профессионального развития он получает гораздо больше.

Типы Волонтерства

Волонтерство можно классифицировать в соответствии с:

- характером осуществляемой деятельности;
- целевой группой, для которой предназначены мероприятия;
- продолжительности деятельности.

Классификация Волонтерства по его продолжительности

Волонтерство включает в себя различные роли, требующие разного уровня вовлеченности и времени, а многие организации имеют ограниченные ресурсы и часто работают с помощью Волонтеров. Поэтому четкое понимание степени доступности и вовлеченности

Волонтеров необходимо для правильного планирования мероприятий. В этой связи, классификация Волонтерства в зависимости от времени, отведенного на мероприятия, является необходимой и полезной, поэтому ниже мы подробно рассмотрим характеристики краткосрочного и долгосрочного Волонтерства, а также примеры деятельности, которую Волонтеры могут осуществлять в рамках каждого из типов.

Несмотря на то, что не существует четкого определения понятия краткосрочного и долгосрочного Волонтерства, в дальнейшем мы будем называть краткосрочным Волонтерством деятельность, требующую участия продолжительностью до одного месяца, тогда как деятельность, требующая более длительного периода, считается долгосрочным Волонтерством. Конечно, каждый из этих двух типов имеет свои преимущества и недостатки, поэтому задача координатора Волонтеров – помочь Волонтеру определить, какой тип деятельности подходит ему/ей в соответствии с его/ее потребностями.

А. Краткосрочное Волонтерство

Краткосрочное Волонтерство относится к тем однократным мероприятиям, которые имеют четко определенную цель, четко ограниченные по времени виды деятельности и четко сформулированные задачи для Волонтеров. Эти мероприятия могут включать период подготовки, но также могут состоять из конкретных, единовременных действий, ранее подготовленных другими Волонтерами или работниками вашей организации. Краткосрочное Волонтерство обычно проводится в рамках таких мероприятий, как марафоны, акции по защите окружающей среды, фестивали и ярмарки, конференции, тренинги и т.д.

Примеры краткосрочных Волонтерских мероприятий:

- мероприятия по оздоровлению окружающей среды;
- мероприятия по посадке деревьев;
- деятельность по распределению помощи обездоленным людям;
- Волонтерство в организации мероприятия (фестиваля, конференции, тренинга, культурного

события и т.д.);

- использование опросников;
- дизайнерская деятельность (дизайн логотипа), переводы и т.д.

Краткосрочное Волонтерство обычно не осуществляется на основе Договора Волонтерства, но Волонтер должен четко знать, каковы его обязанности, кто координирует мероприятие и какие риски сопряжены с мероприятием.

В зависимости от роли, необходимое для Волонтерской деятельности время может варьироваться, но краткосрочное Волонтерство длится не более месяца. Например, при проведении масштабных мероприятий, таких как марафоны или фестивали, в день мероприятия требуются десятки Волонтеров для организации, раздачи материалов или регистрации и направления участников. Кроме того, некоторые виды деятельности по организации такого рода мероприятий могут потребовать участия Волонтеров в течение более длительного периода времени – при планировании мероприятий, подготовке или продвижении.

Преимущества краткосрочного Волонтерства:

– время, которое Волонтер должен посвятить мероприятиям, невелико и четко определено, что повышает шансы на выявление Волонтеров, в том числе среди тех, кто работает и имеет меньше свободного времени;

– В целом, процесс подачи заявки прост;

– позволяет организации четко определить, в чем заключаются задачи Волонтера и какова цель его деятельности;

– этот вид Волонтерства обычно оказывает значительное влияние на местное сообщество, и Волонтер может наблюдать результат своего участия в течение короткого времени;

– часто краткосрочное Волонтерство открывает путь к долгосрочному сотрудничеству между организацией и Волонтером.

Недостатком краткосрочного Волонтерства является то, что Волонтер часто не участвует в деятельности, которая является основой для определения цели и задач мероприятия, а осуществляет лишь однократные действия в день/период проведения мероприятия.

В. Долгосрочное (постоянное) Волонтерство

В то время как краткосрочное Волонтерство проходит быстрее и проще, долгосрочное Волонтерство осуществляется в более медленном темпе и в большей степени направлено на развитие навыков Волонтера. Существует целый ряд задач, которые Волонтер может выполнять в организации, они определяются совместно с координатором Волонтеров на основе целей Волонтерской Программы организации и, самое главное, с учетом интересов, увлечений и личных целей Волонтера. Виды Волонтерства могут охватывать широкий круг вопросов: административная деятельность, наставничество, общение, развитие сообщества, но этот список может быть адаптирован к каждой конкретной организации. Долгосрочное Волонтерство обычно длится более 3 месяцев и предполагает участие Волонтера в течение нескольких часов в неделю. В отличие от краткосрочного Волонтерства, оно требует от Волонтеров большей вовлеченности и ответственности при выполнении заданий. Поэтому очень важно, чтобы

и Волонтер, и координатор Волонтеров согласились на сотрудничество и взяли на себя обязательства по выполнению согласованных задач в течение длительного периода времени.

Преимущества долгосрочного Волонтерства:

- дает Волонтерам возможность предлагать и реализовывать собственные идеи и проекты;
- позволяет Волонтеру увидеть, каково работать в организации, с определенным графиком и четко поставленными задачами;
- Волонтер осуществляет деятельность на основании договора (согласно Закону № 121 от 18.06.2010), который обеспечивает определенные права и обязанности. В этом же законе определены обязанности принимающей организации в отношении Волонтерской деятельности;
- Волонтерство считается трудовым стажем, что может быть преимуществом при трудоустройстве;
- благодаря Волонтерству можно получить рекомендательные письма, полезные при трудоустройстве и/или учебе.

Классификация Волонтеров по типу Волонтерства

Волонтерство можно классифицировать в соответствии с:

- специализированное Волонтерство
- неспециализированное Волонтерство

Специализированное Волонтерство предполагает, что в Волонтерской деятельности участвует человек, который уже обладает навыками для осуществления этой деятельности. Специализированное Волонтерство также подразумевает, что организация нуждается в услугах Волонтера.

Примеры специализированного Волонтерства:

- студенты факультета информационных технологий создают вебсайт для НПО;
- повар, готовящий на благотворительном мероприятии;
- семейный врач предоставляет бесплатные медицинские консультации для целевой группы организации и т.д.

Детский дневной центр «Diamant» в Теленешть делится своим опытом и передовой практикой привлечения специализированных волонтеров. Организация определила, что ее бенефициары нуждаются в медицинской помощи. Чтобы предоставить бенефициарам такую помощь, организация обратилась к семейному врачу сообщества с предложением стать волонтером и выделить 60 минут в неделю для оказания медицинской помощи бенефициарам организации.



Неспециализированное Волонтерство – это такой вид Волонтерства, который не уделяет первостепенного внимания опыту или предыдущим навыкам Волонтера. Это может быть связано с тем, что у Волонтера нет такого опыта или опыт Волонтера не имеет отношения к деятельности, в которую он вовлечен. Неспециализированное Волонтерство можно охарактеризовать следующими примерами: молодой человек привлекается в качестве менеджера социальных сетей и пишет посты для принимающей организации, одновременно обучаясь этому, или программист помогает пожилым людям в доме престарелых, не имея опыта работы в этой сфере.

Принципы Волонтерства

Цель, о которой всегда следует помнить – неправительственные организации и учреждения, имеющие программу Волонтерства, должны предоставлять потенциальным Волонтерам возможности развития и возможности, которые им действительно необходимы, чтобы обеспечить развитие как организации, так и местного сообщества.

Волонтерская деятельность основывается на ряде общих принципов, которые лежат в основе сотрудничества между общественными организациями и Волонтерами.

Человеческие и финансовые ресурсы полностью направляются на деятельность Волонтеров.

Когда участие волонтеров рассматривается как приоритет, на них выделяются временные, финансовые и человеческие ресурсы.

Гибкость и свобода выбора включены во все аспекты работы Волонтеров.

Волонтеры хотят иметь возможность выбирать из множества видов деятельности и располагать гибкостью для изменения своих приоритетов.

Вовлечение Волонтеров означает, что Волонтеры и сотрудники принимающей организации работают вместе для достижения намеченных и измеряемых результатов.

Волонтеры и сотрудники общественных организаций работают вместе и могут видеть, какой вклад их сотрудничество вносит в развитие организации и сообщества.

Волонтерство сосредоточено на соотношении потребностей организации с навыками, талантами и увлечениями, которыми хотя бы поделиться Волонтеры.

Волонтерство - это взаимовыгодные отношения («win-win» пер. с англ.) как для организации, так и для волонтера.

Волонтерство развивает потенциал организации, которая становится способна сделать больше, чем персонал (сотрудники) могут сделать самостоятельно.

Имея в своем распоряжении больше человеческих ресурсов, организации могут осуществлять больше программ и услуг. Волонтеры также могут внести значительный вклад в разнообразие и качество деятельности благодаря различным талантам, которые они привносят в организацию.

У каждой организации есть свое видение, например, создание мира, в котором будут здоровые дети, общества без насилия или дома для каждого. Миссия организации помогает определить способ достижения цели, воплощенной в видении. Волонтеры могут сыграть важную роль в выполнении этой миссии.

Планирование программы волонтерства поможет вам выяснить, как Волонтеры будут способствовать выполнению вашей миссии и интегрироваться в структуру вашей организации. Вы также можете определить цель вашей программы Волонтерства и роли, которые будут играть Волонтеры. В этой главе вы познакомитесь с аспектами планирования, включая определение миссии, оценку

организации, разработку программы Волонтерства и описание должностных инструкций Волонтеров.

Определите свою миссию

Определение вашей миссии позволит установить, как Волонтеры впишутся в вашу организацию. Тщательно сформулированная миссия определяет сферу деятельности организации и отражает её ценности и приоритеты. Она также может помочь вам в продвижении вашей организации, кратко описав её культуру и цели.

Как сформулировать миссию? Вот пример: Миссия Института Просвещения в Развитии «MilleniUM» заключается в

продвижении качества в неформальном образовании и работе с молодежью путем развития гражданской инициативы и молодежных политик, способствуя личностному и профессиональному, организационному и общественному росту и развитию, а также превращая концепцию сотрудничества и партнерства в обычную практику ассоциативной жизни в Республике Молдова.

Как правило, составление миссии происходит в рамках организационного планирования. Хотя тема разработки организационной миссии слишком широка для данного руководства, ниже мы предлагаем несколько основных принципов, связанных с определением миссии:

Когда вы разрабатываете свою миссию:

- Привлеките всех членов организации;
- Запишите её, и убедитесь, что её достаточно для того, чтобы помочь сосредоточить усилия вашей организации;
- Убедитесь, что все понимают миссию.

У каждой программы Волонтерства есть миссия, которая чётко сформулирована и имеет конкретные цели, о которых сообщается как внутри организации сотрудникам и Волонтерам, так и сообществу в целом.

Миссия - это причина существования программы, представляющая собой то, чем программа известна. Важно, чтобы миссия была понятна каждому сотруднику и Волонтеру организации и передавалась в сообщество. Для достижения своей миссии, организации ставят конкретные цели для своей Программы Волонтерства – либо на один год, либо на более длительный период (3-5 лет). Это помогает составить программу, чтобы организация знала, как распределить время и финансовые ресурсы для достижения поставленных целей.

Помните о разнице между миссией и целью! Миссия не всегда достижима в

краткосрочной перспективе, в то время как цель – достижима. Миссия не имеет ограничения по времени, в отличие от цели. Миссия – это конец пути, а цели – это шаги, предпринятые для достижения миссии.

Оцените свою организацию

Изучение участия Волонтеров в вашей организации поможет вам определить направление, в котором вы хотите двигаться. Определение способов привлечения Волонтеров, которые вы уже используете, способов привлечения Волонтеров в будущем и путей развития вашей программы Волонтерства заложит основу для вашего успешного пути.

Проанализируйте участие Волонтеров в рамках организации.

Первый шаг в разработке Волонтерской программы – это оценка способа привлечения Волонтеров, проводимая вами и всей командой организации. Вы должны достичь согласия касательно причин привлечения Волонтеров и того, как Волонтеры должны вписаться в структуру организации. В то же время помните, что Волонтеры не должны брать на себя полномочия сотрудников.

Они вносят свой вклад своими навыками, знаниями и зачастую опытом, что в совокупности повышает эффективность работы организации.

Почему же ваша организация привлекает Волонтеров?

Проанализируйте и ответьте: Организация привлекает Волонтеров:

- Как часть своего духа и ценностей,
- Для наращивания потенциала сообщества,
- Для расширения разнообразия,
- Чтобы убедиться, что вы важны в сообществе,
- Чтобы предоставить бенефициарам возможность стать Волонтерами, укрепляя уверенность в себе и личные навыки,
- Обеспечивая путь Волонтера к трудоустройству,
- Для расширения потенциала по предоставлению новых услуг.

Заполнение бланка самооценки организации (см. два примера ниже) может подсказать вам, на каком этапе процесса развития программы Волонтерства вы находитесь. Общие вопросы для самооценки могут быть следующими: размещали/принимали ли вы Волонтеров раньше, как вы привлекаете Волонтеров, как вы набираете Волонтеров и т.д.

Образец 1 самооценки организации: SWOT-анализ (сильные стороны, слабые стороны, возможности и угрозы)



Образец 2 самооценки организации: Бланк самооценки организации

Организация _____

Миссия _____

Общее количество волонтеров _____

Количество главных волонтеров (например, людей, выполняющих административные задачи): _____

Количество волонтеров с конкретными навыками (например, фото- и видеомонтаж): _____

Роли/должности волонтеров: _____

Методы набора: _____

Источники набора: _____

Оценка потребностей организации

Для того чтобы кампания по набору была успешной, необходимо провести оценку потребностей организации в участии Волонтеров. Таким образом, перед тем как объявить о наборе Волонтеров, вместе с командой организации вы можете подумать и ответить на следующие вопросы:

Шаг 1: Уделите время обдумыванию миссии, ценностей, видения и целей вашей организации.

Шаг 2: Проведите анализ всей организации (руководство, сотрудники, действующие волонтеры) - определите области, в которых вы можете привлечь волонтеров.

Шаг 3: Проверьте действительно ли вам нужны волонтеры.

Шаг 4: Составьте как можно более комплексный список задач для волонтеров.

Шаг 5: Группируйте связанные задачи и разрабатывайте четкие должности в организации.

Шаг 6: Составьте должностные инструкции для каждой должности.

Оценка потребностей сообщества для укрепления Волонтерства

Чтобы запустить программу Волонтерства,

необходимо также провести оценку потребностей сообщества, в котором вы работаете. Вы сможете определить потребности, существующие в сообществе, а также выяснить, есть ли у сообщества ресурсы для удовлетворения этих потребностей, или вам нужно сосредоточить усилия на Волонтерах.

Проведение оценки потребностей сообщества и использование её для руководства вашей программой Волонтерства укрепит ваши усилия и сделает вашу программу Волонтерства более целенаправленной и, как следствие, она будет эффективно удовлетворять потребности сообщества и мотивировать Волонтеров.

Основные шаги для проведения оценки потребностей сообщества

1. Определите сообщество

Определение сообщества может подсказать вам, почему в нем могут быть пробелы. Это также помогает определить группы или субсообщества, которые в наибольшей степени ощущают влияние этих пробелов. Вы можете определить сообщество посредством:

Мест. Сообщества, как правило, формируются вокруг мест, где люди живут, играют, работают и собираются для определенных целей. Места могут включать школы, детские сады, молодежные центры, парки, религиозные объекты и другие объекты инфраструктуры. Как эти важные места будут рассматриваться в программе, и каково будет отношение к ним? Какая инфраструктура существует в сообществе?

Населения. Хотя судьбы отдельных людей в вашем сообществе уникальны, потребности часто ощущаются группами людей. Ваша цель понять культуру и социальную структуру вашего сообщества, чтобы сделать вашу программу более целенаправленной.

Отношения и ценности. Это то, что мотивирует ваше сообщество. Что является важным для людей в сообществе? Какие убеждения важно учитывать и уважать? Каково отношение на местном уровне к определенным вопросам?

2. Карта сообщества

Карта сообщества может быть использована в различных географических условиях для определения местонахождения текущих ресурсов, центров деятельности, учреждений и других мест, которые посещают группы потенциальных бенефициаров организации.

Образец карты сообщества



Источник: Бюро оказания помощи в рамках программ и обучению за рубежом (OPATS). 2005. PASA: Использование основанного на участии анализа для действий сообщества [Using Participatory Analysis for Community Action] No M0086. Вашингтон, округ Колумбия: Корпус Мира.

3. Определите ключевых игроков и сильные стороны сообщества

Эти сильные стороны, также называемые ресурсами, необходимы для успеха вашей программы. Сильными сторонами могут быть:

- Организации
- Люди (волонтеры, члены сообщества)
- Политики
- Финансирование

4. Устанавливайте связи

Для того чтобы провести оценку потребностей сообщества, важно наладить связи с субъектами сообщества. Как вы уже узнали выше, некоторые из ваших самых значительных ресурсов это просто люди, от детей и молодежи до общинных лидеров.

Для начала вам следует собрать контактные данные и связаться с лидерами сообщества.

Например, вы предлагаете разработать программу для воспитанников детского сада. Для начала вам нужно будет поработать с руководителями детского сада, чтобы обсудить все детали.

5. Соберите данные

Чтобы провести оценку потребностей сообщества, вам нужны данные.

Данные включают в себя статистику, но одних цифр недостаточно, особенно когда вы имеете дело с реальными людьми, у которых есть реальные потребности, выходящие за рамки количественных показателей. Вы также должны собрать качественные данные, такие как мысли и знания членов сообщества.

Методы сбора данных:

- Интервью, фокус-группы и опросы;
- Прямые дискуссии с членами сообщества;
- Прямое или основанное на участии наблюдение.

Завершив оценку потребностей сообщества и подготовив всеобъемлющий и обстоятельный отчет, настало время использовать полученные результаты и создать программу Волонтерства, направленную на удовлетворение этих потребностей. Вот следующие шаги, которые вам следует рассмотреть:



1. Установите цель программы Волонтерства и чего именно вы намерены достичь.

2. Создайте план действий. Создание плана действий включает в себя точные шаги и действия, которые вы хотите предпринять. Этот процесс сосредоточен на результатах оценки потребностей вашего сообщества.

3. Внедряйте программу. Вы прислушались к тому, что важно для вашего сообщества. Вы разработали план. Настало время реализовать программу!

Существует множество различных способов сбора этой информации, например:

- **Проведение публичных встреч и консультаций с членами сообщества для сбора идей, мыслей и мнений о том, какие преобразования они хотели бы видеть в сообществе.**

На публичных собраниях или консультациях люди со всего сообщества собираются вместе, чтобы поговорить о том, что для них важно. Эти встречи обычно проходят под руководством кураторов, которые направляют дискуссию о том, что люди считают сильными сторонами (достоинствами) и что – проблемами (потребностями) сообщества, а также о том, каким бы они хотели видеть свое сообщество. Один человек записывает эти встречи, и стенограмма обсуждаемых тем служит основой для дальнейшего планирования.

- **Организация фокус-групп с людьми, заинтересованными в проблемах сообщества, включая лидеров, тех, кто больше всего пострадал, предпринимателей, учителей и т.д.** Фокус-группы похожи на публичные

собрания и консультации, но в них участвует меньшее количество людей. Как правило, они состоят из небольших групп людей со схожими взглядами, поэтому они будут чувствовать себя комфортно, открыто говоря о том, что их волнует. Например, члены фокус-группы, как правило, близки по возрасту и имеют общие интересы. Фокус-группы работают как публичные собрания: с помощью координаторов дискуссии записываются для последующего анализа. Организация может организовать несколько фокус-групп, чтобы получить как можно более широкую картину. Например, если организация занимается вопросами детского здоровья, в одной фокус-группе могут участвовать медицинские работники, в другой – родители или дети, а в третьей – учителя. После подготовки первого проекта миссии организация может организовать фокус-группу для получения обратной связи.

- **Организация интервью с людьми, занимающими руководящие должности в сообществе, такими как местные политики, директора школ, сотрудники учреждений социального обслуживания, о проблемах или**



Фонд для молодежи работает на добровольной основе, вовлекая молодых людей в деятельность по сбору средств для осуществления общинных проектов в соответствии с потребностями, определенными молодыми людьми в их сообществе. В качестве конкретного примера можно привести Даниелу Ренца, волонтера Фонда молодежи в г. Кахул, которая проанализировала потребности сообщества и определила, что в муниципии есть много людей, активных в сети «Instagram», а также местных брендов. Получив результаты анализа потребностей сообщества, молодые люди разработали идею проекта, в рамках которого они создали платформу, объединяющую людей, увлеченных Instagram и местные бренды, для установления успешного сотрудничества между ними.

потребностях, которые, по их мнению, существуют на местном уровне. Зачастую эти люди обладают необходимыми знаниями и опытом в вопросах, касающихся сообщества. Эти встречи могут быть использованы в качестве отправной точки, когда вы будете подавать заявку на финансирование или запрашивать помощи Волонтеров.

Важно подчеркнуть, что перечисленные различные способы сбора информации от сообщества не являются взаимоисключающими. На самом деле, если у вашей организации есть ресурсы, рекомендуется задействовать все ресурсы, чтобы не тратить время на то, что уже было сделано другим субъектом сообщества.

Какие правильные вопросы следует задать, чтобы узнать, что важно для членов сообщества? Ниже приведен список вопросов, которые ваша организация может использовать при обсуждении с членами сообщества. Эти вопросы можно использовать в ходе интервью, фокус-групп, публичных собраний или любым другим способом, который выберет

организация для сбора информации.

- Какова ваша мечта/видение для нашего сообщества?
- Какие изменения вы хотели бы видеть?
- Какое сообщество (программа, политика, школа, район и т.д.) вы хотели бы создать?
- Какие основные проблемы стоят перед сообществом (школой, районом и т.д.)?
- Каковы сильные стороны сообщества?
- Почему эти проблемы/потребности должны быть решены?
- Что предполагает успех нашего сообщества?

Какова цель Программы Волонтерства организации?

После того как члены организации выслушали мнение сообщества, настало время определить общую цель, ответив на несколько вопросов:

- Какой вопрос является наиболее важным для Волонтерской программы организации?
- На каком уровне будет работать программа? Только в одной школе или в одном квартале, или по всему сообществу? На местном, национальном или даже международном уровне? Чтобы организация

могла собрать и проанализировать самые лучшие ответы, важно, чтобы с каждым сотрудником учреждения были проведены консультации.

Определите, что будут делать Волонтеры

Определив, как ваша организация намерена привлекать Волонтеров, вам необходимо определить, чего ваша организация ожидает от Волонтеров. Волонтеры могут повысить эффективность предоставления услуг и программ не только за счет ответственности за обустройство помещения для проведения мероприятий и перерывов на кофе. Также не забывайте, что Волонтеры должны исполнять уникальные роли, которые вы затем будете задействовать.

Установите конкретные цели и задачи деятельности Волонтеров, определив, как Волонтеры будут разграничивать свои роли и обязанности. Регулярно пересматривайте эти цели и задачи и при необходимости вносите в них изменения. Со временем вы сможете использовать данные о достижениях Волонтеров, чтобы показать, как программа улучшила жизнь общества. Эти данные помогут вам продвигать программу и привлекать новых

Волонтеров.

Определите, какие типы Волонтеров вам нужны. Волонтеров можно разделить на четыре типа:

- Волонтеры общего профиля, например, люди, которые занимаются офисной работой и выполняют логистические задачи.

- Волонтеры, обладающие конкретными навыками, такими как создание визуальных материалов, организация мероприятий с молодежью или взрослыми, координаторы подразделений, в которых задействованы Волонтеры.

- Волонтеры, работающие на общественных началах (бесплатно), такие как бухгалтеры или юристы, которые предоставляют услуги бесплатно.

- Волонтеры ad hoc (временные Волонтеры), помощь которых нужна организации только в кризисных ситуациях или для проведения конкретных мероприятий.

Вам необходимо определить, какой тип или типы Волонтеров будет привлекать ваша организация.

Нет ничего плохого в том, что вы привлекаете разные типы Волонтеров.

Стратегическое планирование программы волонтерства

VMOSA («Видение, миссия, цели, стратегии и планы действий») – это процесс планирования, используемый для помощи общественным организациям в определении видения и разработке практических методов достижения изменений в сообществе

Осуществление процесса планирования способствует разработке четкой Волонтерской Программы организации. Осуществление процесса планирования способствует разработке четкой миссии и обоснованию миссии Волонтерской Программы организации.

Что такое VMOSA?

Стратегическое планирование – это процесс, с помощью которого организация может определить свою собственную VMOSA, т.е. видение, миссию, цели, стратегии и планы действий для своей Волонтерской Программы. Этот

инструмент планирования является комплексным и призван помочь организации перейти от идей к действиям, которые принесут положительные результаты для сообщества.

Почему организациям следует использовать VMOSA?

- Процесс VMOSA позволяет воплотить мечту в реальность. Его применение позволяет создавать идеи, определяя, что должно произойти, чтобы ваше видение было воплощено в жизнь.
- Создание этого процесса (обеспечение участия всех сотрудников организации) позволяет чётко определить и структурировать Программу Волонтерства.
- Этот процесс дает возможность разработать видение и миссию Волонтерской Программы организации совместно с сообществом. Это означает, что работа команды отвечает реальным потребностям и пожеланиям сообщества.
- VMOSA позволяет организации сосредоточиться на краткосрочных целях, учитывая при этом долгосрочное видение и миссию.

Когда следует использовать этот процесс стратегического планирования – VMOSA?

- Когда организация является новой и/или только разрабатывает свою Программу Волонтерства.
- Когда организация приступает к новой инициативе, большому проекту или начинает работу в новом направлении.
- Когда организация хочет вывести на передний план прежнюю инициативу, влияние которой в определенной степени утрачено.
- Когда организация запрашивает новое финансирование. В этих обстоятельствах важно уточнить ваше видение и миссию, чтобы любое запрашиваемое финансирование поддерживало Программу Волонтерства в вашей организации.

У каждой организации и человека есть мечта. Самые успешные организации анализируют эту мечту и находят способ воплотить её в жизнь. Процесс стратегического планирования помогает определить мечту, поставить цели, определить пути достижения этих целей

и, наконец, разработать практические способы осуществления необходимых изменений. Поэтому, чтобы помочь вам определить путь, которого будет придерживаться ваша организация, мы подробно описали ниже шаги, которые вы должны предпринять, чтобы убедиться, что деятельность вашей организации соответствует вашим приоритетам, приоритетам вашего сообщества и, прежде всего, молодых людей, которым вы хотите помочь.

Разработка миссии и видения

Создание видения и миссии Волонтерской программы организации – это первые шаги в процессе стратегического планирования VMOSA. Разработка видения и миссии имеет решающее значение для успеха инициатив сообщества. Видение и миссия кратко разъясняют стремление организации к Волонтерству, помогают организации сосредоточиться на том, что действительно важно, и служат основой для разработки всех элементов стратегического плана.

Что такое видение (МЕЧТА)?

Видение выражается в том, что организация считает идеальными условиями для сообщества, в котором действует её Программа Волонтерства. Другими словами, она представляет, какой была бы ситуация, если бы важные вопросы в обществе были полностью решены. Это может быть мир без войны, например, или сообщество, где ко всем людям относятся равно, независимо от пола или расы.

Видение может быть составлено из коротких фраз или предложений, которые передают надежды Программы Волонтерства на будущее. Разрабатывая видение, организация проясняет свои убеждения и принципы управления в сфере Волонтерства, сначала для людей в организации, а затем для сообщества.

Видение передает то, что организация считает идеальными условиями для осуществления Волонтерства в сообществе – как бы всё выглядело, если бы проблем в сообществе не существовало. Эта утопичная мечта обычно описывается одной или несколькими короткими фразами или

утверждениями, которые выражают мечты организации о будущем. При разработке видения, убеждения и руководящие принципы организации станут понятными для сообщества, в котором она работает (а также для сотрудников, участников и Волонтеров).

Есть определенные характеристики, которые объединяют большинство видений:

- Они понятны и разделяются членами сообщества.
- Они достаточно широки, чтобы охватить различные точки зрения на местном уровне.
- Они вдохновляют и определяют Волонтерскую деятельность организации.
- Их легко донести (видение должно быть достаточно кратким, чтобы его можно было написать на футболке).

Вот несколько примеров, отвечающих вышеуказанным критериям:

- Образованные люди.
- Сообщество, в котором все молодые люди имеют доступ к образованию.
- Живое и активное сообщество, из которого молодежь никогда не уезжает.

- Мир, где молодые люди и дети могут развиваться свободно и с сохранением достоинства, в безопасной и наполненной любовью среде, где они могут жить полноценной жизнью, независимо от способностей или ограничения возможностей.

Что такое миссия (ЧТО и ПОЧЕМУ)?

Следующим шагом в процессе планирования является обоснование видения с практической точки зрения, т.е. разработка миссии Программы Волонтерства. В миссии описывается, что и зачем будет осуществлять Волонтерская Программа организации. Миссия схожа с видением в том, что они обе описывают общую картину. Однако миссия более конкретна и «ориентирована на действия», чем видение. Миссия может относиться к проблеме, например, ненадлежащее жилье, или к цели, например, облегчение доступа к здравоохранению. И хотя в них не включены подробности, они обе в общих чертах предлагают, как программа Волонтерства может решить эти проблемы в сообществе.

Миссия является:

- *Лаконичной.* Несмотря на то, что миссия не такая короткая, как видение, она должна состоять из одного, легко воспринимаемого предложения.
- *Ориентированной на результат.* Миссия объясняет, достижению каких результатов способствует Программа.
- *Инклюзивной.* Хотя миссия относится к общим целям Программы Волонтерства, очень важно, чтобы это было сделано в общем плане. Миссия не ограничивается стратегиями или секторами сообщества, которые могут быть вовлечены в проект.

Примеры миссий:

- Продвигаем развитие молодежи в сообществе, соединяя людей, идеи и ресурсы.
- Эффективные способы вовлечения молодежи в Волонтерскую деятельность.
- Объединяем молодых людей.
- Наша миссия - изменить жизнь маргинализированных детей и молодых людей из беднейших сообществ Румынии (Фонд «FARA»).
- Наша миссия – наставлять молодых людей, чтобы они научились становиться

творцами своей собственной жизни (Школа ценностей).

Почему в рамках Волонтерской Программы организации следует разработать миссию и видение?

- Во-первых, они могут помочь организации сосредоточиться на том, что действительно важно. Каждый участвующий в работе организации, знает, зачем он это делает, но это легко упустить из виду, особенно когда в дело вмешиваются повседневные организационные вопросы. Видение и миссия нужны для того, чтобы напоминать сотрудникам, Волонтерам и участникам о том, что важно.

- Во-вторых, видение и миссия позволяют всему сообществу получить четкое представление об организации и о том, чего она хочет достичь с помощью своей программы Волонтерства. Когда видение и миссия хорошо заметны (например, если они размещены на бланке документов), люди создают представление об организации без необходимости специально искать эту информацию. Тогда заинтересованные лица смогут найти время, чтобы узнать больше. Такая эффективность очень полезна, например,

когда организация набирает Волонтеров для участия в определенной деятельности/мероприятии.

- В конечном итоге, видение и миссия «направляют» членов организации, чтобы они сосредоточились на их общей цели. Сами элементы не только служат постоянным напоминанием о том, что важно для организации – но и их разработка позволяет людям воспринимать организацию как «свою».

Разработка видения имеет следующие преимущества:

- видение привлекает людей к общей цели;
- видение дает надежду на лучшее будущее;
- видение вдохновляет членов сообщества на достижение своей мечты путем положительных и эффективных действий;
- оно является отправной точкой для других элементов VMOSA: миссии, целей, стратегий и планов действий.

Четкая и убедительная миссия дает следующие преимущества:

- • преобразование видения в

конкретные, ориентированные на действия понятия;

- дает возможность чётко и ясно разъяснить цели заинтересованным сторонам;
- улучшает имидж/образ Волонтерской организации/программы Волонтерства – в сообществе и у спонсоров.

Разработка видения и миссии

Когда организация располагает широким пониманием желаемого результата, она может начать излагать на бумаге видение и миссию программы Волонтерства. Рекомендуется подходить к ним широко и на основе долгосрочного подхода.

Написание видения

Во-первых, члены организации должны предложить несколько вариантов видения, чтобы выразить все идеи, полученные от сообщества. В ходе «мозгового штурма» все участники могут предложить и записать все свои идеи видения, возможно, на флипчарте, чтобы они могли черпать вдохновение друг у друга. Выводы, сделанные в ходе обсуждений с членами сообщества, могут стать отправной точкой. Чаще всего, видение может быть обычным

утверждением – кто-то предложит его, и люди сразу же подумают: «Вот оно – видение!».

Полезные вопросы для определения видения:

- Какова общая цель сообщества и организации?
- Дает ли эта цель надежду на лучшее будущее?
- Вдохновит ли она членов сообщества на реализацию их мечты посредством позитивных и эффективных действий?
- Обеспечивает ли она основу для разработки других аспектов процесса планирования действий?

Внимание! Видение может состоять из нескольких предложений. Независимо от того, два их или больше, важно общее представление, которое эти предложения создают о Программе Волонтерства в организации.

Написание миссии

Процесс написания миссии аналогичен разработке видения, с той разницей, что миссия – это одно предложение, относящаяся к мероприятию/деятельности, которое

организация хочет провести/организовать с помощью программы Волонтерства.

Полезные вопросы:

- Опишите, что будет сделано при помощи Программы Волонтерства в рамках организации и почему?
- Лаконична ли миссия (состоит ли она из одного предложения)?
- Ориентирована ли она на результат?

Как будут использоваться видение и миссия?

Организация может выбрать различные способы распространения своего видения и миссии: добавлять их на бланки документов, опубликовать на вебсайте организации, печатать в виде посланий на футболках, продвигать в социальных сетях или в любой другой среде, которая обеспечит их видимость, и т.д.

Составление целей

Что такое цели? В каком объеме, что именно и к какому сроку будет достигнуто? После того, как организация разработала свое видение и миссию программы Волонтерства, следующим шагом является разработка конкретных целей,

направленных на их достижение. Цели – это высказывания об измеримых результатах Программы Волонтерства. Цели обычно определяют, сколько, чего и к какому сроку будет достигнуто. Например, одной из целей общинной инициативы по продвижению ухода за пожилыми людьми может быть следующая: «Увеличить на 20% („на сколько“) количество пожилых людей, которые сообщают о том, что поддерживают контакт с лицом, которое ухаживает за ними („что“) к 2023 году („когда“»).

Цели должны соответствовать принципу «SMART» и быть:

- **Конкретными.** Сколько (например, 10%) от того, что должно быть достигнуто (например, изменение в поведении или результат) к какому сроку (например, к 2025 г.).
- **Измеримыми.** Информация о цели может быть собрана и проанализирована.
- **Реализуемыми** (которые можно достичь). Могут быть выполнены в соответствии с планом.
- **Актуальными для миссии.** Цели тесно связаны с видением и миссией.
- **Включенными в временные рамки.**

Цели будут выполнены с соблюдением крайнего срока.

Пример:

Цель инициативы по предотвращению злоупотребления опасными веществами среди подростков может быть следующей: **К 2024 году 70% молодежи сообщества будут ежемесячно посещать занятия по профессиональному консультированию.**

Когда следует устанавливать цели?

Программа Волонтерства должна ставить цели, когда:

- она разработала (или обновила) свое видение и миссию и готова сделать следующий шаг в процессе планирования;
- деятельность программы изменилась или расширилась;
- хочет решить проблему сообщества или внести изменения, требующие:
 - несколько лет; например, с помощью программы Волонтерства организация надеется увеличить процент учащихся, заканчивающих среднюю школу, что может занять несколько лет;
 - изменение поведения большого количества людей; например, программа

может быть направлена на снижение риска сердечно-сосудистых заболеваний, и одной из целей может быть увеличение числа молодых людей, занимающихся спортом в сообществе.

– комплексный подход; например, такая проблема, как употребление запрещенных веществ, должна решаться на нескольких уровнях: доступ к наркотикам, доступные услуги по профилактике и реабилитации, правовые последствия употребления наркотиков и сокращение употребления наркотиков.

Разработка плана действий

План действий – это способ организации обеспечить реализацию видения. План действий описывает, как организация будет достигать своих целей с помощью этапов, которые в подробностях описывают, как и когда это произойдет. Вместе с тем, разработка плана действий помогает программе Волонтерства воплотить своё видение в реальность и повысить эффективность и подотчетность её участников.

Каждый этап плана действий должен

включать следующую информацию:

- Какие действия или изменения произойдут;
- Кто будет осуществлять эти действия;
- Когда они будут проводиться и сколько времени будут осуществляться;
- Какие ресурсы (деньги, персонал и т.д.) необходимы для осуществления этих действий;
- Связь/информирование (кто и что должен знать?).

Например, в программе, задачей которой является повышение интереса молодежи к политике, одной из стратегий может быть обучение учащихся вопросам избирательной системы. Некоторые из практических шагов могут заключаться в дальнейшей разработке соответствующих возрасту материалов для старшеклассников, организации имитационных выборов кандидатов в местных школах и включении курса в учебную школьную программу.

Каковы критерии успешного плана действий?

План действий должен соответствовать нескольким критериям. Он должен быть:

- Полным. Содержит ли он все шаги или изменения, которые необходимо осуществить в сообществе (например, в школах, сфере предпринимательства и т.д.)?
- Четким и понятным. Все ли шаги описаны подробно и надлежащим образом?
- Актуальным. Отражает ли план действий текущую деятельность? Предвосхищаются ли в нем возможности и риски, которые могут возникнуть?

В идеале, план действий должен содержать 2-3 общие цели, не бол 3-5 конкретных целей, и для каждой цели или деятельности/мероприятия должно быть минимум два мероприятия и действия. Для каждой общей цели составляется таблица по следующему образцу:

Миссия Волонтерской программы: продвижение неформального образования в учебных заведениях					
Ценности организации: вовлеченность, ответственность, профессионализм, равные права, недискриминация, партнерство, прозрачность, преданность организации					
Общая цель: Увеличение на 20% количества неформальных мероприятий, организованных в 2 средних школах муниципия Кишинэу к маю 2023 года					
№	Конкретные цели Цели – это высказывания об ожидаемых результатах реализации плана. Цели должны описывать то, что должно быть достигнуто.	Деятельность Деятельность – это набор действий, выполняемых для достижения результата	Срок исполнения	Ответственное лицо	Показатели результата
1.	Цель 1 <i>Формирование команды Волонтеров</i>	Мероприятие 1.1 <i>Подбор новых Волонтеров:</i>	Май	Фамилия, имя	- сообщение о наборе составлено; - количество лиц, подавших заявку; - количество лиц, прошедших собеседование и отобранных; - и т.д.
2.	Цель 2 <i>Ориентация и интеграция Волонтеров в организацию</i>	Мероприятие 2.1: <i>Ознакомление Волонтеров с миссией и культурой организации, правами и обязанностями Волонтеров и укрепление команды Волонтеров.</i>	Май/июнь	Фамилия/Имя	- количество присутствующих Волонтеров; - и т.д.
3.	Цель 2 <i>Ознакомление Волонтеров с неформальным образованием и повышение квалификации Волонтеров организации для проведения неформальных мероприятий</i>	Мероприятие 2.2 <i>- Организация внутреннего обучения для Волонтеров;</i>	Июль	Фамилия/Имя	- количество обученных Волонтеров; - количество проведенных учебных мероприятий; - и т.д.
4.	Цель 3	Мероприятие 3.1 Мероприятие 3.2 И т. д.			
5.	Цель 4.	Мероприятие 4.1 И т. д.			

Создание надлежащей культуры для Волонтеров

Любая организация, осуществляющая координацию Волонтеров, обязана создать набор правил для обеспечения положительного опыта работы Волонтеров в организации. Эти правила помогут вам в процессе отбора Волонтеров, управления рисками, разрешения конфликтов и т.д.

Для того чтобы создать культуру Волонтерства, необходимо разработать ряд политик Волонтерства в организации. К основным видам политики относятся:

- **Политика в отношении Волонтерства** – охватывает вопросы подбора, поддержки и мониторинга Волонтеров.
- **Политика охраны здоровья и безопасности** – все организации несут ответственность за обеспечение безопасного и благоприятного для здоровья сотрудников рабочего места. Эта ответственность распространяется и на Волонтеров. Существует требование, согласно которому все Волонтеры,

участвующие в мероприятиях организации, не должны сталкиваться с травлей, преследованием, запугиванием или виктимизацией по признаку пола, расы, цвета кожи, этнической принадлежности, сексуальной ориентации, семейного положения, религии или убеждений, возраста или ограничения возможностей. Организации должны предпринять шаги для создания среды, в которой признаются и ценятся индивидуальные особенности и различия Волонтеров, а также вклад, который они вносят.

Закон о Волонтерстве № 121 охватывает ряд аспектов в области здоровья и безопасности Волонтеров. Это:

Статья 6. Права и обязанности Волонтера (1) Волонтеру гарантируется следующий минимум прав:

- b) осуществление деятельности в соответствующей области в меру возможностей Волонтера и согласно действующим в привлекающей организации правилам;
- c) факультативное медицинское страхование привлекающей организацией в соответствии с законом от несчастных случаев, заболеваний или иных рисков, обусловленных спецификой деятельности;

f) право на время отдыха, предполагающее установление в соответствии с законом такой продолжительности рабочего времени, которая не подрывала бы здоровье и психофизические ресурсы Волонтера;

Статья 7. Ответственность привлекающей организации

c) обеспечение осуществления Волонтерской деятельности в безопасных и гигиенических условиях;

d) обеспечение защиты частной жизни бенефициаров Волонтерства, с которыми соприкасается Волонтер;

f) профессиональное обучение и совершенствование Волонтеров, в частности в отношении овладения определенными техническими средствами и правил безопасности труда, для реализации условий договора Волонтерства;

g) недопущение Волонтеров к вредным или опасным для жизни и здоровья работам;

h) обеспечение медицинской помощи Волонтеру при несчастном случае или заболевании, обусловленных спецификой осуществляемой деятельности. В случае, если Волонтер не застрахован, затраты на медицинскую помощь несет в полном

объеме привлекающая организация;

В Договоре о Волонтерстве – пункт VI. Льготы, предоставляемые привлекающей организацией, предусматривают, что «Привлекающая организация обязуется оплачивать медицинский страховой полис Волонтера в период осуществления им деятельности (в случае необходимости)» (Статья 12).

• **Политика равенства и разнообразия**

- эти политики основана на принципах недискриминации, равноправия и разнообразия, которые определяют и поддерживают привлечение Волонтеров, начиная с процесса отбора Волонтеров.

• **Политика предотвращения и разрешения рисков**

– организации несут юридическую, моральную и этическую ответственность за сокращение подверженности и уровня риска для организации, персонала и в том числе для Волонтеров. Начните с проведения оценки рисков для каждой должности Волонтера, чтобы определить, какие риски существуют и каковы возможные решения, которые можно применить для сведения к

минимуму или устранения риска.

• **Политика поддержки и контроля** – Волонтеры получают уровень поддержки и надзора, необходимый для их роли, и им регулярно предоставляются возможности для предоставления и получения обратной связи.

• **Кодекс поведения** – кодекс поведения для Волонтеров должен определять уровень профессионального и этического поведения, поведения в целом и намерений, которых ожидают от Волонтеров, сотрудничающих с организацией. Кодекс распространяется на всех лиц, участвующих в Волонтерской деятельности, включая координатора Волонтеров. Целью данного кодекса поведения является:

- Предоставляет практическую информацию о том, что ожидается от Волонтера;
- Предоставляет достаточно информации, чтобы человек понимал, что является приемлемым поведением в качестве представителя организации;
- Устанавливает согласованные стандарты надлежащего поведения и

общее понимание роли и обязанностей Волонтеров;

- Предоставляет Волонтерам справочные материалы по решению проблем и урегулированию конфликтов;

Волонтеры могут совместно с вами разрабатывать политику/документы, чтобы эта деятельность была ориентирована на Волонтеров.

Декларация прав и обязанностей Волонтера

Знание прав и обязанностей Волонтеров очень важно, так как это может помочь разработать внутреннюю политику организации в отношении Волонтерства, направить процесс управления Волонтерской программой, но, в первую очередь, это поможет Волонтеру с самого начала знать о последствиях этой деятельности.

Декларация прав и обязанностей Волонтера также может быть использована в качестве инструмента для проведения собеседования или для начала обсуждения на встрече со всеми Волонтерами. Очень важно, чтобы эта информация не просто

предоставлялась в виде листовки, а обсуждалась, была предметом дискуссий и адаптировалась вместе с Волонтерами организации. Ознакомление с содержанием Декларации поможет Волонтерам сориентироваться и установить первые правила рабочих отношений с принимающим учреждением. Ниже вы найдете подробный текст Декларации, который может быть адаптирован в соответствии с потребностями каждой отдельной организации.

В качестве отправной точки для установления прав и обязанностей Волонтеров можно начать с Закона о Волонтерстве № 121 от 18.06.2010, статьи 6. Права и обязанности Волонтера.



Права Волонтера

- Он или она имеет право на получение определенной серьезной ответственности/рабочей задачи.
- Воспользоваться руководством, обучением и мониторингом при выполнении задания проекта.
- Чувствовать, что их усилия способствуют выполнению миссии организации и оказывают влияние на целевую группу.
- Получать конструктивную обратную связь, получать оценку своей работы.
- Пользоваться уважительным отношением к себе и считаться членом команды.
- Получать всю информацию, необходимую для успешного выполнения поставленных задач.
- Быть постоянно информированным о важных событиях, происходящих в организации.
- Время, выделенное Волонтером на проекты организации, должно быть качественным.
- Задавать все вопросы, которые Волонтер считает необходимыми для уточнения поставленных задач.
- Предоставить организации информацию и советы о том, как она может удовлетворить потребности будущих Волонтеров.
- У Волонтера есть право чувствовать себя в безопасности.

Обязанности Волонтера

- Не брать на себя больше задач, чем он может разрешить.
- Соблюдать сроки, установленные для выполнения заданий, или, если это невозможно, предлагать альтернативные варианты времени, чтобы проект уложился в первоначальные сроки.
- Выполнять поставленные задачи/обязанности со всей серьезностью.
- Предоставить информацию о том, как лучше выполнить поставленные задачи.
- Соблюдать процедуры и правила организации, в которой Волонтер работает.
- Соблюдать конфиденциальность предоставленной информации.
- Быть открытым и проявлять уважение к предлагаемым и обсуждаемым мнениям.
- Неэффективное управление своей деятельностью не должно быть частью Волонтерства. Обязанность Волонтера – заблаговременно уведомлять об отсутствии или изменениях в своей программе.
- Честно выполнять поставленные задачи.
- Взаимодействовать и работать с другими членами команды, если этого требуют их задачи.
- Ответственность за заботу о себе.

Коучинг (наставничество) как практика лидерства определяется как регулярное проведение запланированных индивидуальных бесед между координатором Волонтеров и Волонтером, которые сосредоточены на работе и развитии Волонтера.

Роль координатора Волонтеров

Волонтеры, как и сотрудники, нуждаются в помощи в решении проблем и получении ответов на свои вопросы. Им нужно чувствовать себя продуктивными, выполнять ответственную задачу и иметь возможность развиваться. Волонтерам также необходимо знать, что их ценят за то, что они делают.

Чтобы добиться высокой эффективности работы Волонтеров, организации необходимо следующее:

- Координатор Волонтеров. Координация деятельности Волонтеров должна быть не общей обязанностью, которую сотрудники берут на себя, когда у них есть «свободное время», а задачей, включенной в должностные обязанности сотрудника.
- Определенная программа Волонтерства с указанием роли Волонтеров в вашей организации и должностными инструкциями.
- Программа обучения для Волонтеров.
- Понятный свод правил для Волонтеров и людей, работающих с Волонтерами.
- План побора и менеджмента\управления Волонтерами.
- Программа признания, например,

ежегодный вечер вручения наград.

В качестве простого объяснения менеджмента\управления\координации Волонтеров можно назвать процесс, используемый для привлечения Волонтеров в организацию, оказания им поддержки в их Волонтерской деятельности и замены их новыми Волонтерами, когда они уходят.

Так кем же является координатор Волонтеров? Вкратце его можно описать как человека в организации, который:

- Набирает\привлекает Волонтеров;
- Поддерживает и способствует развитию Волонтеров;
- Ценит и мотивирует Волонтеров.

Кто может стать координатором Волонтеров?

Быть координатором Волонтеров - значит работать с людьми (Волонтерами, бенефициарами, сотрудниками). Координатор Волонтеров – это человек, который планирует, управляет, контролирует, оценивает работу Волонтеров в организации.

Обязанности:

- Разработка и внедрение политик, процедур и процессов в отношении Волонтерства.
- Разработка списка требований Волонтерской деятельности для организации.
- Разработка, управление и реализация плана Программы Волонтерской деятельности Волонтеров.
- Привлечение Волонтеров и ознакомление их с организацией.
- Распределение заданий Волонтерам.
- Организация ознакомительных мероприятий для Волонтеров, ознакомление их с командой организации, командой Волонтеров.
- Ознакомление Волонтеров с правилами безопасности, их правами и обязанностями.
- Выполнение функций главного контактного лица для Волонтеров, если у них возникают проблемы или трудности.
- Активное признание Волонтеров в целом и каждого в отдельности через каналы связи организации.
- Обеспечение повседневной поддержки, регулярный мониторинг и коучинг\наставничество.
- Оценка рисков и обеспечение

необходимой защиты.

- Управление возникающими конфликтами и решение текущих проблем.

Координатор Волонтеров должен быть хорошо обучен, чтобы выполнять эту функцию. Обучение заключается, в частности, в знании действующего законодательства в той области, в которой работает организация. С другой стороны, важно иметь опыт взаимодействия с профилем Волонтеров (дети, молодежь, пожилые люди) и соответствующий психологический портрет, и адаптированный для работы с ними. Помимо теоретических навыков и знаний, которыми они должны обладать, координаторы Волонтеров должны быть увлечены своей работой и, прежде всего, получать удовольствие от работы с Волонтерами.

Есть некоторые качества и способности, без которых координатору Волонтеров будет очень сложно добиться успеха в этой роли. К ним относятся:

- Способность проводить отбор, как касающийся отбора нужных людей для участия в Волонтерской деятельности организации, так и в назначении

соответствующих задач нужным людям;

- Способность оценивания, чтобы правильно оценить навыки и компетенции людей, которые хотят стать Волонтерами;
- Способность к обучению, чтобы предоставить им возможность развить навыки, соответствующие выбранной или будущей профессии;
- Способность к созданию команды, как для вовлечения каждого Волонтера в соответствии с его качествами и ожиданиями, так и для получения положительного эффекта от сплоченности группы;
- Создание команды при стремлении к достижению общей цели. Эффективные команды – это те, в которых Волонтеры не только знают, чего им нужно достичь, но и имеют возможность изучить свои роли и личные качества;
- Способность быть хорошим консультантом, помогать Волонтерам быть открытыми, коммуникабельными, доверять и вселять уверенность в координатора Волонтеров, а не только учиться решать свои собственные

проблемы;

- Способность понимать поведение окружающих, понимать причины, по которым Волонтеры действуют тем или иным образом.

Способности к фасилитации

Особую роль в успехе координатора Волонтеров играют способности к фасилитации. Чтобы создать инклюзивную атмосферу и обеспечить участие в программе Волонтерства, координатор должен быть как хорошим оратором, так и хорошим слушателем. Ниже мы предлагаем несколько приемов, которые помогут вам вовлечь Волонтеров в дискуссии и дать им почувствовать, что их слышат и ценят их идеи.

Инструкции

Одна из вещей, которую вы будете делать чаще всего в роли координатора Волонтеров – это просить людей что-то сделать – либо давать им рабочие задания, либо разъяснять, о чем вы будете говорить и что вам нужно будет решить вместе. В это трудно поверить, но именно этот этап фасилитации вызывает наибольшие трудности у многих фасилитаторов. Ничто

не привносит в группу столько беспорядка, как невнятные инструкции, которые каждый участник понял по-своему.

Вот несколько советов по составлению четких инструкций:

- Главное правило - ответьте на три вопроса: **Что? Почему? Как?**
- Используйте несколько каналов восприятия информации: говорите и пишите (или показывайте на экране)
- Разделите инструкцию на простые этапы
- Дайте инструкции ДО распространения материалов (чаще всего)
- Опишите процесс («Сначала я дам инструкции. Затем вы...»).

Вопросы

Хороший вопрос может помочь вам зарядить группу Волонтеров энергией, заставить их задуматься или начать оживленную дискуссию. Главное – набраться терпения и выдержать хотя бы 10 секунд тишины, прежде чем предложить ответ.

Вопросы, которые используют фасилитаторы, являются многоэтапными:

- Вопросы для уточнения

Что вы имеете в виду?

Не могли бы вы объяснить эту идею подробнее?

Можете ли вы привести пример?

• Общие (чтобы инициировать дискуссию)
Как должно выглядеть идеальное мероприятие?

Что наиболее важно для наших бенефициаров?

- Целевые

Иван, какой самый эффективный способ информирования людей о нашем мероприятии?

- Перенаправленные вопросы (в ответ на вопрос)

Очень хороший вопрос. Как бы вы ответили на него?

Давайте посмотрим, что думают коллеги!

Перефразирование

Перефразирование преследует две цели - подтвердить, что вы правильно поняли то, что сказал участник, и дать участникам почувствовать, что их услышали и поняли.

- Примеры перефразирования:

Как я понимаю...

Давайте посмотрим, правильно ли я понял (поняла)...

Итак, вы говорите...

- Используйте свои собственные слова, чтобы передать то, что говорит участник
- Используйте примерно одинаковое количество слов для коротких

предложений и обобщайте для более длинных предложений

- Проверьте, согласен ли участник с перефразированием. Если нет, обратитесь за разъяснениями.

Резюмирование/обобщение

Групповые обсуждения редко проходят точно по плану и без отклонений. Чтобы помочь участникам не потерять связь с тем, что обсуждается, обобщите наиболее важные обсуждаемые идеи. Часто, когда вы чувствуете, что дискуссия зашла в тупик, обобщение помогает вам сделать необходимые выводы и перейти к следующей теме. Расскажите в нескольких словах:

Что было обсуждено и что вам еще предстоит обсудить;

Какие решения были приняты и что будет дальше;

Не игнорируйте эмоции: если какая-то тема вызывает разочарование, конфликты, напряжение, важно признать и упомянуть об этом. То же самое относится и к положительным эмоциям! Если события ждут с нетерпением, отметьте, что команда испытывает много положительных эмоций. Совет: Времени от времени вы можете просить одного из Волонтеров резюмировать то, что обсуждалось.

ПОСТУПАЙТЕ ТАК

- Демонстрируйте позитивное отношение к Волонтерам при помощи приветствия, речи, невербального общения.
- Хвалите и поощряйте Волонтеров за их усилия, какими бы незначительными они ни были.
- Будьте честны, если вы не знаете ответа на вопросы вашего Волонтера, и попросите помощи, чтобы найти ответ.
- Убедитесь, что вы всегда знаете, где находятся ваши Волонтеры, и что они под присмотром.
- Обеспечьте постоянный присмотр во время любой деятельности, которая может представлять потенциальную опасность (например, когда для приготовления обеда используются ножи).
- Обращайтесь за помощью, если возникают конфликты или трудности в управлении ситуацией с Волонтером.
- Поощряйте Волонтеров обсуждать и сообщать о любых инцидентах, которые могут вызвать проблемы.
- Не обсуждайте Волонтеров вне программы или в их присутствии. Уважайте их право на конфиденциальность, которое распространяется и на их семьи.
- Относитесь одинаково ко всем, кто посещает организацию, независимо от социального статуса, пола, языка общения, религии или взглядов.
- Создайте безопасную среду в организации.
- Дайте Волонтерам возможность рассказать о любых проблемах, которые могут их беспокоить, используя активное слушание.

НЕ ДЕЛАЙТЕ ТАК

- Не кричите, не ругайтесь и не показывайте свое недовольство/раздражительность в присутствии Волонтеров. Если вы столкнулись с трудностями, обратитесь за помощью.
- Избегайте любого неуместного словесного или физического контакта с Волонтером.
- Не ставьте Волонтера в неловкое положение, делая критические замечания или ругая его в присутствии коллег.
- Не осуждайте/критикуйте Волонтеров, особенно в их отсутствие.
- Никогда не сравнивайте одного Волонтера с другим, будь то его поведение, навыки, образ жизни, трудовая этика, выбор музыки или одежды.

Хотел/хотела бы я знать это раньше!

Советы от действующих руководителей Волонтеров.

«Присоединяйтесь к сообществу координаторов Волонтеров - используйте сеть для ознакомления с опытом других координаторов Волонтеров, чтобы узнать, как они работают. Они будут рады поделиться своими мыслями, документами и полученными уроками».

Задачи:

1. Проанализируйте потребности организации и потребности сообщества.
2. Разработайте программу Волонтерства, основываясь на потребностях организации и нуждах выявленных в сообществе.

Теперь, когда вы определили потребности вашей целевой группы, знаете законодательство в соответствующей области, создали команду и выбрали партнеров и программы, которые вы хотите развивать, пришло время начать набор новых Волонтёров. *Набор Волонтёров* – это процесс, в ходе которого организация привлекает и приглашает людей к участию в Волонтёрской деятельности. Набор Волонтёров можно сравнить с рекламной кампанией в компании. Организация продвигает преимущества Волонтёрской деятельности и программ, которые она проводит, стремясь привлечь людей к активному участию в этих мероприятиях и программах.

Составьте свое сообщение о наборе Ваше сообщение о наборе должно приглашать и побуждать людей к участию в деятельности вашей организации. У вас может быть несколько сообщений о наборе, предназначенных для различных категорий Волонтёров, в которых нуждается ваша организация, например, для студентов, профессионалов, молодежи из соседних районов или пожилых людей.

Мотивирующие послылы для Волонтёрства

- Почувствуй себя важным (важной) для сообщества.
- Поделись своими навыками.
- Узнай лучше своё сообщество.
- Помоги кому-нибудь.
- Заведи новых друзей.
- Исследуй (карьеру).
- Проведи время эффективно.
- Сделай что-нибудь необычное.
- Будь примером для кого-то.
- Приобрати новый навык/способность. Действуй в соответствии со своими устремлениями.

Пример объявления для набора Волонтеров:

Вы энергичны, организованны и стремитесь внести свой вклад в жизнь сообщества? Хотите выйти из своей зоны комфорта и сделать больше? Вам нравится работать с детьми и вы хотите участвовать в программах для детей? Замечательно! Наша организация (наименование организации) набирает Волонтеров.

или

Присоединяйся к нам, если у тебя есть 2-3 свободных часа в неделю и ты хочешь работать, проявляя сочувствие и используя свои знания в различных формах неформального образования, адаптированного для детей. Каковы преимущества твоего участия в качестве Волонтера?

- прямое взаимодействие с детьми и дружный коллектив; - возможность подружиться со многими другими Волонтерами;

- развитие творческого потенциала; - ты приобретешь опыт работы с детьми;

- по запросу, мы предоставим тебе рекомендательное письмо.

Отправь свое резюме на organization@gmail.com или свяжись с нами по телефону 068 xxx xxx для получения дополнительной информации.

Другой пример:

Вы посещали учебные курсы и были настолько впечатлены, что решили, что хотели бы сами участвовать в фасилитации мероприятий? Теперь у тебя есть возможность участвовать в организации и фасилитации мероприятий для других молодых людей. Институт просвещения в развитии «MilleniuM» начинает отбор инструкторов в команду инструкторов-волонтеров в области молодежи.

Профиль инструктора:

Лица, готовые вкладывать время и усилия в личное и профессиональное развитие, организуя еженедельные тренинги для молодежи продолжительностью не менее 2 часов.

Если отложить в сторону требования, которые начинаются со слов «общительный» и «ответственный», то вот те качества фасилитатора, которые Мы действительно ищем:

- Люди, умеющие организовывать личное время и волонтерскую деятельность;
- Способность эффективно общаться (знание русского и английского языков является преимуществом);
- Энергичный и открытый в общении с людьми человек;
- Пунктуальность, серьезность, гибкость, творческий подход, энтузиазм;
- Способность доносить четкий посыл/сообщение;
- Положительное и активное отношение;
- Стремление к личностному и профессиональному развитию;
- Ответственность ежемесячно выделять время на организацию мероприятий для других молодых людей;
- Опыт участия в фасилитации мероприятий является преимуществом.

КАК ПОДАТЬ ЗАЯВКУ? Заполни бланк в режиме онлайн: ([ссылка на бланк](#))

Крайний срок подачи заявки:

Должностная инструкция Волонтера

После того как вы решили, как привлечь Волонтеров в свою организацию, вам нужно будет составить описание должности Волонтеров, которых вы выявили. Описание должности является ключевым элементом успешной программы Волонтерства. Оно поможет вам отобрать, привлечь и оценить Волонтеров на справедливой и разумной основе. Правильно составленное описание должности Волонтеров может помочь им в самооценке. Волонтеры могут определить, есть ли у них время, навыки и интерес для выполнения представленных в описании заданий.

Описание должности является ключевым инструментом при наборе Волонтеров. В нем уточняется, Какими навыками, качествами и опытом должен обладать Волонтер, чтобы успешно справиться с этой должностью.

Описание должности помогает оценить выполняемые задачи. Оно определяет желаемые результаты и ожидания, которые помогут координатору Волонтеров выразить признательность Волонтеру за хорошо выполненную работу или оказать необходимую поддержку Волонтерам, испытывающим трудности, в некоторых случаях помочь инициировать процесс расторжения договора с Волонтером (в следующей главе вы узнаете, что такое договор Волонтерства).

Образец должностной инструкции с описанием должности Волонтера

Составляющая	Определение	Образец
Описание должности	Наименование должности должно максимально точно отражать работу, которую будет выполнять Волонтер	Волонтер-специалист по социальным сетям
Цель должности	– Какова цель этой должности? Почему была создана эта должность и почему она важна? Как Волонтер поможет принимающему учреждению выполнить свою миссию? Каковы связи между должностью Волонтера и другими должностями в принимающем учреждении? Опишите, каким образом должность способствует реализации миссии организации/учреждения.	Настройка и оптимизация страниц организации в каждой социальной сети
Лицо, занимающее должность	Имя и фамилия лица, занимающего эту должность	Василеску Василе
№ договора Волонтерства:	Если вы подписали с Волонтером Договор о Волонтерстве, укажите здесь номер договора	(Если подписан договор о Волонтерстве)
Лицо, осуществляющее надзор	Фамилия/имя человека, который будет контролировать работу Волонтера	Исайкул Александра
Дата начала и продолжительность деятельности	Укажите период участия Волонтера в работе на этой должности	График работы: 5 часов в неделю на срок не менее шести месяцев, начиная с 10.05.2022 г.
Место осуществления деятельности:	В офисе: - - - - - %, на месте событий: - - - - - %, в другом месте: - - - - - %	Место проведения мероприятий – 100% на территории принимающего учреждения
Подчиняется непосредственно:	Лицом, контролирующим работу Волонтеров, может быть либо координатор Волонтеров, либо координаторы существующих в организации отделов. Безусловно, каждый участник процесса должен знать свои роли и обязанности, а также в каком объеме и перед кем он/она отчитывается.	Подчиняется координатору Волонтеров
Основные обязанности	Описывается деятельность/услуги и их конкретные условия с указанием основных обязанностей лица, которое будет занимать эту должность	<ul style="list-style-type: none"> - Написание текстов для объявлений, публикаций и т.д. для страниц организации в соцсетях; - Создание баннеров, изображений, видеороликов для публикаций организации в социальных сетях; - Создание публикаций для продвижения мероприятий организации; - и т. д.
Методы оценки	Какие методы будут использоваться для определения того, были ли достигнуты желаемые результаты	Еженедельный и ежемесячный план деятельности Волонтеров
Профессиональные требования, социальные навыки	Перечень навыков, знаний, качеств и т.д., необходимых для успешного проведения мероприятия	Знания в области управления ПК, навыки копирайтинга, знание инструментов и платформ для создания визуальных материалов («Canva», «Movie editor», «Photoshop»), гибкость и креативность, дисциплинированный человек и т.д.
Преимущества	Обучение, мероприятия по выражению благодарности Волонтерам или другие преимущества	<ul style="list-style-type: none"> - Будут усовершенствованы навыки управления вебсайтами/страницами и социальными сетями; - Будут развиваться навыки письма; - Будут развиваться навыки создания визуальных образов с использованием различных инструментов и платформ; - По запросу, Волонтеры получат рекомендательное письмо
Имеющееся оборудование/ресурсы:	Проанализируйте и укажите оборудование и ресурсы, необходимые для выполнения поставленных задач	Компьютер, доступ к веб-сайтам организации и социальным сетям, доступ к определенной информации/документам и т.д.

Вы все еще думаете о том, что может означать должность Волонтера в организации?

Обратите внимание на некоторые идеи здесь:

- Координатор отдела (если это актуально для волонтерской программы вашей организации);
- Волонтер, отвечающий за социальные сети;
- Волонтер-координатор, ответственный за организацию неформальных мероприятий с детьми или молодыми людьми;
- Волонтер, ответственный за подготовку и организацию мероприятий;

Волонтер, ответственный за поиск средств для организации и т.д.

Привлечение Волонтеров

Определите свой подход к привлечению Волонтеров

Одним из подходов может быть создание конкретных ролей для Волонтеров, а затем поиск людей, соответствующих этим критериям. Другой вариант – встретиться с потенциальными

Волонтерами, чтобы обсудить, какой вклад они могут внести, а затем создать для них определенную роль. Какой бы подход вы ни выбрали, убедитесь, что вы подбираете Волонтеру роль, которая соответствует причинам, побудившим его стать Волонтером.

Путь, который вы выберете, зависит от:

- Потребностей бенефициаров организации;
- Уровня формальности и структуры организации;
- Тем, насколько вы гибки? (Можете ли вы создавать новые роли или должны ограничиваться теми, которые у вас есть?);
- Времени и ресурсов, которыми вы располагаете для поддержки волонтеров.

Вы можете привлечь людей в свою организацию, используя несколько инструментов и платформ, таких как разработка привлекательных визуальных материалов, например, плакатов, передающих общую идею вашей Волонтерской программы, коротких видеороликов для историй в Instagram или Facebook, TikTok и т.д.

Для создания эффектных визуальных материалов вы можете использовать онлайн-платформу www.canva.com, которая позволяет создавать посты в Facebook и Instagram, редактировать изображения, создавать интерактивные презентации, создавать видеоролики и т.д. Canva предлагает организациям возможность запросить бесплатный доступ ко всем своим функциям.

- В устной форме продвигайте существующие возможности при каждой встрече с потенциальными Волонтерами.
- Организуйте дни открытых дверей, когда любой желающий может прийти и узнать о вашей организации, а также получить информацию об имеющихся вакансиях в рамках Волонтерской программы.
- Участвуйте и продвигайте Волонтерство в вашей организации на местных/ национальных мероприятиях, таких как ярмарки Волонтерства.
- Для продвижения Волонтерства в вашей организации вы можете обратиться в школу, университет или другие учреждения в зависимости от установленного вами профиля

Волонтеров.

- Продвигайте объявление о наборе Волонтеров в различных медиасетях, таких как civic.md, youth.md, diez.md и т.д.
- Продвигайте объявление о выборе Волонтера в группах Facebook для молодежи, таких как группа «Oportunități de la tineri pentru TINERi» (Возможности, от молодежи для молодежи), «Educație și Dezvoltare personală» (Личностное образование и развитие), «Planeta Voluntarilor» (Планета Волонтеров), «Oportunități de Voluntariat și Stagiere» (Возможности Волонтерства и прохождения практики), ваша местная группа Facebook или Instagram или другие активные группы в вашем сообществе.

В целом, набирать Волонтеров следует только после того, как вы составите четкие описания должностных обязанностей Волонтеров. Это позволяет потенциальным Волонтерам лучше понять, в каких мероприятиях они будут участвовать. Кроме того, лучше всего набирать Волонтеров только в том случае, если у вас есть важные мероприятия/события/программы, над

которыми можно работать с Волонтерами. Волонтеры, подающие заявки для участия в деятельности организации, часто хотят участвовать в ней и стремятся как можно скорее приступить к работе. Если вы сразу же не предложите им сделать что-то значимое, они могут потерять интерес и уйти в другое место.

Форма подачи заявки для Волонтеров

Формуляр подачи заявки на должность Волонтера позволяет Волонтеру получить полезную информацию о том, что от него требуется, чтобы помочь вам выстроить собеседование/встречу по отбору. Убедитесь, что формат является доступным и что учитываются различные языки, форматы и способности. Формуляр должен быть простым и полезным элементом процесса, а не препятствием.

Для составления онлайн-формуляра заявления можно воспользоваться бесплатными платформами (например, Google Form).

Примеры вопросов, которые необходимо указать в формуляре:

А. Общие данные

1. Фамилия и имя

2. Адрес электронной почты

3. Номер телефона

4. Возраст

5. Заполняя этот формуляр, я подтверждаю, что подаю заявку на должность Волонтера с разрешения моих родителей/опекунов (в случае Волонтеров младше 16 лет).

6. Район и населенный пункт, в котором вы проживаете

7. Опишите, что побудило вас стать Волонтером/какова ваша мотивация стать Волонтером?

Что побудило вас стать Волонтером организации (укажите наименование организации)?

1. Какими навыками вы обладаете для этой должности Волонтера?

2. Сколько времени в неделю вы сможете уделять Волонтерской деятельности в нашей организации?



Задачи координатора Волонтеров при наборе и отборе Волонтеров:

- Определение стратегии набора Волонтеров;
- Составление календаря мероприятий по набору;
- Установление обязанностей и лиц, участвующих в процессе набора;
- Выбор и использование методов публикации и продвижения сообщения о наборе;
- Разработка сообщения о наборе или даже общение с Волонтерами по телефону;
- Информирование потенциальных Волонтеров о принимающем учреждении;
- Подготовка мероприятия по отбору Волонтеров;
- Отбор Волонтеров;
- Содействие/фасилитация привлечения уже сформированных групп/команд в качестве Волонтеров;
- Использование рабочих инструментов, подтверждающих принадлежность Волонтеров к принимающему учреждению.

В разделе 6 ПОСТАНОВЛЕНИЯ № 158 от 12-03-2012 о внедрении Закона о Волонтерстве № 121 от 18 июня 2010 г. устанавливаются минимальные стандарты качества Волонтерской деятельности в процессе набора и отбора Волонтеров:

Набор и отбор Волонтеров

Привлекательная сторона обеспечивает справедливый, прозрачный, эффективный и последовательный процесс набора и отбора Волонтеров.

Требования:

- Координатор волонтеров анализирует и консультируются с персоналом относительно необходимости привлечения Волонтеров;
- Сообщение о наборе и отборе является четким и соответствует действительности;
- Привлекательная организация вносит в журнал записи потенциальных Волонтеров;
- Набор и отбор волонтеров проводится на основании задач и установленных должностных обязанностей.

Составление календаря мероприятий по набору

Координатор Волонтеров отвечает за разработку календаря мероприятий по набору персонала и включение его в План действий Волонтерской программы на следующие периоды:

период составления материалов, которые будут использоваться в процессе набора; период запуска объявлений и продвижения предложения о вакансиях Волонтерства; период информирования потенциальных Волонтеров о принимающем учреждении.

Здесь приведены некоторые примеры составления календаря мероприятий по набору

Пример 1: План задач

Шаги	Период	Примечания
Создание визуальных материалов для объявления об отборе		
Создание формуляра подачи заявки		
Запуск призыва по отбору Волонтёров		
Установление точного периода подачи заявок и крайнего срока		Какие инструменты/платформы используются?
Продвижение призыва по отбору Волонтёров		Где мне продвигать призыв к Волонтёрам?
Отправка сообщения с приглашением на собеседование		
Подготовка к собеседованию (формат, вопросы и т.д.)		
Проведение интервью с потенциальными Волонтёрами		
Информирование Волонтёров о результатах собеседования		
Подготовка к обучению и интеграция и обучение Волонтёров		
И т. д.		

Пример 2. Ежемесячный календарь

ШАГИ	НЕДЕЛЯ 1	НЕДЕЛЯ 2	НЕДЕЛЯ 3	НЕДЕЛЯ 4
	ДАТА 1-7	ДАТА 8-14	ДАТА 15-21	ДАТА 22-30
СОЗДАНИЕ ВИЗУАЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ	+			
СОЗДАНИЕ ФОРМУЛЯРА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ		+		
ФОРМУЛИРОВКА ОБЪЯВЛЕНИЯ ОБ ОТБОРЕ			+	
ЗАПУСК ПРИЗЫВА ПО ОТБОРУ				+

Отбор Волонтеров

Не все организации проводят собеседование с потенциальными Волонтерами. Адаптируйте выбранный вами процесс к культуре и типу организации, должности Волонтера. Для некоторых ролей, на которые вы ищете людей с особыми навыками и опытом, например, наставники Волонтеров или преподаватели Волонтеров, вы захотите провести собеседование и, в некоторых случаях, использовать некоторые практические упражнения, чтобы выбрать Волонтеров, способных предоставить отличные услуги бенефициарам организации.

В других случаях в ходе обсуждения вы можете получить всю необходимую информацию, чтобы решить, подходят ли Волонтер и ваша организация друг другу.

Примеры вопросов для собеседования:

- Что бы вы хотели узнать о нашей организации?
- Что вас привлекло в нашей организации?
- Есть ли у вас опыт Волонтерства?
- Если да, то что больше всего понравилось в этой должности Волонтера?
- Какой у вас есть опыт или подготовка помогли бы вам внести свой вклад в нашей организации?
- Как вы справляетесь с ситуациями, которые складываются не по плану?
- Предпочитаете ли вы работать самостоятельно, с группой или в команде?
- Почему?

После собеседования/дискуссии решите, обладает ли Волонтер навыками и мотивацией для работы на этой должности, и обсудите возможные даты начала работы. Помните, что важно не только сопоставить Волонтера и организацию, но и согласовать Волонтерскую деятельность с нужным человеком.

После собеседования с потенциальными Волонтерами не спешите давать

немедленный ответ относительно их отбора. Уделите некоторое время более тщательному анализу каждого отдельного кандидата, а затем примите окончательное решение. После того как вы отобрали Волонтеров, сообщите им по электронной почте или по телефону о результатах отбора и расскажите о дальнейших шагах.

Что происходит, если кто-либо не подходит?

После собеседования с кандидатами на должность Волонтера вы можете решить, что некоторые люди не подходят для этой роли.

Предоставьте человеку объективную обратную связь о том, почему он/она не был/была отобран/отобрана. Это может называться консультированием и должно проводиться только в том случае, если это было согласовано и обсуждено с соответствующим человеком.

Вы можете предложить другие возможности для Волонтерства в вашей организации или в другом месте (только если вы знаете о таких возможностях).



Договор Волонтёрства

Некоторые организации заключают договор или соглашение с новыми Волонтёрами.

Этот документ может включать, например, информацию о том, как часто Волонтёры должны сотрудничать с организацией (не менее 20 часов в месяц). В нем также указывается информация о графике работы, правах и обязанностях Волонтёра и организации и т. д. Подробно обсудите эту информацию с Волонтёром во время собеседования и обучения. См. Приложение 1 – Образец договора Волонтёрства.

Задачи:

- Определите должности, на которых вам нужны Волонтёры, и составьте описание должности.
- Составьте свое сообщение о наборе Волонтёров.
- Определите каналы для продвижения объявления и инструменты для привлечения Волонтёров.

Глава

04

Ориентация и обучение Волонтёров

Чтобы добиться высокой эффективности работы Волонтёров, организации необходима программа ориентации и обучения Волонтёров. Ориентация и начальное обучение готовят Волонтёров к эффективному и ответственному выполнению своих задач. Правила\ Принципы и процедуры организации составляют основу для ориентации, а должностные инструкции Волонтёров – основу для обучения.

Ориентация Волонтёров

Ориентация – важнейший шаг при «приеме» Волонтёров и позволяющий

им почувствовать себя желанными гостями. Ориентация обеспечивает лучшую интеграцию Волонтёров. Под интеграцией подразумевается, что вся команда знакомится с новыми Волонтёрами, мы разъясняем всем роли Волонтёров и команды организации, а также убеждаемся, что Волонтёры знают, к кому и с какими конкретными вопросами они могут обратиться.

Почему ориентация Волонтёра важна для организации?

- Это показывает Волонтёрам, что организация ценит их и их усилия.

- Волонтёры знают свои права и обязанности в организации;
- Хорошо информированные Волонтёры предоставляют качественные услуги и знают, куда обратиться за помощью.

Подготовка материалов

Чтобы обеспечить понимание и соблюдение политик\правил и процедур программы, предоставьте каждому Волонтёру ресурс в письменном формате. Вы можете составить руководство по внутреннему Волонтёрству. Предоставьте этот письменный ресурс во время сессии по ориентации.

Пример проекта руководства для Волонтеров

I. Общие сведения об организации

- A. История организации
- B. Миссия, задачи и цели
- C. Организационная культура
- D. Программы и бенефициары
- E. Мероприятия и деятельность

II. Организационная структура

- A. Схема организационной структуры
- B. Административный совет
- C. Ключевые фигуры
- D. Описание должностей

III. Льготы

- A. Расположение туалетов, принадлежностей и оборудования
- B. Хранение личных вещей

IV. Процедуры

- A. Возможности обучения
- B. Политики Правила продолжения/прекращения деятельности
- C. Процедуры оценки

Запомните:

Ориентация - это не просто предоставление информации о команде и задачах. Это жизненно важная часть, помогающая волонтеру интегрироваться. Волонтер должен чувствовать, что ему рады.

Привлекайте на этом этапе как Волонтеров, так и коллег по организации. Ориентация - идеальное время, чтобы познакомиться со всей командой, объяснить, как работает ваша система управления волонтерами, и убедиться, что они знают, к кому можно обратиться за помощью и поддержкой.

В ходе ориентации, помимо «формальных» обсуждений организации, задач и обязанностей, сосредоточьтесь на знакомстве и укреплении всей команды:

- **Проводите интерактивные мероприятия для знакомства, в ходе которых можно получить личную информацию друг о друге.** Пример мероприятия: Для этого упражнения вам понадобится игральная кость и список вопросов, связанных с числом от одного до шести. Каждый бросает игральную кость и задает вопрос, соответствующий номеру, затем все вместе делятся своими ответами в большой группе.

- **Проводите мероприятия по сплочению коллектива («team building»)** Основная цель тимбилдинга заключается в том, что человек, руководящий сессией ориентации, дает групповое задание, чтобы вся группа вместе могла его выполнить, и каждый человек был вовлечен в процесс.

Обучение Волонтеров

Обучение Волонтеров включает в себя конкретную информацию, связанную с их индивидуальной ролью, чтобы убедиться, что они готовы и чувствуют себя комфортно, приступая к Волонтерской деятельности.

Обучение задает направление и дает Волонтерам навыки, необходимые для выполнения поставленных задач. В целом, обучение должно:

- Соответствовать требованиям к должности Волонтера;
- Адаптироваться к уровню квалификации Волонтера;
- Проходить каждый раз, когда у Волонтера появляются новые задачи и обязанности;
- Покрывать конкретные потребности, определенные как Волонтером, так и координатором Волонтеров;
- Периодически оцениваться.

Для обеспечения постоянного успеха регулярно консультируйтесь как с Волонтерами, так и с коллегами, участвующими в Волонтерской работе, и спрашивайте, как идут дела.

- Чувствуют ли они себя уверенно на своих ролях?
- Есть ли у них обратная связь о пройденном обучении и есть ли у них опыт, которым они могли бы поделиться?
- Есть ли у них истории успеха?
- Чувствуют ли они соответствующую поддержку?

См. пример повестки дня базового обучения Волонтеров:

- пересмотр должностной инструкции и ожиданий Волонтера на этой должности;
- обучение с учетом должностных полномочий;
- определение целей деятельности и целей личного роста.

Важно!

В рамках некоторых мероприятий у вас могут быть «краткосрочные» (ad-hoc) волонтеры, которые будут участвовать только в некоторых событиях или однодневных мероприятиях. Рекомендуется, чтобы они прошли краткую первоначальную ориентацию. Объясните им, в чем заключаются их обязанности, с кем они будут взаимодействовать в процессе деятельности, какова цель мероприятия/проекта в целом и роль Волонтера в нем. Например, если вы приглашаете на

мероприятие фотографа-волонтера, полезно вкратце объяснить, какова цель мероприятия, кто отвечает за его организацию, кем являются другие волонтеры, сколько будет участников, почему организуется этот проект, на какие основные моменты следует обратить внимание при съемке и что вы будете делать с фотографиями, которые сделает волонтер. Это поможет ему более эффективно выполнять свои обязанности.

6 мая 2022 г.	
09:30-11:00	Тимбилдинг и укрепление сплоченности в группе Волонтеров (если есть несколько новых Волонтеров)
11:00-11:30	Перерыв
11:30-13:00	Пересмотр описания должности.
13:00-13:30	Знание ожиданий Волонтера на этой должности.
13:30-15:00	Перерыв
15:00-15:30	Анализ навыков Волонтеров, необходимых для этой должности.
15:30-17:00	Обучение, соответствующее должностным обязанностям.

Общение

Вовлекайте Волонтеров в общение в вашей организации. Быть реальной частью сообщества организации мотивирует!

- Обменивайтесь информацией – разработайте список адресов электронной почты Волонтеров;
- Создайте общий чат на онлайн-платформе, которой пользуется большинство Волонтеров;
- Ведите информационный бюллетень/доску объявлений, чтобы иметь постоянное место, где можно подписаться на обновления;
- Заведите блог/влог для новостей и обновлений;
- Помните, что общение двустороннее – какие возможности есть у Волонтеров для обратной связи и высказывания своих идей;
- Постоянно информируйте Волонтеров о предлагаемых изменениях и событиях в организации.

Задача

- Составьте повестку дня (программу) ориентации и обучения Волонтеров.

Ассоциация творческого развития (ADC) ежегодно организует программу «Wave week Moldova», в управлении которой участвуют десятки волонтеров. В рамках «Wave week Moldova», бенефициары предыдущих выпусков этой программы могут стать волонтерами и принять участие в её реализации в этом году. Так, после отбора волонтеров ADC организует вводный тренинг, объясняя цель программы, роли и обязанности Волонтеров, развивает навыки Волонтеров, необходимые для выполнения их обязанностей (например, использование платформы ZOOM для тех, кто оказывает поддержку в этой платформе, или использование электронной почты для Волонтеров, которые будут отвечать за написание электронных писем, и т.д.). Кроме того, во время обучения организация узнает мотивацию волонтеров и поддерживает их в достижении личных целей. В ходе реализации программы регулярно организуются другие тренинги в соответствии с потребностями Волонтеров.



Волонтеры заслуживают надлежащего управления. Управление Волонтерами может стать источником энергии и самоотдачи для координатора Волонтеров, но это сложный процесс, требующий значительных усилий. Помните о мотивации ваших Волонтеров! Будьте осторожны и не полагайтесь слишком сильно на Волонтера, который кажется очень способным и расположенным к работе. Эффективная поддержка и контроль (и, в некоторых случаях, оценка) являются основополагающими для предоставления высококачественных услуг и являются важным элементом управления Волонтерами.

Поддержка и признание потребностей Волонтеров

Поддержка должна быть оказана на ранних этапах взаимодействия и на протяжении всего пути, начиная с набора, чтобы человек мог стать Волонтером или продолжить заниматься иной деятельностью. В долгосрочной перспективе поддержка должна учитывать любые изменения, касающиеся Волонтера. Поддержка - это не только ваши действия, но и ваш подход – интонация вашего голоса и стиль речи.

- Всегда будьте дружелюбны и на связи;
- Вы можете быть дружелюбной/дружелюбным без излишней фамильярности – используйте профессиональный, непринужденный подход;
- Познакомьтесь с Волонтерами, задавая вопросы, устанавливая связь;
- Предложите поддержку после вводных занятий (это может быть электронное письмо/сообщение перед вводным занятием или короткое приветствие после него, чтобы проверить, как дела у Волонтера, и запросить у него/неё обратную связь).

Как выглядит надлежащий менеджмент?

Менеджмент предполагает регулярные встречи либо со всей командой, либо тет-а-тет. Это время, отведенное для регулярного диалога между Волонтером и его координатором. Это возможность обсудить, как Волонтер справляется со своей ролью и с какими проблемами он может столкнуться.

Менеджмент дает возможность определить потребности в поддержке и развитии, а также убедиться, что Волонтер может выполнять задания безопасно и эффективно.

Если Волонтеры оказывают поддержку уязвимым бенефициарам, рекомендуется проводить встречи по надзору не реже одного раза в 6 недель.

- Заранее зарезервируйте даты встреч;
- Используйте стандартную повестку дня для структурирования и определения цели – и делайте заметки;

Повестка дня должна охватывать как минимум три основные области: Задачи Волонтерства, поддержка и благополучие и обучение и развитие.

Задачи Волонтерства

- Обсудите прогресс с момента последней встречи;
- Проясните задачи, обязанности, приоритеты – пересмотрите описание роли;
- Составьте план или другие задачи/обязанности на следующий период Волонтерства;
- Определите области, в рамках которых требуется дополнительная поддержка или обучение;
- Обсудите безопасное пространство, в котором Волонтер находится/чувствует себя в безопасности. Конфиденциальность является условной, если есть опасения на этот счет, но надзор должен восприниматься как безопасное пространство;
- Обсуждайте любые проблемы и работайте над их решением. Не забывайте решать любые проблемы сразу же после их возникновения.

Благополучие и поддержка

- Убедитесь, что у Волонтеров достаточно работы, но они не слишком загружены;
- Обсудите, как внутренние и внешние факторы влияют на их Волонтерство;
- Изучите, как Волонтер чувствует себя в

этой роли.

Обучение и развитие

- Определите и спланируйте удовлетворение потребностей в обучении;
- Обсудите любое обучение и жизненный опыт;
- Обеспечьте основу для обсуждения и принятия изменений.

Преимущества надлежащего менеджмента

Менеджмент – это возможность провести беседу с глазу на глаз, между Волонтером и координатором Волонтеров. Это возможность обеспечить обратную связь Волонтера для программы и собрать отзывы, которые могут быть полезны для оценки и реструктуризации/улучшения программы.

Эффективный менеджмент:

- Предоставляет возможность уточнить ожидания Волонтеров и разобраться с любыми проблемами как можно скорее;
- Выстраивает отношения между Волонтером и координатором;
- Это формальная возможность предоставить обратную связь о результатах

работы, достижениях и обязательствах;

- Может помочь Волонтеру почувствовать, что его ценят и поддерживают;
- Укрепляет доверие.

Навыки менеджмента

- Используйте активное и рефлексивное слушание. Хорошие руководители очень хорошо слушают!
- Уделяйте Волонтеру все свое внимание; слушайте его с сочувствием и без осуждения;
- Осознайте, что именно мешает вам слушать и общаться невербально;
- Обобщите и осмыслите услышанное.

Самым важным документом для регистрации и хранения данных Волонтеров является Реестр\Журнал учёта Волонтеров – документ, в котором ведется ежемесячный и/или ежегодный учет часов работы Волонтеров. Этот учет может вестись как вручную, так и в электронном формате. Этот документ должен содержать, помимо других данных, которые принимающее учреждение считает необходимыми, следующую информацию: дату, вид деятельности, фактическое количество

часов, отработанных Волонтером в день, месяц и год, а также количество часов, использованных в личных целях (если Волонтер использует оборудование, выделенное для Волонтерской программы, с согласия принимающего учреждения в личных целях, например, для подготовки школьного доклада в случае Волонтеров-учащихся и т.д.).

РЕЕСТР\ЖУРНАЛ УЧЁТА ВОЛОНТЕРОВ

Фамилия, имя Волонтера _____
 Номер договора _____

Деятельность	Период осуществления Волонтерской деятельности		Количество часов, отработанных в месяц		Подпись координатора Волонтеров
	Дата, время начала мероприятия	Дата, время завершения мероприятия	фактическое количество часов Волонтерства	количество часов, использованных в личных целях	

Еще одна форма надзора за Волонтерами - ведение личного дела на каждого Волонтера, в котором вы постоянно делаете пометки об эффективности работы Волонтера, качестве выполняемой им работы, определенных личных качествах и навыках. Это также поможет вам предоставить вашим Волонтерам обратную связь по поводу их работы. Это может стать возможностью как для организации, так и для Волонтера оценить, как он справляется, нравится ли ему/ей эта роль, и определить, как улучшить его деятельность и впечатления от неё.

См. образец бланка надзора и мониторинга достижений Волонтеров. На его основании, в определенный период времени, вы можете организовать встречу с Волонтером, чтобы обсудить результаты его работы. Перед встречей Волонтер также заполнит бланк, а вы поделитесь ответами во время встречи. После обсуждения вы заполните третью часть этого бланка.

Часть 1 – Заполняется руководителем Волонтера

Фамилия:

Должность:

Дата начала волонтерской деятельности:

Сегодняшняя дата:

ЗНАНИЕ ДОЛЖНОСТИ

Волонтер имеет общее представление о функции/задачах и отношениях с организацией. Волонтер соответствует или превосходит требования или нуждается в совершенствовании.

Впишите свои личные примечания:

КАЧЕСТВА ВОЛОНТЕРА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАЧ

Волонтер внимательный, тщательный, трудолюбивый, выполняет задания

Впишите свои личные примечания:

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Волонтер амбициозен, активно участвует, пунктуален, выполняет поставленные задачи и ему/ей можно доверять.

Впишите свои личные примечания:

КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАЧ

Волонтер выполняет до конца задания, порученные ему координатором волонтеров. Ответственно и пунктуально выполняет задания, отчитываясь об их выполнении и результатах. Волонтер добивается успехов в своей работе.

Впишите свои личные примечания:

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

У волонтера хорошие отношения с другими волонтерами; Волонтер сотрудничает / испытывает трудности в общении с коллегами.

Впишите свои личные примечания:

ПРОБЛЕМЫ, ТРУДНОСТИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ

Впишите свои личные примечания:

Часть 2 – Заполняется Волонтером

Удовлетворяются ли твои потребности? Нужно ли тебе дополнительная подготовка или информация об организации для выполнения своих обязанностей? Нужны разъяснения касательно политик или процедур? Желает ли ты получить больше обязанностей, часов или задач?

Впишите свои личные примечания:

Оправдались ли твои ожидания? Есть ли у тебя доступ к описанию должности? Ты заинтересован/заинтересована продолжать?

Впишите свои личные примечания:

Есть ли у тебя доступ к описанию должности?

Впишите свои личные примечания:

Сталкиваешься ли с какими-либо проблемами, трудностями, неясностями? Есть ли у тебя какие-либо предложения?

Впишите свои личные примечания:

Часть 3 – Заполняется руководителем Волонтера**ВЫЯВЛЕННОЕ ЗАТРУДНЕНИЕ:**

План действий по решению проблемы:

Впишите свои личные примечания:

ВЫЯВЛЕННАЯ ОПАСНОСТЬ:

План действий по решению проблемы:

Впишите свои личные примечания:

ВЫЯВЛЕННАЯ ОПАСНОСТЬ:

План действий по решению проблемы:

Впишите свои личные примечания:

Фамилия, имя лица, осуществляющего надзор:

Такой вид контроля результатов работы с большей вероятностью окажет положительное влияние на Волонтеров, чем тот, который является более формальным/официальным или проводится в группе Волонтеров. Волонтеры оценят индивидуальную обратную связь, и это позволит им увидеть определенные успехи или слабые стороны, на которые они раньше не обращали внимания. Руководителям следует обратить внимание на уникальные потребности Волонтеров и воспользоваться этим, чтобы помочь в постоянном развитии Волонтеров, расширить вовлеченность Волонтеров и качество их деятельности.

Мотивация Волонтеров

Понимание того, почему человек хочет стать Волонтером, поможет подобрать ему конкретную роль и поддерживать мотивацию Волонтера. Проведение сессий надзора, формальных или неформальных, поможет вам выяснить, хочет ли человек взять на себя больше ответственности, пройти обучение или принять участие в другой роли Волонтера. Например, если человек недавно приехал

куда-либо и хочет стать Волонтером, чтобы познакомиться с людьми, то ему может подойти роль, связанная с работой в команде. Для поддержания мотивации Волонтера необходимо убедиться, что он чувствует себя счастливым в коллективе, и привлекать его к другим видам деятельности, где он может познакомиться с новыми людьми.

Поддержание мотивации и вовлеченности Волонтеров творит чудеса с вашими отношениями с Волонтерами и их преданностью организации. Волонтеры выполняют невероятную работу, и вам очень важно показать свою признательность и убедиться, что они получают от организации все необходимое для успешной работы.

Хорошая идея – сообщить Волонтерам, есть ли у них возможность дальнейшего развития их существующих Волонтерских ролей или пришло время перейти на другую роль в организации, чтобы получить больше опыта. Это может помешать Волонтеру почувствовать, что он «перерос» свою роль и уйти, не зная о возможности смены роли и дальнейшего

развития.

Почему Волонтеры уходят?

Часто бывает так, что Волонтеры становятся все более пассивными, не выполняют свои обязанности или прекращают взаимодействие с организацией. Прежде чем осуждать и обвинять Волонтеров, самое время подумать о том, почему нам иногда так трудно удержать Волонтеров. Вот распространенные причины, по которым Волонтеры покидают организацию:

- Они не понимают, что именно они должны делать;
- Они не знают, кто именно координирует их работу и к кому они могут обратиться за разъяснениями или помощью;
- Они не чувствуют себя желанными гостями в организации;
- Они чувствуют, что организация получает выгоду за их счет (бесплатная помощь и участие, замена сотрудника и т.д.);
- Они хотят делать что-то другое;
- Не чувствуют себя вовлеченными;
- Их инициативы не поддерживаются;
- Они не получают поддержки, необходимой им для выполнения своих задач и обязанностей;

Волонтер местной организации рассказала нам: «Я - Диана, активная молодая женщина, у которой есть опыт Волонтерства в местной организации, но я не могу похвастаться положительным вдохновляющим опытом. Меня привлёк призыв о наборе Волонтеров, он был мотивирующим и многообещающим. Я подала заявку и прошла отбор. Вначале все шло хорошо, мы узнали, чем занимается организация, и вместе с другими Волонтерами составили список мероприятий, которыми хотели бы заниматься. Координатор Волонтеров работала в организации, со временем у неё появились другие задачи, и она все более пассивно относилась к тому, что мы делали или предлагали сделать. Несмотря на то, что мы решили самостоятельно координировать свою деятельность, со временем мы не знали, у кого какие роли и обязанности, и между нами возникло недопонимание. Координатор активно продвигал проводимые нами мероприятия в социальных сетях, но нам нужно было что-то другое. Нам нужно было общаться, принимать решения вместе, чтобы нас ценили и мы чувствовали себя полезными, проводить время только друг с другом и узнавать друг друга лучше, нам нужна была обратная связь, а также чувствовать себя частью организации, но не группой, <<что-то делающей>>. Из-за всего этого я больше не захотела приходить в организацию».

- Их работа не ценится, и они не получают «благодарности» от организации;
- Они не оценены в полной мере принимающей организацией;
- Огромное несоответствие между представлением программы Волонтерства в начале и реальностью – их опытом;
- Волонтер длительное время делает одно и то же, не имея места для «роста».

8 советов по поддержанию мотивации Волонтеров

1. Проявляйте уважение

Вероятно, самый важный аспект управления Волонтерами – это проявление к ним уважения. Они отдают своё время, чтобы помочь вашей организации, и проявление уважения является неотъемлемой частью формирования доверия и эмпатии по отношению к Волонтерам.

2. Общайтесь

Регулярные встречи необходимы, так как они дают Волонтеру чувство направления, особенно в начале его деятельности. Убедитесь, что вы даёте Волонтерам возможность высказаться и обеспечиваете поддержку и контроль, когда они вступают

в новую роль или берут на себя новые обязанности.

3. Будьте открытыми

Старайтесь быть доступными и открытыми: Волонтеры должны чувствовать себя комфортно, обращаясь к вам за советом, когда у них возникают вопросы или проблемы.

4. Признавайте достижения

Признание и похвала играют важную роль в поддержании мотивации Волонтеров. Несмотря на то, что Волонтеры вряд ли пришли в организацию, чтобы получить похвалу, это не значит, что она не будет мотивировать их продолжать добиваться качественных результатов.

5. Укрепляйте командный дух

Постарайтесь создать чувство единения в команде Волонтеров; чем комфортнее чувствуют себя Волонтеры, тем больше вероятность того, что они будут чувствовать себя спокойно и, в свою очередь, будут более продуктивными. Например, вы можете организовать ежемесячные или ежеквартальные групповые мероприятия, такие как день настольных игр или выезд

на пикник, соревнования по фрисби или футболу и т.д.

6. Консультируйте Волонтеров

Важно консультировать Волонтеров касательно мероприятий, в которых они участвуют или будут участвовать. Ознакомьтесь с их мнениями, предложениями и обратной связью. Помните, что вовлечение Волонтеров в процесс принятия решений, особенно касающихся их работы, поможет расширить их участие. Важно также учитывать то, что предлагают Волонтеры!

7. Поддерживайте развитие Волонтеров

Познакомьтесь с вашими Волонтерами, их интересами и стремлениями и посмотрите, как их можно удовлетворить с помощью Волонтерских ролей в вашей организации.

8. Проводите время вместе вне мероприятий

Настольные игры, как и спортивные мероприятия, проводимые вместе, расширяют взаимодействие между людьми, вызывают положительные эмоции и улучшают групповую динамику. Вот несколько настольных игр, которые

могут послужить источником вдохновения: [«Тобаго»](#), [«Дикие джунгли»](#), [«Диксит»](#), [«Алиас» \(«Скажи иначе»\)](#).

Волонтеры – это бесценная часть любой организации. Выражение признательности Волонтерам является жизненно важным компонентом их удержания. Когда ваши Волонтеры чувствуют, что их усилия были признаны, они с большей вероятностью будут ощущать связь с общим делом и продолжать вносить свой вклад.

Методы признания заслуг Волонтеров:

1. Снимите благодарственный ролик

Если кто-то в вашей организации умеет создавать видеоролики на базовом уровне (iMovie, capcut, inshot и т. д.), то видео с благодарностью – отличный способ выразить признательность Волонтерам. Снимайте горизонтальные видеоролики с участием Волонтеров в течение года (и предложите им тоже присылать вам фото и видео) и объедините ролики в красивое благодарственное сообщение. Этот ролик также может содержать благодарность от сообщества, сообщение от вашей организации, коллег или

координатора Волонтеров. Ролик также можно использовать для продвижения Волонтеров, Волонтерской программы, идеи, которую вы продвигаете, и имиджа организации.

Редактирование видео может быть непростым делом, но создать такие видео довольно просто, объединив двух-трехсекундные ролики и добавив к ним музыку. Разместите видео на YouTube или в социальных сетях, покажите его в своем офисе или на мероприятии, разместите его на сайте организации.

2. Запланируйте вечернее мероприятие где-нибудь в городе

Приобретите для Волонтеров билеты в кино или на спектакль. Это увлекательное событие является социальным мероприятием, в котором Волонтеры могут принять участие, чтобы расслабиться и лучше узнать друг друга. Вы также можете выбрать фильм или спектакль, связанный с вашей организацией, чтобы удвоить эффект, рассказывая Волонтерам о целях вашей организации или программы Волонтерства. В ином случае, комедия также может быть высоко оценена.

3. Организуйте торжественное мероприятие для выражения благодарности Волонтерам

Ежегодное торжественное мероприятие дает Волонтерам возможность празднично одеться и собраться вместе, чтобы отметить все, чего они достигли. Пригласите членов семьи, подайте ужин и сделайте что-то особенное для Волонтеров, чтобы сделать это событие особенным (торт с посланием, видеоролик с участием всей команды, личное послание и т.д.). Чтобы сделать вечер незабываемым, можно организовать развлекательные мероприятия, например, фотографии в фотобудке или неожиданный визит какого-либо гостя.

4. Отправляйте письма от сообщества

В разных организациях эти письма могут быть разными. Попросите сообщества, в которых работают Волонтеры, написать письма или открытки. Приносите все письма в офис в конце недели, чтобы у Волонтеров была возможность прочитать все, что им написало сообщество. Примечание: Если Волонтеры вашей организации – дети, принесите маркеры, блески и цветные карандаши, чтобы

слова выделялись.

5. Распространите персонализированные материалы

Раздайте футболки, сумки или другие персонализированные материалы с именами, фотографиями и другими данными Волонтеров. Такой эксклюзивный дизайн и оформление позволят Волонтерам почувствовать себя особенными.

6. Празднуйте дни рождения

Если у кого-то скоро день рождения, опубликуйте в социальных сетях персональную открытку с благодарностью за приложенные ими усилия. Для праздника закажите «нейтральное» блюдо, например, пиццу. И самое главное: не забудьте про торт.

7. Ходите на пикники

Наряду с работой, важно отдыхать и расслабляться вместе с Волонтерами. Выезд на пикник ценится Волонтерами не только за веселье, но и за то, что он укрепляет отношения между Волонтерами и членами организации.

8. Публикуйте информацию о

Волонтерах в Facebook или других социальных сетях

Напишите заметку и сфотографируйте всех Волонтеров, которые помогают вам в работе. Создавайте такие посты еженедельно или ежемесячно и выделяйте в каждом посте отдельного Волонтера, чтобы сделать его более структурированным. Используйте веселую иллюстрацию или фотографию, чтобы Волонтеры захотели поделиться этим постом на своих личных каналах.

9. Не забывайте часто говорить «спасибо».

Самое простое, но самое важное, что вы можете сделать – это регулярно благодарить Волонтеров лично, чтобы они почувствовали, что их ценят. Скажите им «Спасибо!» по дороге из офиса, за столом, во время перерыва и всякий раз, когда вспомните об этом. Возьмите за правило благодарить Волонтеров за то, что они делают, чтобы они знали, что вы замечаете каждую мелочь, которую они делают для организации.

10. Волонтер недели/месяца/года

Каждому человеку нравится чувствовать,

что его ценят, и знать, что его тяжелый труд способствует осуществлению вашей миссии. Помогите сотрудникам осознать влияние Волонтеров и подчеркивать личность одного Волонтера каждую неделю, месяц или год. Вы не должны выделять тех, кого считаете избранным, отметьте достижения каждого Волонтера, а затем поблагодарите того, кто был наиболее активен. Выделение конкретных заслуг творит чудеса с самооценкой.

Совет: Создание цифровых значков может облегчить анализ результатов работы Волонтеров и признание их вовлеченности. Специальный значок «Волонтер недели/месяца» может быть вручен только самым активным, и это повышает интерес и вовлеченность всех Волонтеров.

В качестве примера, Институт Millenium и Кишиневский муниципальный центр создали системы цифровых значков для Волонтерской программы, с помощью которых они мотивируют Волонтеров быть активными и заинтересованными в выполнении заданий и в деятельности центра. Волонтеры, получившие все значки, могут претендовать на статус «Волонтер года» в своей организации/центре.

11. Пишите рекомендательные письма

Рекомендательные письма не обязательно должны быть длинными и скучными, но они могут быть чрезвычайно полезны для Волонтеров, ищущих работу. Подчеркните их сильные стороны, достижения и любое поведение, которое подчеркивает их навыки. Многие компании ищут людей, которые работают Волонтерами в других организациях.

Безусловно, существует множество возможностей и способов оценить достижения Волонтеров и поблагодарить их за работу в организации. Вы можете определить, какие методы наиболее актуальны для вас, и интегрировать их в корпоративную культуру вашей организации. Главное, не забывайте советоваться с Волонтерами при принятии таких важных решений - они лучше всех знают, как бы им хотелось, чтобы их оценили и признали.

Каждый год Республика Молдова организует Фестиваль Волонтеров, чтобы отметить и признать усилия Волонтеров. Таким образом, Волонтеры и координаторы Волонтеров могут претендовать на звание «Волонтер года» и «Координатор Волонтеров года». Чтобы стимулировать

мотивацию Волонтеров в вашей организации, поощряйте Волонтеров подавать заявки на участие в конкурсе и поддерживайте их на этапе подачи заявки.

Предоставьте обратную связь

Регулярная и конструктивная обратная связь способствует личностному развитию - она помогает людям понять, что и как они делают. Прежде чем предоставлять обратную связь, проверьте точку зрения Волонтера: – Как идут дела? Почему вы довольны? Что хорошо получается? Что можно улучшить?

- Убедитесь, что все отзывы конструктивны;
- Уважайте чувства и мнения Волонтера;
- Будьте конкретными и сосредоточьтесь на том, что можно изменить;
- Убедитесь, что вас поняли, обсудите и согласуйте дальнейшие действия.

Всегда будьте конструктивны

Прежде чем указать на то, что вам не нравится в работе Волонтера, подумайте, что именно вам не нравится, почему вам это не нравится и как бы вы хотели, чтобы они это изменили. Это поможет вам передать конкретную, объективную обратную

связь, которая не будет содержать ничего личного.

Вот пример: «Я заметил/заметила, что форматирование в этом документе непоследовательно, и я хочу убедиться, что мы покажем свой профессиональный подход потенциальным спонсорам, когда представим им этот документ. Не могли бы вы обеспечить единообразие форматирования, с едиными полями, шрифтами и размерами?».

Не забывайте подчеркивать положительные моменты

Если вас особенно впечатлило что-то, что создал или сказал ваш Волонтер, дайте ему об этом знать! Это укрепит уверенность вашего Волонтера, поможет вам наладить с ним отношения и облегчит конструктивную обратную связь. Старайтесь быть как можно более конкретными в своих положительных отзывах.

Техника обратной связи EGDE

Техника обратной связи EGDE - это аббревиатура, образованная словами Explain (объясни), Describe (опиши), Give (предоставь) и End Positively (заверши на

позитивной ноте). EGDE создает структуру обратной связи, которая повышает ясность и обеспечивает практические результаты. Каждый компонент EDGE направлен на устойчивое улучшение производительности.

Explain/объясните

В первую очередь, в обратной связи необходимо четко сформулировать причины, по которым поведение и действия Волонтера привели к обратной связи. Независимо от того, является ли обратная связь положительной или отрицательной, найдите конкретные подробности и действия, придерживаясь фактов и не отклоняясь от темы.

Describe/опишите

Затем опишите последствия поведения и действий, например, как это повлияло на других коллег, на работу команды или на влияние на деятельность предприятия. Обратите особое внимание на реакцию других людей, чтобы вы могли понять подробности.

Give/предоставьте

После объяснения действий, которые были причиной обратной связи, и описания их последствий настало время дать

Волонтеру возможность высказать свою точку зрения. Возможно, у них есть новая информация, которая позволит привнести в разговор что-то новое и пролить новый свет на ситуацию.

Спросите, какие действия они планируют предпринять, чтобы двигаться дальше, или как они изменят свое поведение (или продолжат прежнее поведение). Это также возможность для Волонтеров взять на себя ответственность за свои действия.

End Positively/ Завершите на позитивной ноте

Наконец, завершите предоставление обратной связи на позитивной ноте, подтвердив все взятые на себя обязательства и поблагодарив за беседу. Дайте понять, что вы готовы к любым дальнейшим обсуждениям, и, если необходимы постоянные встречи, запланируйте их.

Пример: «Я заметил/заметила, что вчера вы опоздали на 15 минут, и участникам мероприятия пришлось вас ждать. Никто из коллег не знал, на сколько вы задержитесь, поэтому возникла определенная суматоха – мы не знали, что сказать участникам, они шумели, и это повлияло на другие мероприятия. Не могли бы вы объяснить,

что произошло?

Дав Волонтеру возможность высказаться, мы заканчиваем на положительной ноте: *Я был/была бы очень признателен/признательна, если бы в будущем мы могли начинать мероприятия вовремя, а если вы задержитесь, предупредите кого-нибудь из ваших коллег. Дети очень ценят занятия с вами и ждут их с нетерпением.»*

Запомните! Обратная связь это не критика. Это подарок, который вы делаете Волонтерам, чтобы помочь улучшить их навыки и обеспечить личный/профессиональный рост. Предоставляйте обратную связь, когда она еще нужна и актуальна. В завершение, спросите, была ли обратная связь понятной и корректной.

Сделайте так, чтобы Волонтеры чувствовали свою ценность

Спросите себя:

- Есть ли у Волонтеров возможность поделиться своими знаниями или развить новые навыки?
- Можете ли вы совместно с Волонтерами разрабатывать роли и мероприятия?
- Есть ли у Волонтеров возможность увидеть влияние своей роли и её значение?

- Предоставляете ли вы Волонтерам возможность взять на себя более разнообразные обязанности, если они того пожелают, или отойти от дел, если их жизненные обстоятельства изменятся?
- Как вы можете привлечь Волонтеров к обсуждению будущих планов и изменений?

Признание Волонтеров

Признание вклада Волонтеров мотивирует и может способствовать удержанию Волонтеров. Удержание Волонтеров является хорошим признаком того, что они чувствуют, что их ценят.

Говорите «спасибо»

Убедитесь, что вся организация благодарит и признает вклад и влияние Волонтера.

- Выражайте благодарность – официально признавайте вклад Волонтеров;
- Расскажите Волонтерам о том, как они меняют жизнь организации и сообщества;
- Организуйте мероприятия «благодарности» для Волонтеров – как вариант, угощение и возможность встретиться всем вместе. Можно провести аналогичное собрание в режиме онлайн

- Отмечайте Неделю Волонтеров – 1-7 июня каждого года;
- Привлеките Волонтеров к разработке задач и обязанностей на будущее – проведите дополнительное обучение или скорректируйте их роль.
- Благодарность может выражаться в помощи Волонтерам в поиске возможностей в другом месте.
- Вручайте сертификаты об участии и результативности;
- Номинируйте Волонтеров на награды.

Избегайте выгорания Волонтеров

Вспомните свой опыт Волонтерства или ваше прошлое место работы, в частности, то, что вызывало радость и что было неприятным. Это может дать вам представление о том, что является положительным опытом работы или Волонтерства.

Относитесь к Волонтерам с уважением и помогите им почувствовать, что их ценят. Не считайте, что Волонтеры чем-то обязаны и не думайте, что они всегда будут свободны. Теория под названием «Принцип Парето» или «Правило 80/20» может быть применена к различным сценариям управления. Применительно к

Волонтерам это правило предусматривает, что 20 процентов Волонтеров отвечают за 80 процентов результатов. Другими словами, большинство Волонтеров помогают время от времени, в то время как меньшая основная группа выполняет большую часть работы. Члены этой основной группы могут испытать выгорание и навсегда покинуть вашу организацию. Некоторые из них могут критиковать вашу организацию и советовать другим не работать с ней.

Задача:

Разработайте инструменты мотивирования Волонтеров, которые можно применить в вашей организации.

Избегание выгорания: вопросы для Волонтеров

Попросите Волонтеров поразмышлять и честно ответить на следующие вопросы:

- Твои стандарты более высоки, чем у большинства твоих коллег?
- Склонен/склонна ли ты быть более самокритичным/самокритичной, чем принимающим самого/самого себя?
- Чувствуешь ли ты принуждение или обескураженность в ходе твоей работы?
- Ты прокрастинируешь (не выполняешь задания) или говоришь «Я сделаю это» вместо «Нет»?
- Трудно ли тебе делегировать задачи, которые тебе нравятся, зная, что другие могут сделать их так же хорошо или почти так же хорошо, как можешь ты?
- Возвращаешься ли ты к фразе «Ну, кто-то же должен это сделать», когда берешь на себя ещё одно Волонтерское обязательство?
- Если Волонтер ответил «да» на любой из вопросов, то он/она может столкнуться с проблемой выгорания. Возможно, пришло время порекомендовать следующее:
 - Сделай шаг назад;
 - Попробуй что-то новое;
 - Научитесь делегировать задачи;
 - Отмечайте достижения;
 - Обращайтесь за помощью в свою организацию или к за пределами.

Оценивайте Волонтеров

Оценка программы – это ключ к пониманию того, работает ли то, что делает ваша организация, и довольны ли Волонтеры. Надлежащая оценка программы может помочь вашей организации во многих отношениях:

- Предоставит информацию об улучшениях, необходимых в программе;
- Поддержит стратегическое планирование;
- Определит необходимость перераспределения финансовых ресурсов или персонала, включая Волонтеров.

Сессия оценивания предоставляет координатору Волонтеров возможность рассказать об их работе. Она также дает Волонтерам возможность обсудить свою должность Волонтера и предложить изменения. Оценивание должно включать в себя обзор результативности работы в прошлом, обсуждение настоящего и планов на будущее (например, заинтересован ли Волонтер в другой должности, большей ответственности, смене программы). Сессия оценивания также является подходящим моментом для анализа должностной инструкции Волонтера, чтобы убедиться, что она точно описывает его труд. В конце главы вы найдете два шаблона оценивания, первый из которых

посвящен оценке работы Волонтера, а второй – оценке программы Волонтерства.

Оценка может показаться сложной, но в основном она включает в себя пять этапов: Описание Волонтерской программы;

2. Планирование оценивания;
3. Сбор данных;
4. Анализ данных;
5. Информирование о результатах.

Начните с оценки программы Волонтерства: Опишите программу Волонтерства

Прежде всего, необходимо разработать четкое и лаконичное описание вашей программы. Включите в него цель и

мероприятия. Идея заключается в том, чтобы убедиться, что у всех сложилось одинаковое представление о компонентах программы, её реализации и желаемых результатах.

Описание должно включать следующие компоненты:

- Необходимость программы. Какую проблему решает ваша программа? Насколько значима эта проблема в сообществе? Каковы ваши целевые группы?
- Цели и задачи. Какова ваша миссия (например, сокращение употребления алкоголя среди молодежи)? Каких конкретных результатов вы хотите достичь (например, увеличить участие в программах послешкольного образования на 50 процентов)?
- Мероприятия в рамках программы. Что вы делаете для решения проблемы (например, проводите наставничество после уроков, вовлекаете молодежь в образовательную деятельность или санитарные мероприятия)?
- Ресурсы программы. Кто участвует в программе (включая Волонтеров)?

Какими ресурсами, материалами и оборудованием вы располагаете?

- Этап разработки. Находится ли программа на стадии планирования? Находится ли она на этапе реализации? Достигли ли вы каких-либо измеримых результатов?

Если вы сосредоточитесь на оценке программы Волонтерства, включите в неё оценку занятий по подготовке Волонтеров. Чтобы убедиться в том, что обучение является эффективным, всесторонним и хорошо воспринимается, оценивайте каждое занятие по четырем направлениям:

1. Реакция – Как Волонтер относится к тренингу?
2. Обучение – Какие знания получил Волонтер?
3. Поведение – какие навыки развил Волонтер?
4. Результаты и результативность – Какие результаты были достигнуты? Эффективно ли Волонтер применил новые навыки для выполнения необходимых задач в организации?

Определение результатов и результативности является наиболее

желательным результатом оценивания обучения, но обычно его труднее всего достичь. Увидеть результаты обучения Волонтеров может быть сложнее, но есть несколько шагов, которые вы можете предпринять для разработки эффективной программы. Например, обдумайте следующие вопросы:

- Приведут ли выбранные методы обучения и развития к тому, что Волонтеры приобретут знания и навыки, необходимые для выполнения своих задач?
- Использовали ли другие Волонтеры эти методы и были ли они успешными?
- Планируются ли методы в соответствии с предпочтениями и стилями обучения Волонтеров?

Испытайте методы до начала фактической деятельности с другими коллегами, а затем спросите об обратной связи. Попросите Волонтеров кратко рассказать о методах. Есть ли у них проблемы с пониманием материала?

Спроектируйте оценивание

Оценивание включает в себя пересмотр и документирование последствий/

воздействия деятельности организации и их важности для сообщества. На самом базовом уровне оценка может включать анализ работы Волонтеров и её результатов (например, отработанных часов, результатов). При наличии большего количества времени и финансовых ресурсов, можно создать опросы или анкеты, провести интервью или организовать встречи фокус-групп, что позволит вам оценить влияние Волонтерской программы на общество.

Образец плана оценки

Планирование оценивания; Опишите программу (цели/задачи), а затем определите меры или показатели, чтобы определить, достигла ли программа своих целей и задач и в какой степени. Оценка процесса может быть использована для описания основных субъектов, мероприятий, достижений и уроков, извлеченных из процесса реализации программы. Оценка результатов может быть использована для оценки воздействия программы на бенефициаров.

Сбор данных. Определите источники данных и инструменты сбора информации. К первичным источникам относятся

люди, которых вы будете опрашивать или отправлять им анкеты (опросы или личные интервью) или беседовать с ними в фокус-группе. Вторичные источники включают письменные материалы, такие как отчеты.

Управление и анализ данных. Введите данные в базу данных и проведите количественный анализ и качественный анализ (анализ содержания).

Отчетность. Для оценки процесса используйте тематические исследования – рассказы или истории, которые произошли в ходе реализации программы, в которых описываются основные участники, мероприятия, достижения, сильные стороны и основные проблемы и, конечно же, извлеченные уроки/полученный опыт.

В этих историях будет подчеркнута участие и достижения Волонтеров.

Существует несколько вариантов оценивания обучения:

- Предложите каждому Волонтеру тест до и после обучения и сравните результаты;
- Проведите интервью с каждым Волонтером до и после тренинга и сравните результаты;
- Проследите за Волонтерами, выполнившими задания, и оцените их компетенции;
- Получите постоянную обратную связь от Волонтеров, чтобы определить, приобрели ли они желаемые знания и навыки, и выявить, какие улучшения необходимы.

Образец карточки оценивания работы Волонтера

ОЦЕНИВАНИЕ ВОЛОНТЁРА

Наименование должности _____ Дата оценивания _____

Фамилия Волонтера _____ Дата следующего оценивания _____

Фамилия лица, проводящего оценивание _____

1. Выполненные мероприятия: укажите выполненные мероприятия и задачи и предоставьте комментарии с благодарностями или рекомендациями _____

2. Зафиксируйте прогресс вашего Волонтера: _____

3. Какие изменения в обязанностях, по вашему мнению, могли бы улучшить его результативность?

**Образец бланка оценивания программы Волонтерства
(заполняется Волонтерами)**

1. Как давно вы являетесь Волонтером в этой организации?

2. В какой степени, по вашему мнению, Волонтеры принимаются сотрудниками организации?

- хорошо принимаются
- в целом принимаются, но есть исключения
- не принимаются
- в целом не принимаются, но есть исключения

3. Пожалуйста, прокомментируй свой ответ на предыдущий вопрос:

4. В какой степени ты удовлетворен/удовлетворена задачами, которые ты выполняешь в организации?

- очень удовлетворен/удовлетворена
- вполне удовлетворен/удовлетворена
- не очень удовлетворен/удовлетворена
- совсем не удовлетворен/удовлетворена

5. Считаешь ли ты, что до начала работы в организации Волонтеры получают ориентирование в достаточной степени? *

- да
- не всегда
- нет
- не могу дать оценку

6. Пожалуйста, прокомментируй свой ответ на предыдущий вопрос:

7. Считаешь ли ты, что Волонтеры достаточно обучены для выполнения своих задач в организации?

- да
- не всегда
- нет
- не могу дать оценку

Пожалуйста, поделись с организацией всем, что, по твоему мнению, необходимо сделать для улучшения Волонтерской программы:

Многие организации отмечают свои годовые результаты 5 декабря, в Международный день волонтеров. Например, Муниципальный молодежный центр в Кишиневе ежегодно проводит торжественное мероприятие посвященное подведению итогов, в ходе которого молодые люди номинируются на звание <<Волонтер года>> и получают диплом Муниципального молодежного центра награды и сертификаты

Торжественное празднование результатов. Признание успехов программы Волонтерства

На работе, как и в жизни, важно и даже жизненно необходимо уделять время празднованию наших достижений. Праздник – это необходимая и счастливая часть нашей жизни. Большинство из нас ценит важность праздников в рамках личной жизни, но забывает об этом в профессиональной жизни. Если вы хотите, чтобы Волонтеры стали настоящей движущей силой вашей организации и оставались с вами, важно отмечать их труд и выражать свою признательность за их достижения. Создайте культуру радости и признательности в организации и помогите создать среду, в которую Волонтеры будут приходить каждый день и вносить свой вклад в деятельность организации.

Торжественное празднование программы Волонтерства – важный и необходимый этап для Волонтеров, организации и общества. Празднование достижений и успехов является важной частью построения и сохранения эффективной команды, укрепления сплоченности и превращения вашей организации в

отличное место для работы.

Празднование достижений может повысить уверенность и мотивацию как Волонтеров, так и организации. Выражение признательности также может улучшить репутацию вашей организации, повысить уровень удержания Волонтеров и реализации Волонтерских программ.

Празднование результатов Волонтерской программы может включать различные элементы, такие как:

- Представление отчета о деятельности и результатах программы Волонтерства;
- Празднование результатов, достигнутых в организации, сообществе и в жизни людей;
- Награждение наиболее активных Волонтеров;
- Выражение благодарности Волонтерам, принимающим участие в той или иной форме;

Задачи:

- Определите показатели для оценки Программы Волонтерства и разработайте шаги для мониторинга и оценки Программы Волонтерства
- Запланируйте торжественное мероприятие, чтобы отметить успехи Программы Волонтерства.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Приложение № 4 к Положению о внедрении Закона о Волонтерстве № 121 от 18 июня 2010 г.

(Образец)

ДОГОВОР ВОЛОНТЕРСТВА

№ _____, заключенный _____

I. ДОГОВОРНЫЕ СТОРОНЫ**Ст.1.** Стороны настоящего договора:

1. Организация/учреждение _____

Фискальный код _____ с местонахождением по

ул. _____, № _____ бл. _____, подъезд _____, эт. _____, кв. _____, местность _____ район _____, индекс _____, телефон/факс _____, e-mail _____, web _____

зарегистрированная в _____, регистре _____ под № _____, на основании свидетельства о регистрации № _____ от _____, счет № _____ открытый в _____,

представленное _____, с функцией _____, в качестве привлекающей организации, управляющей Волонтерской деятельностью и

2. Волонтер _____ владелец удостоверения личности серия _____ № _____, выданного _____, дата _____, идентификационный номер и/или номер паспорта _____ проживающий по ул. _____, № _____ бл. _____, подъезд _____, эт. _____, кв. _____, местность _____ район _____, код _____, дом.телефон _____, мобильный телефон _____, e-mail _____

_____, выпускник/выпускница _____, профессия _____,
_____,
представленный родителем/опекуном _____ владельцем удостоверения личности
серия _____ № _____, выданного _____, дата _____, идентификационный номер
_____ проживающим по
ул. _____, № ____ бл. _____, подъезд _____, эт. _____, кв. _____, местность
_____ район _____, код _____,
дом. телефон _____, мобильный телефон _____, e-mail _____,

договорились заключить настоящий договор Волонтерства в соответствии с Законом о Волонтерстве № 121 от 18 июня 2010 г.

II. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Ст.2. Предметом настоящего договора является осуществление Волонтером на добровольной основе Волонтерской деятельности в пользу других лиц без финансового вознаграждения.

Ст.3. Волонтерская деятельность или услуги оказываются в соответствии с действующим законодательством согласно описанию и специфическим условиям, представленным в прилагаемых должностных обязанностях.

III. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ДОГОВОРА

Ст.4. Настоящий договор заключается сроком на _____ дней/неделей/месяцев/лет, начиная с даты его подписания (или на неопределенный срок).

Ст.5. По окончании срока действия настоящего договора стороны могут договориться об его продлении посредством дополнительного акта.

IV. ПРОГРАММА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, МЕСТО ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И ДОВЕРЕННОЕ ИМУЩЕСТВО

Ст.6. Дни и часы деятельности, место/места осуществления Волонтерства (если нет постоянной позиции) указаны в прилагаемых должностных обязанностях.

Ст.7. Описание доверенного материального имущества с указанием его стоимости приводится в прилагаемых должностных обязанностях.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОГОВОРНЫХ СТОРОН

Ст.8. Права Волонтера:

- a) быть воспринятым в качестве коллеги с равными правами;
- b) быть точно и правильно информированным о привлекающей организации, её организационной правилах и программах;
- c) иметь доступ к информационным ресурсам привлекающей организации, необходимым для реализации поставленных задач с соблюдением режима конфиденциальности;
- d) быть информированным об условиях и трудовых отношениях, характеризующих особенность Волонтерской деятельности;
- e) быть информированным о новых предусматриваемых мероприятиях;
- f) принимать активное участие в разработке и проведении программ;
- g) обеспечивать конфиденциальность персональных данных;
- h) участвовать в учебных курсах, организуемых, инициированных или рекомендованных привлекающей организацией;
- i) осуществлять деятельность в зависимости от собственных возможностей, профессиональной подготовки и в соответствии с существующими правилами привлекающей организации;
- j) быть обеспеченным техническими и организационными условиями для осуществления деятельности;
- k) быть обеспеченным местом для проведения деятельности и иметь доступ к оборудованию и расходным материалам, необходимым для развертывания деятельности;
- l) иметь возможность осуществлять деятельность под наблюдением руководителя (наблюдателя);
- m) располагать временем на отдых таким образом, чтобы продолжительность рабочего времени не влияла на здоровье, физическое и психологическое состояние Волонтера;

- n) осуществлять Волонтерскую деятельность с соблюдением требований защиты и гигиены труда;
- o) не выполнять опасную работу, которая может навредить жизни и здоровью.
- p) обладать медицинским страховым полисом во избежание рисков происшествий, болезней или других рисков, связанных с Волонтерской деятельностью, или иметь право на оплату всех медицинских услуг в случае отсутствия страхового полиса;
- q) иметь право на частичное или полное возмещение расходов, связанных с осуществлением Волонтерской деятельности, предусмотренных договором;
- r) получать рекомендательные письма, посредством которых будет признано осуществление Волонтерской деятельности, а также подтверждены полученные навыки и опыт;
- s) иметь право на получение Волонтерского удостоверения;
- t) получать почетные звания, награды, премии на законных условиях.

Ст.9. Права Волонтера, включенные в пункт 8 настоящего приложения, предполагают выполнение обязательств привлекающей организацией.

Ст.10. Обязанности (ответственность) Волонтера:

- a) соблюдать требования настоящего договора;
- b) знать и соблюдать процедуры, правила и внутренний регламент о привлечении Волонтеров в привлекающую организацию;
- c) вести себя адекватно;
- d) подчиняться руководству привлекающей организации, с которой заключил договор;
- e) выполнять своевременно задания, полученные от привлекающей организации;
- f) своевременно сообщать о любом изменении, возникшем во время реализации программы (включая опоздания, отсутствия и т.д.);
- g) представлять наблюдателю отчеты о своей деятельности;
- h) принимать участие в учебных курсах, организованных, инициированных и предложенных привлекающей организацией;
- i) знать о миссии и деятельности привлекающей организации;
- j) бережно пользоваться имуществом при осуществлении Волонтерской деятельности;
- k) соблюдать конфиденциальность информации, которая ему доступна при осуществлении Волонтерской деятельности, в том числе и после прекращения деятельности;

- l) соблюдать меры безопасности труда и охраны здоровья;
- m) обеспечить привлекающей организации все права на материалы, отчеты, информацию, документацию и другие письменные материалы, созданные, собранные и/или составленные Волонтером в период осуществления им Волонтерской деятельности, которая является предметом настоящего договора.

Ст.11. Обязанности Волонтера, включенные в пункт 10 настоящего приложения, предполагают права привлекающей организации.

VI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПРИВЛЕКАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Ст.12. Привлекающая организация обязуется оплачивать медицинский страховой полис Волонтера в период осуществления им деятельности (в случае необходимости).

Ст.13. Привлекающая организация обязуется возмещать все расходы Волонтеров, связанные с осуществлением Волонтерской деятельности.

Ст.14. Волонтеру оплачиваются командировочные для покрытия транспортных расходов, расходов на проживание и питание, необходимых для осуществления Волонтерской деятельности (в случае необходимости).

VII. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНЫЕ УМЕНИЯ, ИНТЕРЕСЫ РАЗВИТИЯ, ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ, ТРЕБОВАНИЯ К СОСТОЯНИЮ ЗДОРОВЬЯ

Ст.15. Профессиональные требования и требования к состоянию здоровья, социальные умения и интересы развития изложены в прилагаемых должностных обязанностях.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ЗА ПРИЧИНЕНИЕ УЩЕРБА

Ст.16. Невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, взятых на себя настоящим договором, влечет за собой ответственность виновной стороны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса.

Ст.17. Споры, возникающие в связи с заключением, изменением, выполнением или прекращением настоящего договора, рассматриваются компетентными судебными инстанциями в случае, если договорные стороны не решают эти споры путем мирных переговоров.

IX. ИЗМЕНЕНИЕ, ДОПОЛНЕНИЕ, ПЕРЕСМОТР ДОГОВОРА

Ст.18. Изменение или дополнение настоящего договора может быть осуществлено только с согласия сторон посредством дополнительного акта.

Ст.19. Если в ходе действия настоящего договора, вне зависимости от воли сторон, возникает обстоятельство, препятствующее выполнению обязательств со стороны Волонтёра, договор может быть пересмотрен.

Ст.20. Пересмотр договора Волонтёрства осуществляется по письменному заявлению одной из сторон, поданному в течение 15 дней со дня возникновения соответствующего обстоятельства.

X. УСЛОВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

Ст.21. Настоящий договор прекращает свое действие в следующих случаях:

- a) по истечении договорного срока;
- b) с согласия сторон;
- c) одностороннего расторжения по инициативе одной из сторон с подачей письменного извещения в 15-дневный срок без обязательного указания причин;
- d) если после переговоров ситуация становится невозможной для последующего выполнения договора, он может быть расторгнут.

XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Ст.22. При выполнении настоящего договора Волонтёр подчиняется руководству привлекающей организации, с которой заключил договор.

Ст.23. Выполнение договорных обязательств Волонтёра не может осуществляться через его представителей.

Ст.24. Настоящий договор вместе с приложениями, являющимися его неотъемлемой частью, представляют волю сторон и устраняют любые другие устные договоренности, имевшие место до или после заключения договора.

Ст.25. Положения настоящего договора Волонтерства дополняются распоряжениями Внутреннего регламента о вовлечении Волонтеров в привлекающую организацию.

Ст.26. Настоящий договор заключен в 2 (двух) экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

ПОДПИСИ СТОРОН:

ВОЛОНТЕР _____

В качестве родителя/опекуна ребенка даю согласие на то, чтобы он осуществлял деятельность Волонтера в привлекающей организации в свободное время и после обязательной учебной программы.

ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ (РОДИТЕЛЬ, ОПЕКУН) _____

ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ПРИВЛЕКАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ _____

Библиография

- **Служба Волонтерства. Пособие для работников сферы молодежи, Фонд «Terre des hommes», Молдова, 2019 г.**

https://tdh-moldova.md/media/files/files/tdh_voluntariat_4105560.pdf

- **Закон о молодежи № 215 от 29.07.2016**

http://old.mts.gov.md/sites/default/files/document/attachments/legea_nr.215_din_29.07.2016_cu_privire_la_tineret.pdf

- **Закон о Волонтерстве № 121 от 18.06.2010**

https://mecc.gov.md/sites/default/files/legea_voluntariatului_nr._121_din_18.06.2016.pdf

- **Volunteer Coordinator Handbook, Massachusetts Council on Aging, 2020**

<https://mcoaonline.com/wp-content/uploads/2020/10/MCOA-Volunteer-Handbook.pdf>

- **Volunteer Surveys: The Best Questions to Ask (& Templates!)**

<https://www.galaxydigital.com/blog/volunteer-survey>

- **VOLUNTEER MANAGEMENT HANDBOOK: A Resource for Service-Providing Organizations Assisting Newcomers to Canada**

https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/VMH_Eng_2016_Print.pdf

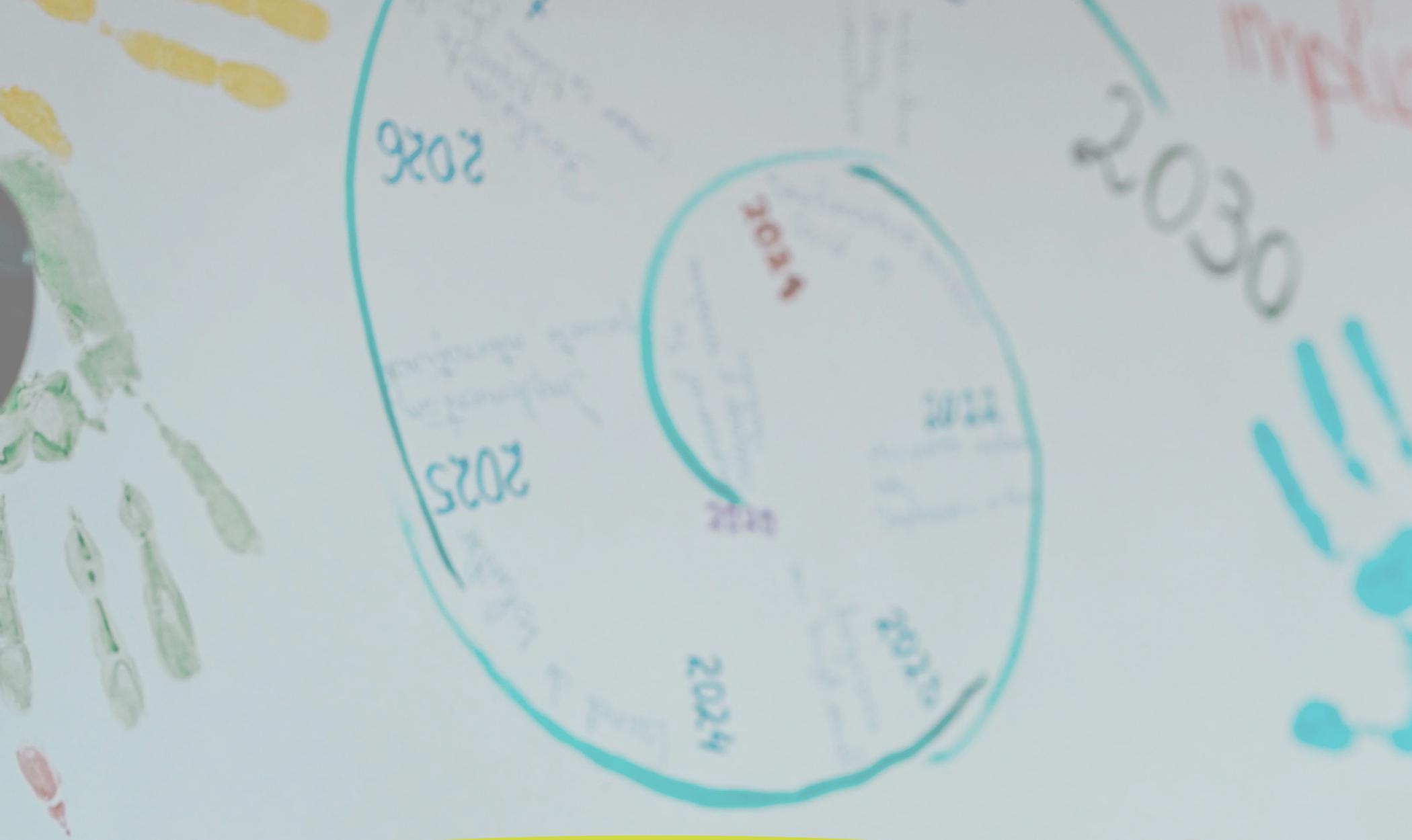
- **Tips for Providing Performance Feedback to Volunteers**

https://www.dlgsc.wa.gov.au/docs/default-source/sport-and-recreation/volunteering-templates/management/tips-for-providing-performance-feedback-to-volunteers.pdf?sfvrsn=cf516b81_2

- **How to motivate volunteers: 10 pro tips for 2021**

<https://join.mobilize.us/blog/motivate-volunteers>

The Participatory Analysis for Community Action (PACA). Field Guide for Volunteers, Peace Corps Office of Overseas Programming and Trening Support (OPATS). 2018.



Corpul Păcii Moldova
Str. Grigore Ureche 12
Chișinău, MD-2001

☎ 022 545020
✉ md-info@peacecorps.gov
🌐 peacecorps.gov/moldova

