

Н.ТЮШКЕВИЧ
И.РЕШТА

БАЗОВОЕ РУКОВОДСТВО ПО РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ

**МАТЕРИАЛ ПОДГОТОВЛЕН С УЧЕТОМ НАРАБОТОК ТРЕНИНГА
«ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»,
ПРОВЕДЕННОГО В Г.АЛМАТЫ 1-3 АВГУСТА 2013Г., В РАМКАХ ПРОГРАММЫ
«РАЗВИТИЕ ЧЕРЕЗ РЕГИОНАЛЬНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО»**

СОДЕРЖАНИЕ

Часть I. Кто такой волонтер?

Понятие «волонтерство».....	3
Определения	3
Примеры добровольческой деятельности	4
Зачем волонтеры нужны организации?	6
Виды, формы и типы волонтерской деятельности	6

Часть II. Организация волонтерской деятельности

Привлечение, Набор и отбор волонтеров	7
Оценка потребности в волонтерах	7
Привлечение и Набор	7
Привлечение волонтеров.....	8
Отбор	9
Рекомендации по выявлению потребностей	10
Дополнение: Общие комментарии по мотивации и по влиянию на мотивацию	11
Взгляды на мотивацию	11
Вовлеченность	15
Подготовка волонтеров к работе в организации и подготовка организации к работе с волонтерами	15
Подготовка волонтеров	15
Подготовка сотрудников к работе с волонтерами. взаимодействие волонтеров и сотрудников	16
Командные роли	18
Контроль работы волонтеров	19
Индикаторы	19
Дополнение: Общие комментарии по постановке задач	21
Способы постановки задачи	22
Критерии SMART	22
Получение и предоставление обратной связи волонтеру	22
Факторы повышения мотивации	22
Алгоритм грамотной критики	23
Основной принцип признания	24

Часть III. Модели организации волонтерской деятельности

Приложения	31
Приложение 1 Всемирная Декларация Добровольчества	31
Приложение 2 Пример анкеты волонтера	33
Приложение 3 Пример соглашения о добровольческом труде	34
Приложение 4 Пример Положения о добровольческой деятельности	36
Приложение 5 Пример соотношения компетенции и показателей	39
Приложение 6 Должностные обязанности координатора добровольцев	40
Приложение 7 Энерджайзеры	41
Список используемых источников	43



«Есть две вещи, которые лежат в основе любого успеха. Первая – правильно понять смысл и цель деятельности. Вторая – выбрать действия, которые приведут к этой конечной цели».
Аристотель

В данном руководстве собраны материалы, которых достаточно для подготовки плана по развитию волонтерской деятельности в организации, и приведены примеры документов, которые можно взять за основу при разработке собственных документов.

ЧАСТЬ I: КТО ТАКОЙ ВОЛОНТЕР?

ПОНЯТИЕ «ВОЛОНТЕРСТВО»

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Ключевые характеристики:

- ❖ Человек любого возраста, пола, образования, религии и тд.
- ❖ Работает бесплатно
- ❖ Работает без принуждения со стороны
- ❖ Имеет личный интерес (мотивация)
- ❖ Свободно выбирает направление деятельности
- ❖ Трудится на благо общества

Определение, сформулированное с учетом понятий, прописанных во Всемирной Декларации Добровольчества (см. Приложение 1):

Доброволец – человек, занимающийся на безвозмездной добровольной основе (без какого-либо принуждения) деятельностью по разрешению социально значимых проблем.

Волонтерство, добровольчество – это осуществление благотворительной деятельности в форме безвозмездного труда в интересах благотворительной организации и ее клиентов.



ПРИМЕРЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ВЕСЕННЯЯ НЕДЕЛЯ ДОБРА

Весенняя Неделя добра (ВНД) — общественно значимая акция, впервые проведенная в 1995 году в Москве и активно «подхваченная» регионами России с 1997 года. **Акция направлена на повышение социальной активности населения, вовлечение его в добровольческую и иную благотворительную деятельность, решение острых социальных проблем, пропаганду понятий «добро» и «благотворительность».** Особо активизировалась ВНД с 2001 года (Международного года добровольцев). Этот год дал старт широкому спектру различных мероприятий, связанных с развитием благотворительности и добровольчества, включая ВНД. ВНД проводится в течение недели в третьей декаде апреля, включая в себя такие международные мероприятия как День Земли (22 апреля), Всемирный день молодежного служения обществу (точная дата устанавливается ежегодно) и другие. Технология проведения ВНД различна, но чаще всего это разнообразные благотворительные акции некоммерческих организаций, инициативных групп и бюджетных организаций с привлечением добровольцев и жертвователей, иногда принимают участие представители бизнеса (чаще в качестве спонсоров). ВНД — уникальна, поскольку собирает под своей эгидой организации, различные не только по сфере деятельности (культура, образование, экология, социальная и правовая защита), но и по форме собственности (некоммерческие, коммерческие и государственные). В мероприятия Недели вовлекаются широкие слои населения на добровольческой основе. Анализ деятельности организаций, участвующих в ВНД, ее результатов, позволяют показать некоторые тенденции развития благотворительности и добровольчества в России. ВНД в определенном виде можно рассматривать как индикатор уровня социальной активности общества.

Подробнее - <http://scisc.ru/blog/portfolio/26/>

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ МАРАФОН «ДОБРЫЙ НОВОСИБИРСК»

В июне 2012 в Новосибирске впервые прошел благотворительный марафон «Добрый Новосибирск». Инициативу такого события несколько общественных организаций Новосибирска подхватили у Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода и Архангельска, решив, что наш город тоже имеет все шансы называться Добрым.

Миссия марафона — развитие культуры частной благотворительности в регионе через объединение усилий жителей города, власти, бизнеса, некоммерческих организаций и СМИ. Его результат — оказание поддержки тем, кто в ней больше всего нуждается — социально незащищенным слоям населения.

В своеобразном «забеге помощи» может принять участие каждый житель! Особенность марафона в том, что горожане сами выбирают для себя форму участия в марафоне: можно стать добровольцем и помочь в непосредственной организации самого процесса, можно выйти с инициативой и самостоятельно провести любую благотворительную акцию, можно помочь распространить информацию о марафоне и его акциях. И самое главное - можно стать благотворителем и оказать посильную помощь в любой форме — вещами, денежными средствами, медицинское оборудование и др.

Подробнее - <http://dobro-nsk.ru>

БАНК ВРЕМЕНИ

Банк Времени — возможно, единственное место, где вы можете делать только то, что вам нравится, а взамен — получать именно то, чего вам больше всего хочется.

Время является основой всего, что происходит в Банке Времени. После того, как вы помогли другому человеку, оно учитывается на вашем счете — ровно столько часов, сколько вы потратили на помощь. Затем вы используете эти часы, чтобы другой участник помог вам, причем затраченное время всегда оценивается одинаково: час равен часу. В Банке Времени каждому участнику доступны сотни различных услуг, что делает количество вариантов возможного взаимодействия практически бесконечным.

Подробнее - <http://timebank.ru/>

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ СЕЗОН

В октябре 1997 года состоялось открытие первого Благотворительного Сезона, который положил начало программе взаимодействия с коммерческими организациями. Цель программы — сотрудничество с коммерческими структурами в области развития благотворительности. В МОФ «Сибирский Центр Поддержки Общественных Инициатив» разработана технология, позволяющая использовать благотворительную деятельность в качестве маркетингового инструмента и в то же время добиваться эффективности использования благотворительных средств для решения социальных проблем сообщества.

В рамках программы проводятся конкурсы на звание «Спонсор Года» («Меценат года», «Благотворитель года» и т.п.). Этот титул получают коммерческие структуры, добившиеся наибольших результатов в сфере благотворительности. Во всех представительствах «Сибирского центра» были открыты специальные базы данных по благотворительным предпочтениям коммерческих структур и возможных объемах поддержки социальных программ. В рамках программы использовались такие инструменты, как круглые столы, общественные слушания, публичные акции.

В декабре 1998 года состоялся первый в Новосибирске Благотворительный Бал, на котором был проведен сбор средств на программу «Семейное воспитание» в пользу семейных детских домов.

Программа Благотворительных сезонов была направлена на консолидацию усилий коммерческих структур, общественных организаций, администраций регионов и граждан в целях эффективного решения социальных проблем. На базе некоторых представительств МОФ СЦПОИ были созданы пункты «реагирования» на опубликованную в СМИ социальную информацию, касающуюся жизни общества в целом. В задачу пунктов реагирования входил предварительный анализ возможности решения данной проблемы силами фондов, НКО и иных общественных институтов; привлечение Фондов, НКО и коммерческих структур к решению проблемы и обеспечение обратной связи со СМИ по результатам работы.

В помощь организациям-благотворителям были изданы книги «Прибыльная благотворительность: драма для коммерческих организаций в шести действиях» и «Критерии милосердия: конкурс грантов коммерческих организаций». Одна из целей программы — создание местных общественных фондов, чья деятельность была бы направлена на решение социальных проблем сообщества.

Подробнее - <http://scisc.ru/blog/portfolio/25/>

БАНК ЗАСЛУГ

Территориальный Банк заслуг – платформа для развития местных сообществ, где вклад каждого оценивается по достоинству и вознаграждается. Люди сами иницируют и реализуют социальные проекты, благодаря которым их жизнь становится более комфортной.

Участие в проекте дает возможность вместе с единомышленниками улучшить жизнь своего дома (двора, микрорайона, района) и получить поощрение за свою деятельность. Стать участником может любой желающий. Банк заслуг – это платформа для самоорганизации и развития местных сообществ; реализация социальных проектов, необходимых конкретной территории; развитие социального предпринимательства.

Подробнее - <http://www.cloudwatcher.ru/bank-of-merit/terr/>



ЗАЧЕМ ВОЛОНТЕРЫ НУЖНЫ ОРГАНИЗАЦИИ?

У каждой организации – своя специфика, но большинство из нас отмечают, что

- ❖ Общественная поддержка поднимает имидж НКО
- ❖ Решается часть финансовых проблем за счет добровольцев
- ❖ Увеличивается круг общения организации
- ❖ Новые интеллектуальные ресурсы
- ❖ Внимание общественности к проблемам, решаемым организацией
- ❖ Квалифицированные профессиональные услуги (консультации врачей, юристов)
- ❖ Растет число людей, вовлеченных в деятельность организации
- ❖ Может отвлечь целевую группу от негативных поступков

ВИДЫ, ФОРМЫ И ТИПЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ТИПЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

1. **В местном сообществе:** распространенная форма активного участия в решении социальных проблем на уровне местного сообщества
2. **По трудовому договору:** Выполнение определенного круга постоянных обязанностей (функционал профессиональной деятельности. До 40 % штатного расписания Центров СОН и Молодежных центров. Получают те же гарантии (страховка, безопасность), что и профессионалы, но не получают зарплату. Участие данного типа добровольцев предусматривается штатным расписанием учреждения.
3. **Pro bono:** профессионалы оказывают совершенно безвозмездно для неимущих граждан часть услуг безвозмездно.

ВИДЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- ❖ в общественных и политических организациях
- ❖ в религиозных организациях
- ❖ в процессе профессионализации: студенты, работают ассистентами специалистов в сфере своей будущей профессиональной деятельности. Работа может быть частично оплачена и не является традиционной формой добровольчества
- ❖ корпоративное добровольчество: участие членов корпорации в общей добровольческой деятельности; бесплатная работа в течение одного - двух дней в году с целью передачи вырученных средств на благотворительные цели
- ❖ по направлениям социальной политики специализированное (в медицине – сестры и братья милосердия, в экологии, в образовании, в пожарной охране)
- ❖ Международное - (участие в добровольческих акциях на международном уровне, в других странах)
- ❖ Каникулярное добровольчество - модно на Западе совмещение проводимых учебных каникул или рабочего отпуска с оказанием добровольных услуг в разных точках страны или мира.

ФОРМЫ УЧАСТИЯ В ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| ❖ Волонтерское агентство | ❖ Дебаты, Круглые столы |
| ❖ Агентство добровольной помощи | ❖ Семейное добровольчество |
| ❖ Добровольческие акции | ❖ Молодёжные обмены |
| ❖ Социальные проекты | ❖ Волонтерские лагеря |
| ❖ Конференции, семинары | ❖ Добровольческие стажировки |
| ❖ Лаборатории Идей | |

ЧАСТЬ II: ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ, НАБОР И ОТБОР ВОЛОНТЕРОВ

Начало работы с волонтерами можно разделить на четыре этапа: оценка потребности в волонтерах, привлечение, набор и отбор. Предварительно надо провести оценку волонтерского потенциала местного сообщества, а именно:

- ❖ Социологическое исследование
- ❖ Интервью с заинтересованными сторонами
- ❖ Анкетирование потенциальных волонтеров
- ❖ Аналитика имеющейся информации
- ❖ Наблюдение
- ❖ Обсуждение различных форматов (форумы, прямая линия, ток-шоу)
- ❖ Круглые столы, дискуссии, экспертные встречи



ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ В ВОЛОНТЕРАХ

Существует два подхода к оценке потребности в волонтерах.

4. Первый подход. Проектный подход:

- ❖ Формулировка: проблема, цель, конечные результаты
- ❖ Анализ: ресурсы (имеющиеся и требуемые)
- ❖ Анализ: возможные альтернативные варианты реализации проекта.
- ❖ Решение: есть ли деньги для оплаты необходимых сотрудников или нужны волонтеры
- ❖ Если нужны волонтеры – создание плана по привлечению добровольцев.
- ❖ Определение координатора волонтеров.

5. Внутриорганизационный подход:

- ❖ Определение действия для устойчивого функционирования организации
- ❖ Группировка видов деятельности
- ❖ Сравнение «как сейчас» и «как хотим»
- ❖ Выявление «узких мест» (функций, которые не выполняются или не в полной мере)
- ❖ Выбор ответственных за работу в «узких местах»
- ❖ Группировка функций в новые должности
- ❖ Выбор: оплачиваемая работа или волонтеры

Оба подхода рекомендуется реализовать на первом этапе работы с волонтерами, так как обычно организация ведет как текущую деятельность, так и проектную.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ И НАБОР

После того, как определена потребность в волонтерах, пора приступать к набору. Выделяется две стратегии набора волонтеров:

- ❖ Общий набор
- ❖ Адресный набор

Стратегия набора зависит от типа работы. Общий набор подходит при проведении массовых мероприятий, разнообразии работ – обращаемся через СМИ ко всем желающим. Просто, но менее эффективно. Адресное

обращение к группе потенциальных добровольцев - это «просьба помочь». Эффективно, но трудоемко, особенно, если надо готовить агитаторов.

Способ привлечения волонтеров – это способ доведения до населения информации, ее тип и объем.

Способы привлечения:

1. Через СМИ (общий набор):

- ❖ радио и телевидению (сложно найти спонсора, но очень эффективно)
- ❖ постоянные рубрики в прессе с перечнем волонтерских вакансий
- ❖ статьи в газетах про волонтеров
- ❖ статьи в специализированных изданиях (студенты - молодежная газета)
- ❖ объявлений в интернете

2. Работа с целевой аудиторией (47% становятся добровольцами по чьей-либо просьбе, это уже адресный набор):

- ❖ выступления агитаторов
- ❖ проведение тематических семинаров
- ❖ раздачу информационных листовок на мероприятиях
- ❖ среди друзей и знакомых, уже работающих добровольцев
- ❖ клиенты организации – лучшие добровольцы
- ❖ информирование пассажиров общественного транспорта по внутреннему радио
- ❖ расклейку рекламных объявлений на остановках общественного транспорта (возможны штрафы!!!)
- ❖ агитационные столы и стенды на массовых мероприятиях
- ❖ ярмарки добровольческих вакансий

3. 3. Работа с организациями, в которых работают потенциальные добровольцы (больницы, библиотеки – тоже адресный набор):

- ❖ корпоративное добровольчество
- ❖ проведение практик и стажировок для студентов и школьников на добровольческой основе
- ❖ открытие выставок, рассказывающих о добровольчестве на предприятиях и учебных заведениях
- ❖ рекламные объявления в организации, принцип бартера: их реклама взамен.

Набирать нужно только тех, кто нужен, а не всех подряд.

Помните правило: Прежде всего, волонтер для организации, а не организация для волонтера. Наиболее эффективно адресное приглашение.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ

Для начала надо продумать, какие мотивации может удовлетворять предлагаемая работа, представить их в информации, доводимой до потенциальных волонтеров.

В рекламной информации не следует обещать «воздушные замки», т.к. введение человека в заблуждение при наборе – первый шаг к тому, что он уйдет, не начав работу, т.е. потраченные на него усилия окажутся не только бесполезными, но и начнут отрицательно влиять на имидж организации. Рекомендации по подготовке объявления таковы:

- ❖ Напишите, к кому Вы обращаете свое объявление.
- ❖ Поставьте дату мероприятия.
- ❖ Опишите, что за мероприятие проводится.
- ❖ Объясните общественную значимость данного мероприятия.
- ❖ Кратко опишите работу.

- ❖ Сообщите, какие потребности люди смогут удовлетворить, работая в качестве волонтеров в данном проекте.
- ❖ Поместите, если возможно, текст объявления в рамку и вставьте простой рисунок. Это заставит обратить внимание на объявление.
- ❖ Поместите девиз, призыв или слоган в верхнем правом углу объявления.
- ❖ Напишите: кто проводит мероприятие, по какому адресу могут обратиться заинтересованные лица.
- ❖ Укажите время и дату.

В объявлении должно быть не более 50-60 слов, чтобы прочесть его за 20-30 секунд.

В объявлении должны быть использованы слова, понятные и привычные и привычные целевой группе, в которой Вы ищите волонтеров.

ОТБОР

Для выбора наилучшего волонтера и повышения эффективности его работы, а также уменьшения риска нанести вред как волонтеру, так и клиенту (или деятельности организации), следует очень четко составить описание работы и определить предъявляемые к волонтеру требования.

Для проведения отбора можно использовать следующие инструменты:

4. **Собеседование** (цель – определить опыт, навыки и интерес к предлагаемой работе). Перед тем, как проводить собеседование, рекомендуется составить список вопросов, на которые вам необходимо получить ответ. Проводить собеседование целесообразнее в спокойной обстановке. Желательно, чтобы никто не мешал вашей встрече. С самого начала собеседования доброволец должен почувствовать к себе внимание со стороны вашей организации. Спокойная обстановка и доброжелательность с вашей стороны будут способствовать этому. Для создания обстановки доверительности беседы сядьте рядом с ним, вас не должны разделять какие-либо предметы.
 - ❖ Представьте. Расскажите об истории своей организации, о ее настоящем и перспективах.
 - ❖ Узнайте, что интересует волонтера (Почему он к вам пришел? Что он хочет получить от этой работы? Что он любит делать в свободное время? Какой он видит для себя идеальную работу?). Составьте представление о нем, как о человеке. Это делается для того, чтобы не разочаровать его предлагаемой работой.
 - ❖ Расскажите о работе, которая на ваш взгляд, подошла бы волонтеру. Узнайте мнение волонтера. Дайте ему письменное описание работы.
 - ❖ Назовите возможные преимущества и поощрения, которые может получить волонтер от выполняемой работы и от вашей организации.
 - ❖ Оставьте время для вопросов.
 - ❖ Дайте волонтеру **анкету (см. Приложение 2)**, в которую он может внести, интересующую вас информацию, и договоритесь о времени следующего визита.
 - ❖ Составьте краткий письменный отчет о проведенном собеседовании, отразив в нем ответы на поставленные вопросы, а также впечатления о внешности, коммуникабельности, опыте, доброжелательности и дайте ваши рекомендации по дальнейшей работе волонтера.
5. **Наблюдение** (дает возможность получить информацию о коммуникабельности, работоспособности волонтера, а также особенностях поведения и взаимодействия добровольца с окружающими). Его можно проводить в процессе анкетирования, бесед и т.п. коммуникаций с предполагаемым волонтером, а также его непосредственной работы. Желательно, чтобы наблюдаемый не чувствовал пристального внимания с вашей стороны.
6. **Анкетирование** (не должно быть единственным способом, с помощью которого отбирается волонтер. Лучше всего его совместить с процессом, предусматривающим непосредственное общение, например, с собеседованием). Анкетирование может подойти на этапе, когда существует много заявок на ограниченное число рабочих мест и выбор будущих волонтеров производится на основе информации, полученной из заполненных анкет. Но всегда необходимо помнить, что за листом бумаги с вопросами и

ответами стоит человек, изъявивший желание помочь вашей организации, затратив на это свое личное время и силы. Анкетирование способствует большому охвату отбираемых волонтеров, но при этом снижает объем информации, который можно получить, например, при собеседовании (**см. Приложение 2**).

7. **Тестирование** (желательно проводить в тех случаях, если работа требует особой ответственности). Но в любом случае его проводит специально подготовленный человек. Тестирование может происходить как с использованием психологических тестов, так и с моделированием каких-то ситуаций. Психологическое тестирование лучше всего проводить в тех случаях, когда доброволец принимает на себя ответственность за детей, инвалидов, тяжелобольных или ему необходимы какие-то особые моральные качества).
8. **Специальная проверка сведений** (данный инструментарий можно использовать как в комплексе, так и по отдельности. Выбор зависит от типа работы и от налагаемой на волонтера ответственности).

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Для выявления потребностей потенциального волонтера во время проведения собеседования (и при дальнейшем общении) можно руководствоваться следующими признаками

<i>Потребности</i>	<i>Как распознать потребность</i>	<i>Способы воздействия</i>
Комфорт безопасность	Часто задает вопросы о зарплате Бедная семья Рано начал работать Гордится накопленным	Гарантии Информирование, объяснение причин Подкрепление – материальное поощрение за любое дополнительное задание (волонтера мы поощряем не деньгами, а, например, возможностью пообедать)
Статус Признание	Достаток в семье средний, и выше среднего Уверенность в себе Нежелание опускаться ниже определенного уровня Высокая планка требований к людям Интерес к качеству предоставляемых ресурсов	Личный пример и истории из жизни Надо подчеркивать его профессионализм, его заслуги Давать задания, где волонтер может проявить себя Приближение к более высокому статусу (личное общение с руководством на равных) Наставничество надо другими волонтерами
Общение	Большая семья, где люди привыкли много общаться между собой Много вопросов, вопрос ради вопроса Много увлечений Много друзей	Наставничество надо другими волонтерами Разносчик информации Агитатор Дополнительные поручения
Власть	Заводила, лидер Властная фигура в семье, один из родителей занимает высокий пост Часто говорит «я» Завышенная самооценка унижает других людей У него есть неприятели Склонность к дорогим вещам Отдает приказания Много работает Не хочет работать, хочет руководить	Наделение полномочий Руководство группой волонтеров Сохранять дистанцию Привлекать к участию в распределении ресурсов
Творческий рост	Проявляет интерес, инициативу	Давать интересные задания

	Идеализирует результаты Использует дополнительные источники информации Ищет варианты решений Часто имеет четкую картинку, цель	Его нельзя заставлять, надо давать возможность выбора (хотя бы мнимого) Предлагать разнообразие Бросать вызов, брать на «а слабо?!?» Роль советника, консультанта
--	---	--

ДОПОЛНЕНИЕ: ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ ПО МОТИВАЦИИ И ПО ВЛИЯНИЮ НА МОТИВАЦИЮ

Существует ряд взглядов на мотивацию и соответственно ряд подходов по управлению мотивацией. Мы охватим наиболее распространенные и подумаем, почему люди работают добровольцами, имея разную мотивацию.

ВЗГЛЯДЫ НА МОТИВАЦИЮ

ПО ЛИЧНЫМ ПОТРЕБНОСТЯМ



ПИРАМИДА МАСЛОУ

Абрахам Маслоу считал, что все зависит от потребностей человека. Если потребности совсем неудовлетворены, то человека можно замотивировать тем, что ему будет предоставлен кров над головой и тарелка с кашей, причем «неиспорченной» маслом. А если многие потребности удовлетворены, то человек задумывается о самореализации, он ищет ту работу, где сможет применить свои таланты, он пытается переделать мир – идет в волонтеры, или пишет книгу. У каждого свое понятие об уровне жизни – кому-то достаточно удовлетвориться кашей, кому-то икрой. Поэтому со стороны по уровню жизни сложно сказать о мотивации.

Рассмотрим потребности в порядке их очередности:

❖ Физиологические потребности

Состоят из основных, первичных потребностей человека, иногда даже неосознанных. Иногда, в работах современных исследователей, их называют биологическими потребностями.

❖ Потребность в безопасности

После удовлетворения физиологических потребностей их место в мотивационной жизни индивидуума занимают потребности другого уровня, которые в самом общем виде можно объединить в категорию безопасности (потребность в безопасности; в стабильности; в зависимости; в защите; в свободе от страха, тревоги и хаоса; потребность в структуре, порядке, законе, ограничениях; другие потребности).

❖ Потребность в принадлежности и любви

Человек жаждет теплых, дружеских отношений, ему нужна социальная группа, которая обеспечила бы его такими отношениями, семья, которая приняла бы его как своего.

❖ Потребность в признании

Каждый человек (за редкими исключениями, связанными с патологией) постоянно нуждается в признании, в устойчивой и, как правило, высокой оценке собственных достоинств, каждому из нас необходимы и уважение окружающих нас людей, и возможность уважать самого себя. Удовлетворение потребности в оценке, уважении порождает у индивидуума чувство уверенности в себе, чувство собственной значимости, силы, адекватности, чувство, что он полезен и необходим в этом мире. Потребности этого уровня подразделяются на два класса. В первый входят желания и стремления, связанные с понятием «достижение». Человеку необходимо ощущение собственного могущества, адекватности, компетентности, ему нужно чувство уверенности, независимости и свободы. Во второй класс потребностей мы включаем потребность в репутации или в престиже (мы определяем эти понятия как уважение окружающих), потребность в завоевании статуса, внимания, признания, славы.

❖ Потребность в самоактуализации

Ясно, что музыкант должен заниматься музыкой, художник — писать картины, а поэт — сочинять стихи, если, конечно, они хотят жить в мире с собой. Человек обязан быть тем, кем он может быть. Человек чувствует, что он должен соответствовать собственной природе. Эту потребность можно назвать потребностью в самоактуализации. Очевидно, что у разных людей эта потребность выражается по-разному.



Один человек желает стать идеальным родителем, другой стремится достичь спортивных высот, третий пытается творить или изобретать. Похоже, что на этом уровне мотивации очертить пределы индивидуальных различий почти невозможно.

На нижних двух уровнях пирамиды Маслоу люди редко становятся волонтерами, так как базовые потребности должны быть удовлетворены – и здесь речь идет о финансовой мотивации. Если финансы позволяют удовлетворить базовые потребности, то можно говорить о следующем уровне пирамиды Маслоу и волонтерство обычно начинается здесь с третьего уровня. Последние три уровня: «познание», «эстетические» и «самоактуализация» в общем случае называют «Потребностью в самовыражении» (Потребность в личностном росте).

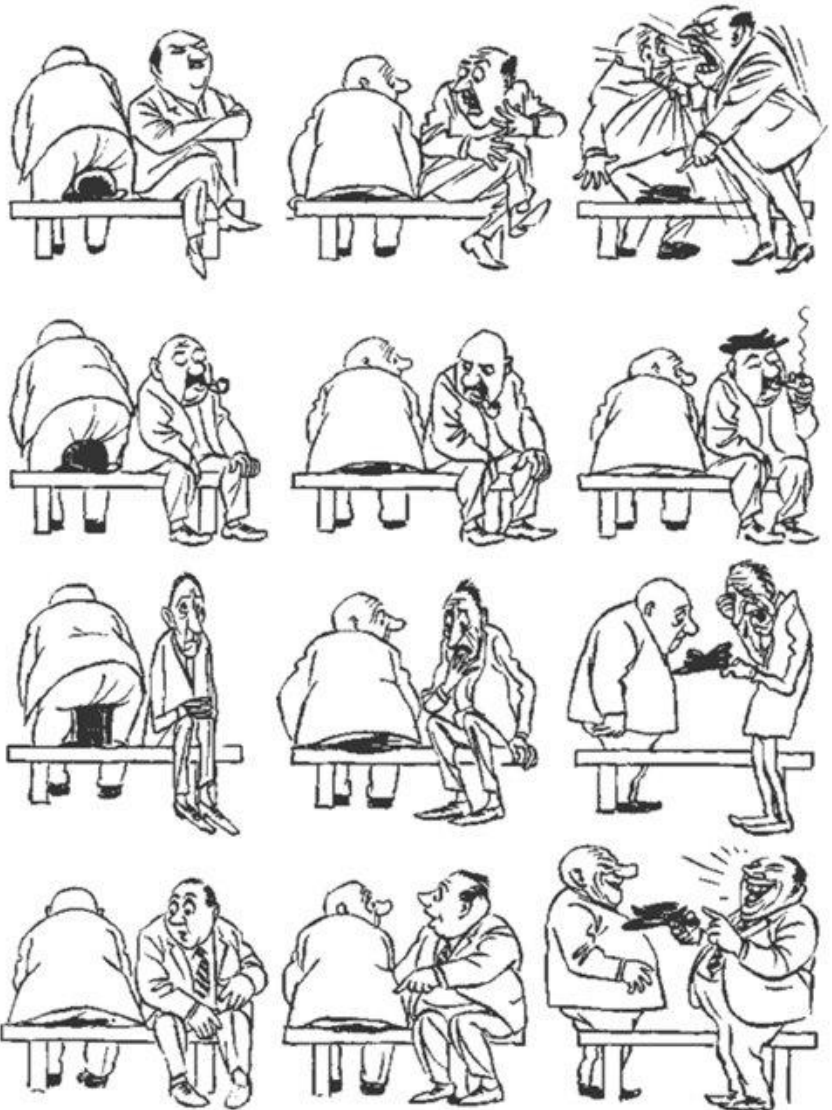
ПО ТЕМПЕРАМЕНТУ

Можно людей классифицировать по темпераменту.

Исходя из исследований И.П.Павлова каждому темпераменту соответствует определённый тип нервной системы, что само по себе исключает наличие у человека смешанного темперамента, который определяют различные психологические тесты.

Надёжными критерием для определения темперамента как типа нервной системы могут служить такие признаки как скорость протекания нервных процессов у человека, скорость обмена веществ, сила эмоций и тип тела человека (соматотип).

По исследованиям Духовского Т.А. темперамент не просто совокупность каких-то характеристик человека, а целостная устойчивая структура относящаяся к телу человека. То есть предположить темперамент можно в том числе и по внешнему виду. По этой теме легко найти материалы, поэтому мы ограничимся лишь графикой Х.Бидструпа ☺



ПО НАПРАВЛЕННОСТИ: «ОТ» И «К»

Есть два базовых типа мотивации – это К (мотивация тем, как будет хорошо, когда вы это сделаете) и ОТ (мотивация тем, как будет плохо, если это не сделать).

Все просто: мотивация, основанная на положительных стимулах называется положительной; мотивация основанная на отрицательных стимулах называется отрицательной.

ПСИХОТИПЫ ПО СТИЛЮ МЫШЛЕНИЯ

- ❖ Аналитики — ценят содержание работы, стабильность, возможность обучения и повышение квалификации. Мотивировать его может наличие развернутого времени для тщательного, детального выполнения задания, отсутствие спешки и стрессов, а также возможность учиться.
- ❖ Прагматики ценят материальные ценности. В случае оплачиваемой работы - карьеру и заработок. В случае волонтерства – бонусы для дальнейшей карьеры, имиджа и тд. Если таких возможностей нет, то прагматики легко остановят свою волонтерскую деятельность.
- ❖ Критики ценят возможность быть значимым экспертом и оценивать работу других сотрудников. Они любят свободу в высказывании своего мнения, не подчиняются авторитетам. Это сложные волонтеры ☺. Зато они хорошо работают во всяких советах и активно делятся экспертным мнением.
- ❖ Реалисты стремятся к лидерской позиции и управлению. Это — потенциальные руководители, пусть даже надо другими волонтерами. С большой вероятностью, они не будут долго волонтерами – им надо набраться опыта, связей или перейти в разряд оплачиваемых сотрудников.

ОТНОШЕНИЕ К РАБОТЕ

И последняя классификация сотрудников (добровольных или оплачиваемых) основана на отношении к работе. По этому критерию выделяют профессионалов, исполнителей, руководителей (лидеров) и нейтралов. Психологический тип человека, проявляющийся в его отношении к организации, тоже влияет на его мотивационные ожидания. Эта классификация имеет общие черты с предыдущей.

- ❖ Профессионалы проявляют интерес к содержанию работы, любят трудные задачи, стремятся получать новую, профессионально значимую информацию, проявляют независимость и автономность, не любят ни руководить, ни подчиняться. Мотивировать профессионала можно тем, что он получит свободу в выборе проблемы, возможность работать самостоятельно, и за ним будет минимальный контроль или вообще отсутствие контроля. Ему нужно давать сложные задания, периодически отсылать на разные обучающие семинары и тренинги. Для профессионала важно периодически выбираться в свое профессиональное сообщество, чтобы его признавали и положительно оценивали «коллеги по цеху». Профессионалы поэтому любят конференции, публикации, выступление, награды, знаки отличия. Именно этим и можно мотивировать волонтеров-профессионалов.
- ❖ Исполнители любят работать в коллективе, вместе со всеми, они любят утром уходить на работу, а вечером приходить с работы, стремятся к распределению ответственности и функций на рабочем месте, ориентированы на выполнение приказов и поручений, избегают ответственности и лидерства. Мотивировать их будут положительная оценка со стороны руководителя, публичное поощрение морального характера, поручения по выполнению представительских функций.
- ❖ Лидер стремится к влиянию и власти. Если его не назначают руководителем, как правило, он становится неформальным лидером, может сопротивляться решениям руководства, критиковать руководство компании. Это сложный тип волонтера; он может работать ради того, чтобы стать в будущем оплачиваемым сотрудником или же набраться опыта для дальнейшего карьерного роста в качестве уже оплачиваемого сотрудника.
- ❖ Нейтрал — самый сложный работник, если он оплачиваемый, потому что любая мотивирующая система может быть для него неэффективной - его интересы лежат вне работы. Он может увлекаться чем угодно: религией, эзотерикой, бабочками, живописью, охотой, спортом, машинами и проч. Но в качестве волонтера – это отличный вариант, потому что он искренне увлечен своей деятельностью и будет делать ее с удовольствием. Ему важно общение с единомышленниками, разделяющими его интересы.

ПЯТЬ КЛАССОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ

Данная классификация применяется для оплачиваемых сотрудников, но при анализе мотивации волонтеров она тоже полезна.

Тип мотивации	Для человека с такой мотивацией важно	Мотиватор
Материальная мотивация(35-50% работников)	Цена, получаемая в качестве вознаграждения за труд, Надбавки, премии. Обычно в качестве волонтеров стремятся к приобретению опыта или полезных связей.	Деньги и материальности
Профессиональная(15-20% работников)	Творческий характер работы, Признание его профессионализма сотрудниками организации, Современное, хорошо оборудованное рабочее место. Профессиональная самореализация. Например, волонтеры, оказывающие бесплатные консультации по какой-либо теме.	Саморазвитие, творчество
Патриотическая(5-15% работников)	Общественное признание, Похвала, особенно прилюдно. Убежденность в своей «нужности» организации. Отличный волонтер!	Признание
Хозяйская(5% работников)	Стремление к максимальной самостоятельности, Добровольно принятая полная ответственность за выполняемую работу. В качестве волонтера может, например, ответственно и добросовестно распределять собранные вещи.	Власть
Недостижительная (25-35% работников)	Низкая ответственность, Малые трудовые усилия, Страх, Привычки, Гарантированный заработок. Вряд ли такой человек будет волонтером.	Комфорт

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Говоря о формировании мотивирующей среды необходимо упомянуть вовлеченность – это популярный ныне термин. Вовлеченность в отношении к оплачиваемым сотрудникам включает в себя два ключевых аспекта: насколько сотрудники хотят демонстрировать высокие показатели на работе и насколько они действительно предпринимают действия, чтобы достичь этих высоких показателей. Для волонтеров вовлеченность еще важнее. Ее повышению способствуют различные повышения мотивации, о которых идет речь в следующем разделе.

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ В ОРГАНИЗАЦИИ И ПОДГОТОВКА ОРГАНИЗАЦИИ К РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ

Перед тем, как поручить волонтеру выполнение какой-либо работы, необходимо провести определенные мероприятия, которые бы способствовали точному пониманию поставленной перед ним задачи, сделали его работу более эффективной и безопасной, а именно: инструктаж; подготовка соглашения между волонтером и организацией; информирование волонтера об истории организации, ее миссии, традициях, существующих процедурах и правилах. С другой стороны, сотрудники организации должны быть готовы к работе с волонтерами. И с третьей стороны заранее должен быть продуман механизм контроля работы волонтеров (должен быть назначен координатор волонтеров с четкими обязанностями, он может выполнять обязанности руководителя волонтеров) и определены индикаторы эффективности работы волонтеров.

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ

Инструктаж волонтеров о правилах работы, техники безопасности – это первое, что необходимо сделать. При необходимости нужно организовать обучение волонтеров. Если работа требует особого подхода, особой осторожности, то целесообразно воспользоваться специальной литературой, где определены требования к работникам этих специальностей.

Особого внимания требует **подготовка** соглашения между волонтером и организацией. Заключается соглашение на выполнение волонтерской деятельности (**см. Приложение 3**), который регулирует взаимоотношения между волонтером и организацией, их взаимные обязательства.

Информирование волонтера об истории организации, ее миссии, традициях, существующих процедурах и правилах. Если в организации имеется Положение о волонтерстве, то необходимо волонтера обязательно ознакомить с ним (**см. Приложение 4**). Если организация имеет большой офис, и волонтер будет в нем работать, то необходимо познакомить его не только со всеми сотрудниками, но и с расположением рабочих комнат и бытовых помещений. Если же организация ведет свою деятельность на различных объектах, то, если возможно, познакомьте волонтера и с ними. Волонтер должен четко представлять организацию, в которую он пришел работать.

При отборе волонтеров для добровольной деятельности в вашей организации стоит помнить, что могут прийти люди, которые могут вам не подойти.

В случае, если такая ситуация произошла, необходимо думать о клиентах организации и руководствоваться правилом Гиппократ: «Не навреди!», хотя проблема отказа волонтеру остается крайне деликатной. Нельзя забывать, что человек решил отдать свое свободное время на благо общества, что достойно уважения. Поэтому нужно открыто и честно назвать причину отказа, подчеркнув, как вы цените его предложение помощи. Если есть возможность, необходимо предложить другую работу в вашей организации, которой он более соответствует в качестве волонтера, или другую организацию, которая нуждается именно в тех навыках и качествах, которыми обладает данный человек.

Главная цель при отказе волонтеру – сохранить и даже поддержать его стремление к добровольному труду.

ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ К РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВОЛОНТЕРОВ И СОТРУДНИКОВ

Советы по подготовке к работе с волонтерами

- ❖ Разработайте процедуру взаимодействия персонала с волонтерами.
- ❖ Выявите личные и организационные опасения персонала, связанные с волонтерами.
- ❖ Постарайтесь взять персонал в союзники к волонтерам, вместе планируйте как развитие волонтерской программы, так и размещение волонтеров на рабочих местах.
- ❖ Проведите конкретное мероприятие, которое покажет полезность волонтеров.
- ❖ Покажите денежный эквивалент волонтерского труда.
- ❖ Покажите невостребованные затраты волонтеров в денежном эквиваленте.
- ❖ Проведите обучение персонала работе с волонтерами.
- ❖ Поощряйте сотрудников, которые хорошо работают с волонтерами, а также и самих волонтеров.
- ❖ Хорошо спланируйте людей не только общая работа, но и совместный досуг. Организуйте неформальные мероприятия, в которых участвуют как сотрудники организации, так и волонтеры.
- ❖ Руководитель организации должен поддерживать волонтеров.

Создание условий для работы волонтеров.

- ❖ гарантировать безопасность и здоровье волонтеров,
- ❖ условия труда должны позволять качественно выполнять порученную работу,
- ❖ обеспечение нормальных условий труда волонтерам не должно производиться за счет ухудшения условий, в которых работают штатные сотрудники. Остальное зависит от специфики работы волонтера и возможностей организации.

Организаторам труда волонтеров следует предварительно обдумать, что им необходимо для работы. Например, инструмент (компьютерная программа, книги, лом), спецодежда (рукавицы, халат, сапоги, тапочки), расходные материалы, необходимые для выполнения работы. Если организация впервые берется за данный вид деятельности, то обязательно проконсультируйтесь у специалиста. Он разъяснит специфику работы. Особенно, если существует определенный риск для работы волонтеров.

Необеспеченная необходимыми ресурсами работа может дать негативный эффект.

Помните, что сотрудники и волонтеры отличаются друг от друга. Отличия зависят от конкретной организации и конкретных задач волонтеров. Ниже приводится пример, действительный для организации, оказывающей психологическую поддержку тяжело больным на территории городской больницы:

<i>Волонтеры</i>	<i>Сотрудники (врачи)</i>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ не зависят от графика и расписания, ❖ могут оказывать поддержку в любое время, постоянно занимаются одним и тем же кругом проблем; ❖ уделяют основное внимание эмоциональному состоянию, психологической поддержке; ❖ определяют границы того, что они могут взять на себя и что следует оставить в ведении других служб; ❖ выглядят как обычные люди. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ часто уже перегружены и вынуждены принимать слишком много клиентов; ❖ имеют определенный график работы; ❖ сосредоточены на практических вопросах; ❖ ставят диагноз; ❖ предполагается, что должны заниматься всеми аспектами проблемы; ❖ в белом халате, символизируют власть и дистанцию.

Организация благоприятного взаимодействия между сотрудниками и волонтерами и понимание сотрудниками того, какую пользу приносят волонтера, крайне важны.

Рекомендуется обратить внимание на работу с сотрудниками в следующих направлениях:

- ❖ Личного характера:
 - необходимость четкого планирования работы для обеспечения ею волонтеров;
 - возникновение неких моральных обязательств перед человеком, который работает бесплатно;
 - конкуренция со стороны волонтеров;
 - нежелание затратить свое время на обучение волонтера.
- ❖ Организационного характера:
 - неверие в компетентность волонтеров;
 - боязнь возможных проблем юридического, психологического и финансового характера;
 - боязнь, что волонтеры неправильными действиями смогут нанести урон имиджу организации.

Если существуют опасения по поводу определенных предпосылок к возникновению конфликта или какой-нибудь инцидент уже возник, то следует использовать принцип быстрого реагирования. Не стоит ждать, когда конфликтная ситуация исчерпает себя сам.

Рекомендуется делать профилактику возникновения конфликтов между оплачиваемыми сотрудниками и волонтерами.

Необходимо выявить негативные факторы, которые сотрудники связывают с появлением волонтеров. Работать будет легче, зная, что можно предложить сотруднику в ответ на его опасения.

- ❖ Не нужно переубеждать людей красивыми словами, а тем более насильно заставлять их работать с волонтерами. Постарайтесь взять сотрудников к себе в союзники, попробуйте увлечь их общим с волонтером делом, наглядно показав преимущества сотрудничества. Маленькое, но конкретное дело лучше, чем большая красивая речь.
- ❖ Попробуйте волонтерский труд приравнять к денежному эквиваленту, т.е. покажите реальную экономию денег.
- ❖ Следующим шагом может стать показ учета невозмещенных расходов волонтеров, то есть их личных расходов, за которые они могли бы требовать, но не требуют оплату. Например, расходы на проезд, телефон, какие-то канцелярские принадлежности.

Проведите предварительное анкетирование, чтобы выяснить, какую работу персонал готов поручить волонтерам. Покажите сотрудникам организации, что наиболее эффективно они могут сделать важную и любимую работу, передав часть своих функций волонтерам. Возможно, после этого и удастся

Работа с волонтером должна быть добровольной. Тех сотрудников, кто боится отдать часть своих обязанностей, опасаясь некомпетентности, следует привлекать к отбору волонтеров. *Важным условием профилактики конфликтов и хорошим способом удержания волонтеров является разработка процедуры взаимодействия персонала с волонтерами.* В ней должно быть указано, в каких работах могут участвовать волонтеры, а в каких – нет, а также степень их компетенции при принятии решений.

Необходимо поощрять тех сотрудников, которые добились успеха в работе с волонтерами: это и публичная благодарность на официальных мероприятиях, и просьбы к руководству отметить достижения этих людей.

Особо следует отметить роль руководителя организации в работе с волонтерами. Руководитель своим личным примером должен поддерживать волонтеров. Благодарственные письма и вручение подарков – в сфере его компетенции.

КОМАНДНЫЕ РОЛИ

При приеме на работу волонтеров важно учесть характерные для них командные роли. Разные исследователи выделяют разное количество ролей. Мы ограничимся самым общим вариантом.

Один и тот же человек в разных условиях может выполнять разные роли, но некоторые для него более комфортны, иные – менее комфортны. Оплачиваемого сотрудника дополнительно мотивируют деньги, а для волонтера надо в первую очередь учитывать комфорт.

Роль	Основные достоинства	Основные недостатки
Генератор идей	Незаурядный ум, креативность, независимость, оригинальность	Индивидуализм, непрактичность, поведение «не от мира сего»
Реализатор	Организованность, практичность, дисциплинированность	Консервативность, склонность к бюрократизму
Исследователь ресурсов	Динамичность, гибкость, коммуникабельность, предприимчивость	Необязательность, непоследовательность
Координатор	Проницательность, организованность, волевые качества	Авторитарность, склонность к манипулированию
Аналитик-стратег	Незаурядный ум, беспристрастность, проницательность	Медлительность, холодность, пессимистичность
Душа команды	Дипломатичность, отзывчивость, способность к сопереживанию	Нерешительность, низкая стрессоустойчивость, депрессивность
Мотиватор	Энергичность, напористость, целеустремленность	Раздражительность, отсутствие чувства юмора, негибкость
Педант	Добросовестность, аккуратность, дисциплинированность	Одержимость, повышенная тревожность, излишняя пунктуальность
Специалист	Увлеченность профессией, компетентность	Ограниченность интересов

Определить командные роли можно, наблюдая за работой людей на собраниях. Обычно последовательность включения в работу примерно такова:

Координатор – собрал группу и сформулировал задачу.

Генератор идей – предложил варианты решения.

Исследователь ресурсов – высказал возражения, апеллируя к опыту и здравому смыслу, упомянул удачные, стереотипные, нестандартные решения.

Аналитик – примирил предложения и возражения и подвел итоги, зафиксировал идеи для дальнейшей проработки.

Реализатор – стал обсуждать дальнейшую работу.

Педант – согласился обработать и разослать всем результаты встречи.

КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ

В результате оценки работы волонтера может оказаться, что работа не могла быть выполнена изначально, и вся ответственность лежит на том, кто неправильно подобрал человека на работу, на том, кто нечетко поставил задачу, а в процессе работы не дал волонтеру «обратную связь».

Контроль деятельности волонтеров – очень важная часть работы. Для того чтобы определить, кто и на каком уровне может проводить этот контроль, следует составить таблицу уровня компетенции и контролируемых показателей деятельности добровольца в организации (**см. Приложение 5**).

«Уровень компетенции» определяется функциями, которые выполняет человек, контактирующий в волонтером. «Контролируемыми показателями» выступают показатели, которые необходимо подвергать контролю в процессе работы добровольца. С помощью данной таблицы можно оценить эффективность и успешность работы добровольца, соблюдение им правил, принятых в организации. В данной таблице «**Да**» означает то, что контроль возможен, «**Нет**» – что контроль невозможен, «**При определенных условиях**» – то, что при наличии достаточной информации контроль возможен.

Ниже приведены некоторые показатели, определяющие работу добровольца и подвергаемые контролю:

- ❖ Эффективность – соотношение затрат к выполненному результату.
- ❖ Успех – достижение поставленной цели.
- ❖ Соблюдение правил – правила, определяющие жизнедеятельность организации. Например, какие-либо процедуры, отношения к определенным группам.
- ❖ Необходимые для работы ресурсы – степень готовности рабочего места, соответствие и наличие необходимых инструментов и материалов выполняемой работе.
- ❖ Обратная связь – оценка деятельности добровольца, т.е. определение степени успешности работы, необходимости каких-либо изменений.
- ❖ Личные качества – характеристики личности, которые остаются за рамками профессиональных требований.
- ❖ Конфликт интересов – возможность отрицательного влияния на выполнение или результат определенной работы из-за прямой или косвенной личной заинтересованности. Например, это очень важно для добровольцев, которые являются членами экспертных советов по распределению грантов.
- ❖ Достаточный объем стимулирования – средства, направленные на удержание добровольца в организации.

Если внимательно рассмотреть таблицу, то можно составить функциональные обязанности координатора добровольцев, определить степень вовлеченности добровольцев, обязанности других сотрудников, руководителя организации по отношению к добровольцам (**см. Приложение 6**).

Контроль осуществляется в двух направлениях: мы оцениваем работу волонтера и работу с волонтером.

ИНДИКАТОРЫ

Для контроля работы и для оценки достижения поставленной цели нам необходимо пользоваться индикаторами.

Индикатор – это инструмент мониторинга, с помощью которого измеряется достижение целей деятельности с возможностью их объективной проверки.

Индикатор позволяет ответить на вопрос, какой достигнут прогресс в достижении цели и достигнут ли он вообще.

Индикатор определяет эффективность деятельности путем сравнения реальных результатов с ожидаемыми.

Индикатор не раскрывает причин, по которым не удается достичь прогресса.

Индикаторы **бывают количественными и качественными**:

- ❖ Количественный индикатор можно определить как меру количества, такую как численность людей, которые принимают участие в общественных слушаниях.
- ❖ Качественный индикатор можно определить как суждения людей и представления о предмете, такое как убеждение в том, что те люди, которые участвовали в слушаниях, обладают возможностью влияния.

ПРИМЕРЫ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ИНДИКАТОРОВ

<i>работы добровольцев:</i>	<i>работы с добровольцами:</i>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Количество чел./часов, отработанных добровольцами ❖ Объемы помощи, которая оказана добровольцами клиентам организации ❖ Условная стоимость труда добровольцев организации и услуг, оказанных добровольцами ❖ Количество проведенных добровольческих акций ❖ Количество клиентов, которым добровольцы оказали помощь ❖ Количество/объем ресурсов, привлеченных добровольцами ❖ Количество действующих добровольческих групп ❖ Количество добровольцев, действующих в качестве координаторов, тренеров, наставников ❖ Количество добровольцев, вступивших в члены организации ❖ Количество добровольцев, которых привлекли сами добровольцы 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Количество привлеченных добровольцев ❖ Количество свободных добровольческих вакансий ❖ Количество соглашений, оформленных добровольцами ❖ Количество добровольцев, которые расторгли отношения с организацией ❖ Количество добровольцев, прошедших специальную подготовку и обучение ❖ Сколько добровольцев работают на постоянной основе ❖ Сколько добровольцев работают на разовой основе (вызов/ приглашение) ❖ Сколько решений принято на основе предложений добровольцев ❖ Сколько специальных мероприятий для добровольцев проведено ❖ Сколько добровольческих программ, акций организовано ❖ Сколько публикаций в СМИ о работе добровольцев поместила организация ❖ Сколько добровольцев были поощрены (получили дипломы, награды и т.п.) ❖ Сколько добровольцев принято в члены организации, в состав руководящих органов, в состав персонала и пр.

ПРИМЕРЫ КАЧЕСТВЕННЫХ ИНДИКАТОРОВ

<i>работы добровольцев:</i>	<i>работы с добровольцами:</i>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Программы и проекты, реализованные с участием добровольцев ❖ Виды и формы помощи и услуг, которые оказаны добровольцами клиентам организации (на постоянной и разовой основе) ❖ Виды работ, осуществленных добровольцами (на постоянной и разовой основе) ❖ Тематика, содержание и результаты проведенных добровольческих акций ❖ Целевые группы клиентов, которым 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Какие добровольческие вакансии были заполнены ❖ Какие добровольческие вакансии остались свободными ❖ Какие причины ухода из организации указали добровольцы, которые расторгли с ней отношения по собственной инициативе ❖ Какие формы подготовки и обучения добровольцев осуществлялись организацией (какие оказались наиболее эффективными) ❖ Какие виды работ осуществляют

<p>добровольцы оказали помощь</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Наименование ресурсов, привлеченных добровольцами ❖ Классификация действующих добровольческих групп, их задачи ❖ Описание опыта, который передавали добровольцы, действующие в качестве координаторов, тренеров, наставников ❖ Имена добровольцев, вступивших в члены организации ❖ Имена добровольцев, которых привлекли сами добровольцы 	<p>добровольцы, действующие на постоянной основе и на разовой основе</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Какие инициативы и предложения добровольцев были реализованы организацией ❖ Какие специальные, формальные и неформальные мероприятия были проведены для добровольцев ❖ Перечень публикаций в СМИ о работе добровольцев ❖ Имена добровольцев, которые были поощрены организацией, либо по ее представлению (получили дипломы, награды и т.п.)
--	--

МЕТОДЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА:

<i>Методы осуществления мониторинга работы добровольцев</i>	<i>Методы осуществления мониторинга работы с добровольцами</i>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Анализ отчетов добровольцев ❖ Анализ сводных отчетов координаторов о работе добровольцев ❖ Анкетирование добровольцев относительно их удовлетворенности своей работой ❖ Анализ индивидуальных рабочих планов добровольцев ❖ Опросы клиентов относительно работы добровольцев ❖ Табели учета рабочего времени добровольцев ❖ Собеседования с добровольцами ❖ Аттестация добровольцев ❖ Сбор и анализ неофициальной информации (например, мнение клиентов и партнеров) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Анализ отчетов координаторов по работе с добровольцами ❖ Анкетирование координаторов по работе с добровольцами ❖ Анкетирование добровольцев относительно их удовлетворенности работой в организации ❖ Анализ исполнения планов программ и проектов с участием добровольцев ❖ Собеседования с добровольцами ❖ Анализ объемов и результатов обучения добровольцев ❖ Анализ результатов специальных поддерживающих мероприятий для добровольцев ❖ Анализ количества и качества неформальных мероприятий для добровольцев

ДОПОЛНЕНИЕ: ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ ПО ПОСТАНОВЕ ЗАДАЧ

Мы делегируем волонтеру выполнение определенных действий, решение определенной задачи и в первую очередь – делегируем ответственность.

Процесс делегирования включает в себя следующие этапы:

- ❖ Постановка задачи волонтеру
- ❖ Взятие волонтером ответственности
- ❖ Установление и согласование процедуры контроля
- ❖ Передача необходимых полномочий
- ❖ Определение ближайших шагов
- ❖ Контроль выполнения и обратная связь

СПОСОБЫ ПОСТАНОВКИ ЗАДАЧИ

Существует три способа постановки задач: по проблеме, по результату, по алгоритму. Это пригодится Вам для работы не только с волонтерами ☺

❖ По проблеме

Руководитель формулирует проблему, но не вдаётся в подробности, того, каким способом она будет решена. Тем самым повышается статус сотрудника и есть возможность для творческого подхода. Кроме того, это экономит время. Ход выполнения задачи в этом случае будет трудно контролировать, не ясен результат. Поэтому, этот способ применяется, когда задача ставится высококвалифицированному специалисту, которому вы полностью доверяете.

❖ По результату

Руководитель формулирует проблему и говорит, какой хочет получить результат. Как этого результата добиться, сотрудник решает сам. В этом случае, ясен результат, но, в то же время развивается самостоятельность сотрудника, это положительно влияет на его мотивацию. Время, так же, экономится, хотя надо согласовать ожидаемый результат.

❖ По алгоритму

В этом случае, не только формулируется проблема, описывается желаемый результат, но и предлагается подробный план действий. В этом случае, всё чётко и конкретно, легко контролируется весь процесс выполнения задачи. Много времени уходит на постановку задачи, понижается ответственность сотрудника, отсутствует творчество. Этот метод используется в ситуации, когда у исполнителя низкая квалификация или задание выполняется в первый раз. В силу предсказуемости и определенности именно этот вариант постановки задачи чаще всего используется при работе с волонтерами.

КРИТЕРИИ SMART

Цель/задача должна соответствовать критериям SMART, которые предложил для грамотной формулировки целей Питер Друкер в 1954 году:

- ❖ S (specific - конкретный) – Цель должна быть конкретной. Цель должна быть четко и конкретно определена и сформулирована, а результат, который необходимо получить, понятен всем, кто связан с ее достижением. Иначе в итоге может быть достигнут результат, значительно отличающийся от задуманного.
- ❖ M (measurable - измеримый) – Цель должна быть измеримой (в баллах по десятибалльной шкале, в определенной периодичности, в штуках, в рублях, в процентах и т.д.).
- ❖ A (achievable – достижимый) – Цель должна быть амбициозной, вызывать драйв, желание ее достичь. Необходимо ставить достаточно сложные цели, предполагающие усилия.
- ❖ R (realistic - реалистичный/прагматичный) – Цели должны быть реалистичны в рамках установленных ресурсов, знаний и заданного времени на их выполнение
- ❖ T (timed - определенный по времени) – Любая цель должна быть выполнима в определенном моменту времени. Времени должно быть достаточно, чтобы справиться с задачей, но и разбрасываться им нельзя.

ПОЛУЧЕНИЕ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ВОЛОНТЕРУ

После того, как задача поставлена, ответственность волонтером взята и работа начата, надо помнить о поддержании мотивации, о контроле и, в случае необходимости, критиковать работу. Все это – получение и предоставление обратной связи. О контроле было сказано выше, а о похвале и критике стоит сказать отдельно. Опять же, это важно при работе как с волонтерами, так и с оплачиваемыми сотрудниками ☺

ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ МОТИВАЦИИ

Повышают мотивацию:

- ❖ Тесное уважительное общение, приглашение волонтеров на корпоративные мероприятия
- ❖ Возможность обучения
- ❖ Привлечение волонтеров к принятию решений, например, в качестве экспертов
- ❖ Поддержка идей и предложений
- ❖ Искренняя похвала, когда она заслужена

Существует ряд методов, которые можно использовать для повышения мотивации.

<i>Метод</i>	<i>Механизм воздействия</i>
Личный пример	Люди склонны брать на вооружение такие поведенческие модели, которые демонстрируют люди, пользующиеся у них авторитетом, которых они уважают и которым доверяют
Поощрение	Похвала, подарок, предоставление возможности обучения или командировки – в общем, что-то приятное ☺
Информирование	Использование этого метода формирует у волонтеров чувство причастности к общему делу и лояльность компании, способствует росту доверия к руководителю и улучшению психологического климата с оплачиваемыми сотрудниками
Расширение полномочий и ответственности	Это традиционно используемый метод для воздействия на оплачиваемых сотрудников. Если волонтеры «проверены в деле» и известен их потенциал, то им можно предоставить большую самостоятельность
Привлечение к процессу подготовки решений	Участие волонтеров в процессе подготовки решений повышает ответственность и заинтересованность волонтеров в их успешной реализации. Можно использовать волонтеров как экспертов, консультантов
Оценка и контроль рабочих результатов	Здесь важно, чтобы критерии, которые используются при оценке работы, были объективны и понятны волонтерам, и чтобы используемые формы контроля соответствовали содержанию работы и ответственности исполнителей
Постановка чётких и конкретных целей и задач	Отдача волонтеров и их вовлеченность тем меньше, чем менее понятны для них цели, поставленные руководителем. Руководителю следует обращать внимание на конкретность и чёткость целей и задач, которые он ставит перед сотрудниками. Важно использовать не сложные термины, а говорить с волонтером на привычном ему языке.

АЛГОРИТМ ГРАМОТНОЙ КРИТИКИ

Увы, мотивация может не только повышаться, но и понижаться. И понижает ее не только сложность работы или взаимоотношения с оплачиваемыми коллегами, но и критика. Поэтому критиковать волонтеров, как впрочем и других сотрудников, надо грамотно.

При конструктивной критике - критике подлежит не сам человек, а его действия и результаты: «Я хорошо отношусь к Вам, но не к Вашей работе в данной ситуации».

Алгоритм конструктивной критики:

- ❖ Сформулируйте задачу, которая была поставлена перед сотрудником (еще лучше - пусть он сам формулирует)
- ❖ Скажите ему, что конкретно он сделал неправильно.
- ❖ Дайте понять, что вы на самом деле на его стороне.
- ❖ Напомните ему, как высоко вы цените его.
- ❖ Еще раз повторите, что вы хорошо относитесь к нему, но не к его работе в данной ситуации.
- ❖ Запомните, что, когда критика завершена, она завершена навсегда.

Очень легко похвалить. Гораздо труднее сделать корректное, деловое, не обидное замечание. Ниже приведены некоторые конструктивные варианты критических оценок. Но надо обязательно помнить, что

волонтер работает по доброй воле, бесплатно и его нельзя критиковать так же «откровенно», как оплачиваемых сотрудников. Выберите подходящий для волонтера вариант:

- ❖ Подбадривающая критика: Ничего. В следующий раз сделаете лучше.
- ❖ Критика-надежда: Надеюсь, что в следующий раз получится лучше.
- ❖ Критика-аналогия: Раньше, когда я был таким, как Вы, я допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника!
- ❖ Критика-похвала: Работа сделана хорошо. Но только не для такого ответственного случая.
- ❖ Безличная критика: Среди наших сотрудников и волонтеров есть работники, которые не справились с поставленной задачей. Не будем называть их фамилии.
- ❖ Критика-озабоченность: Я очень озабочен сложившимся положением дел...
- ❖ Критика-сопереживание: Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано...
- ❖ Критика-сожаление: Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно.
- ❖ Критика-удивление: Как?! Неужели вы не сделали эту работу?!
- ❖ Критика-ирония: Делали, делали и... сделали. Работка что надо!
- ❖ Критика-упрек: Ну, что же вы? Я на вас так рассчитывал!
- ❖ Критика-замечание: Не так сделали. В следующий раз посоветуйтесь с более опытными коллегами.

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП ПРИЗНАНИЯ

Как грамотно похвалить человека, то есть признать его заслуги? Признание делается и самому человеку, как личности, и его действиям и результатам (в отличии от критики).

Признание действительно тогда, когда вы, во-первых, говорите людям *в лицо*, что вы собираетесь высказать свое мнение об их работе и, во-вторых, хвалите людей *не откладывая*.

Как делать Признание:

- ❖ Конкретно говорите людям, что они сделали правильно.
- ❖ Говорите людям, как вам приятно то, что они сделали правильно, как это поможет организации и всем работающим в ней.
- ❖ Делаете паузу, чтобы дать им почувствовать, как вам приятно.
- ❖ Побуждаете их добиваться еще больших успехов.

Расплывчатое, неполное или неискреннее признание может произвести эффект, прямо противоположный желаемому. Так что хвалите людей искренне.

ЧАСТЬ III: МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРИМЕРЫ МОДЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРОГРАММА «РОССИЙСКО-АМЕРИКАНСКАЯ ВОЛОНТЕРСКАЯ ИНИЦИАТИВА»

Суть - двусторонний обмен волонтерами между США и Россией. Целями Программы являлись: привлечение сообщества к волонтерским проектам по здоровому образу жизни и социальному развитию; и формирование устойчивых взаимоотношений между российскими и американскими волонтерами, организациями и сообществами. Основные этапы программы:

- ❖ набор, отбор и распределение российских и американских волонтеров по НКО;
- ❖ стартовая конференция и тренинг по темам;
- ❖ кратковременные стажировки (в течение 8 недель) волонтеров в принимающих российских и американских НКО;
- ❖ конкурс среди Волонтеров из числа молодых профессионалов, с учетом их опыта, знания языка и лидерского потенциала (студенты последних курсов вузов, представители государственных служб, волонтеры и сотрудники НКО).

Волонтеры участвовали в различных проектах принимающих организаций, где кроме приобретения новых знаний, они реализовывали свои навыки и опыт.

в 14 организаций приглашены американские волонтеры (Екатеринбург, Иркутск, Улан Удэ, Кемерово, Тольятти, Самара, Ульяновск, Чапаевск).

КАРЕЛИЯ: СОЗДАНИЕ РЕСПУБЛИКАНСКОГО ВОЛОНТЕРСКОГО ЦЕНТРА (ПОДДЕРЖКА КООРДИНАЦИИ, КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ОБУЧАЮЩЕЙ ПОДДЕРЖКИ ВОЛОНТЕРСКИХ ИНИЦИАТИВ РЕСПУБЛИКИ

- ❖ Основные результаты проекта: Обучены 20 лидеров волонтерского движения навыкам создания добровольческих центров и продвижения добровольчества.
- ❖ Завершен процесс создания волонтерских центров в гг. Петрозаводск, Питкяранта и Кондопога.
- ❖ Апробирован алгоритм создания волонтерских центров с целью дальнейшего тиражирования модели в других регионах Карелии.
- ❖ Выявлена готовность создания волонтерских центров в гг. Медвежьегорск, Сегежа, Прионежский район.
- ❖ Созданы условия (начат процесс юридической регистрации) республиканского центра развития добровольчества «Карельский Центр Развития Добровольчества».
- ❖ Привлечены дополнительные средства и проведен I Республиканский слет волонтеров и конкурс «Волонтер года».
- ❖ Установлено прочное партнерское взаимодействие с Государственным комитетом РК по спорту и делам молодежи.
- ❖ Фактор, обеспечивший успешность выбор участников обучения: «не было случайных людей».
- ❖ Разработан стратегический плана по развитию добровольчества.

ПРОГРАММА «РОССИЙСКО-АМЕРИКАНСКАЯ ВОЛОНТЕРСКАЯ ИНИЦИАТИВА»

Движение удалось вывести на новый профессиональный уровень. Заинтересованные стороны пришли к выводу, что развитие добровольчества является долгосрочной программной деятельностью. Началась работа по институционализации добровольческого движения:

- ❖ информирование целевой группы и населения, обязательно формировать информационное поле

- ❖ обучение целевой группы
- ❖ разработка стратегического плана развития добровольчества
- ❖ рабочие встречи с потенциальными участниками партнерами для осуществления запланированной деятельности
- ❖ исследование об условиях развития добровольчества нужно проводить 2-3 месяца вместо одного
- ❖ презентацию промежуточных результатов лучше всего проводить во время большого мероприятия
- ❖ оптимальный вариант, когда реализация проекта осуществляется либо в январе – мае, либо в сентябре – мае, т.к. в июле очень сложно налаживать взаимодействие с властью
- ❖ между обучающими семинарами не должно быть меньше двух-трех недель
- ❖ внедрение механизма может стать сложным в случае отсутствия активных добровольческих инициатив
- ❖ серьезным дополнительным фактором для создания Добровольческого Центра может быть партнерская деятельность нескольких НКО
- ❖ С точки зрения исполнителей две-три недели между семинарами необходимы для практической разработки навыков, полученных во время семинара.

САМАРА: ПОДДЕРЖКА ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ ПО ПРОПАГАНДЕ ЗОЖ

- ❖ Увеличилось количество партнеров организации. Проект был межобластным (успешно участвовали 10 организаций из 10 регионов Самарской области).
- ❖ Представители организаций (40 человек) прошли обучение различным технологиям, продвигающим ЗОЖ в рамках добровольческой деятельности.
- ❖ Создана база данных по 25 организациям области, пропагандирующим ЗОЖ с привлечением добровольцев.
- ❖ Разработано и проведено 8 добровольческих акций, направленных на пропаганду ЗОЖ для 600 человек.
- ❖ В городском парке для 350 человек проведен открытый молодежный интерактивный фестиваль «Как быть здоровым!».
- ❖ Оформилось новое направление деятельности, которое позволяет увеличить целевую группу и расширяет сферу услуг, оказываемых организацией.
- ❖ В СМИ прошли публикации, пропагандирующих ЗОЖ и добровольчество .
- ❖ Установлено тесное партнерство с Самарским областным центром медицинской профилактики. Добровольчество стало модным.

ТОЛЯТТИ: ПРОЕКТ «ДОБРАЯ ВОЛЯ», СОЗДАНИЕ РЕСПУБЛИКАНСКОГО ВОЛОНТЕРСКОГО ЦЕНТРА (ПОДДЕРЖКА КООРДИНАЦИИ, КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ОБУЧАЮЩЕЙ ПОДДЕРЖКИ ВОЛОНТЕРСКИХ ИНИЦИАТИВ РЕСПУБЛИКИ

В результате опроса 70 НКО были определены потребности в получении знаний и навыков по внедрению новых форм и методов привлечения добровольцев.

Проведено 9 тренингов по технологиям развития добровольчества для 101 слушателя.

Различными НКО было реализовано 15 добровольческих проектов.

В ходе региональной Ярмарки добровольческих дел для 700 посетителей о своей деятельности рассказали 38 НКО.

Основные результаты:

- ❖ Возрос профессиональный уровень сотрудников организации
- ❖ Расширилась целевая группа «АУМ» - до проекта деятельность организации была направлена только на молодежь, теперь же организация стала предоставлять услуги пенсионерам.

- ❖ Местное сообщество было проинформировано о реализации проекта посредством освещения в местных СМИ: три сюжета на «Радио Тольятти» и радио «Волна», пресс-релизы в 7 газетах; распространен буклет с рекомендациями по работе с добровольцами (500 экз.).
- ❖ Население стало активнее обращаться в организацию с вопросами о добровольческой деятельности.
- ❖ Профессиональное сообщество пришло к четкому пониманию необходимости публичного представления деятельности и добровольческих услуг НКО сообществу.

БУРЯТИЯ: «РАЗВИТИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ»

Основные итоги:

- ❖ Сформированы условия для совместной работы молодежных организаций и организаций, работающих с добровольцами.
- ❖ Произошло усиление коалиционной работы молодежных организаций и организаций, работающих с добровольцами Республики Бурятия.
- ❖ В Республиканском слете добровольцев «Твой день» приняли участие 152 добровольца, 35 из них приехали из сельских районов.
- ❖ Партнерами по проекту стали: Комитет по молодежной политике Министерства образования и науки РБ, Бурятское региональное отделение Всероссийской общественной организации «Молодая Гвардия Единой России», Региональная общественная организация «Союз молодежи Республики Бурятия» Российского Союза Молодежи, Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по РБ, Молодежная палата при Народном Хурале РБ.
- ❖ Во время проекта проведены уличные акции, акции в школе-интернате №2 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и в доме-интернате для пожилых и инвалидов.
- ❖ В результате выполнения проекта был организован патронаж над детьми из школы-интерната №2 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
- ❖ После проведения Слета увеличилось количество добровольцев в организациях. В весенней неделе добра приняло участие более 60 организаций.
- ❖ Разработан Справочник добровольческих организаций РБ.
- ❖ В процесс реализации проекта удалось привлечь более 7 000 добровольцев. Получателями добровольческой помощи стали 11 654 человек.
- ❖ Очевидно усиление коалиционной работы молодежных организаций и организаций, работающих с добровольцами Республики Бурятия.

БУРЯТИЯ: «ЛАБОРАТОРИЯ АКТИВНОГО ТУРИЗМА»

- ❖ Увеличилось количество добровольцев (всего на строительстве тренажера отработано за время проекта 2840 добровольческих человеко/часов). В работе приняло участие 82 волонтера.
- ❖ В результате строительства стенки в отдаленном от центра города районе созданы доступные условия для занятия спортом и туризмом.
- ❖ Появился уникальный, единственный в своем роде тренажер.
- ❖ Повысился статус п. Восточный, как центра тренировок по скалолазанию.
- ❖ Оформление стенки повлекло за собой включенность в деятельность различных слоев населения, в том числе на ее базе планируется проведение Республиканских соревнований по скалолазанию.

Получен серьезный социальный эффект.

Волонтерами были не только члены и друзья «ЛАТ», в строительстве участвовали многие жители поселка, школьники из соседних школ. Проект объединил людей разных возрастов и интересов. Один из респондентов назвал проект «народной стройкой».

Отмечена осознанная готовность волонтеров обеспечивать долгосрочность использования скалолазной стенки.

ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ МОЛОДЕЖНЫХ ИНИЦИАТИВ В ДАЛЬНЕВОСТОЧНОМ РЕГИОНЕ РОССИИ - АКТИВИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ КАК РЕСУРСА ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ

Фонд Евразия поддержал 8 проектов в области развития добровольческих инициатив на дальнем Востоке.

Деятельность направлена на решение следующих задач:

- ❖ популяризация идей добровольчества, повышение статуса добровольца;
- ❖ повышение профессионального уровня добровольческих организаций;
- ❖ апробация и развитие механизмов вовлечения молодежи в социально-активную деятельность;
- ❖ создание сети молодежных добровольческих инициатив и содействие развитию партнерских отношений между добровольческими некоммерческими организациями и бизнесом.

Ожидаемые результаты:

- ❖ Увеличение числа добровольческих проектов и волонтеров, вовлеченных в социально-значимую деятельность.
- ❖ Создание устойчивого взаимодействия между представителями молодежных объединений/добровольческих инициатив.

«КОРПУС ВОЛОНТЕРОВ» - РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ ЛИДЕРОВ МОЛОДЕЖНОГО ДВИЖЕНИЯ И СОЗДАНИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОЙ СЕТИ МОЛОДЕЖНЫХ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ

- ❖ Для 42 лидеров молодежного движения - представителей регионов Дальнего Востока проведен семинар-тренинг «Социальное лидерство и реализация социальных инициатив»; 50 человек дополнительно получили консультации.
- ❖ В нескольких регионах Дальнего Востока реализовано 12 добровольческих проектов. Число волонтеров, привлеченных на постоянную работу в организации – примерно 250 человек, разово участвующих в различных добровольческих акциях – около 800 человек.
- ❖ Создан сетевой веб-сайт <http://go.ngo.ru>; для участников сети проведен дискуссионный форум; предоставлены консультации исполнителям проектов.
- ❖ Выпущено четыре сборника бюллетеня “Go” в количестве 800 экземпляров (по 200 экз. каждый выпуск).
- ❖ Издан и распространен методический сборник для лидеров движения волонтеров «Радуга добровольчества».
- ❖ Количество молодежных добровольческих объединений выросло на 50%; созданный в ходе проекта сайт, посещается с периодичностью примерно 30 человек в день. География включает не только Дальний Восток России и центральные районы страны, но и СНГ.

«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ГРАЖДАНСКИХ ИНИЦИАТИВ И СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА» - РАЗВИТИЕ МОЛОДЕЖНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА В ПРИМОРСКОМ КРАЕ

Цель - пропаганда здорового образа жизни путем информирования граждан, с целью изменить их поведение.

- ❖ Серия тренингов: «Разработка добровольческих проектов. Методика организации работы с добровольцами» (Владивосток), «Выгодная благотворительность» (Владивосток, Находка, Уссурийск), «Технология PR для благотворительности», тренинг «Роль ресурсных центров в области работы с добровольцами и развитии благотворительности. Эффективный PR добровольческих программ» (Владивосток) с участием 18 представителей 7 регионов Дальнего

Востока – Приморский и Хабаровский края, Магаданская, Камчатская, Сахалинская, Амурская области, Республика Саха. По результатам семинаров были оказаны консультации по проектированию и работе с бизнес организациями.

- ❖ 3 круглых стола «Бизнес и добровольчество – взаимовыгодное партнерство», представлено 17 проектов НКО, из которых 7 получили поддержку.
- ❖ Слет Активных молодых добровольцев для обмена опытом добровольческими организациями, развития партнерских связей между добровольческими НКО, бизнесом и СМИ для решения проблем местного сообщества. Проведена экологическая акция, выставка-презентация организаций-участников слета, семинар по развитию благотворительности и круглый стол. В слете участвовало 43 человека из 18 территорий Приморского края. Мероприятие активно освещалось региональными СМИ и электронными информационными агентствами.
- ❖ Конкурс журналистов. Перед подведением итогов конкурса была организована встреча-фуршет для журналистов при поддержке ресторана «Игнат» - представители 14 СМИ обсуждали проблемы взаимодействия СМИ и НКО, освещения благотворительной поддержки проектов НКО бизнес организациями. В конкурсе приняло участие 8 СМИ (Владивосток, Лучегорск, Черниговка, Арсеньев). Награждение победителей состоялось на Слете Активной Молодежи (28 августа 2003 г.), призы были предоставлены местным предпринимателем. Конкурс позволил укрепить связи журналистов с Центром развития гражданских инициатив, а также стимулировать журналистов к дальнейшему освещению социального партнерства бизнес структур и молодежных добровольческих организаций.

«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ГРАЖДАНСКИХ ИНИЦИАТИВ И СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА» - РАЗВИТИЕ МОЛОДЕЖНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА В ПРИМОРСКОМ КРАЕ

По результатам семинаров подготовлено 17 благотворительных акций, из которых полностью реализовано 8 инициатив, часть из которых профинансированы «Альфа-банком» и банком «Приморье»: «Горячая линия по ВИЧ/СПИДу и наркомании» (20 тысяч рублей); «СИМБИОЗ. Профилактика наркомании и ВИЧ-инфекции в Тернейском районе» (15 тысяч рублей); «Подготовка инструкторов-волонтеров по профилактике ВИЧ/СПИДа и наркомании» (10 тысяч рублей); а также ряд акций, поддержанных местными предпринимателями – «Город без мусора» (г. Партизанск), «Чистый город» (г. Фокино). Фонд «Приморье без наркотиков» поддержал 3 мини проекта НКО-участниками проекта на сумму 45 тысяч рублей. Опубликован справочник «Выгодная благотворительность. Добровольческие программы и проекты НКО Приморского края» (500 экземпляров) – продублирован на мини CD-диске, а также итоговый сборник проекта «Молодежное добровольчество» (500 экземпляров), сборник продублирован на CD-диске. Издания представлены на сайте организации - <http://www.zdorovo.org>

Создано 3 объединения – Городская Лига добровольцев (г. Владивосток), Информационная сеть добровольческих объединений края, Сеть Активной Молодежи (САМИ), объединяющая 20 различных молодежных организаций Приморского края.

ОРГАНИЗАЦИЯ МОЛОДЫХ ХУДОЖНИКОВ «ДАР» - ФОРМИРОВАНИЕ ГРУПП МОЛОДЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ, ПРОЖИВАЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ П. ПРЕОБРАЖЕНИЕ ДЛЯ УЧАСТИЯ В ОБУСТРОЙСТВЕ МЕСТА ПРОЖИВАНИЯ И ОКРУЖЕНИЯ

Проект направлен на выполнение добровольческих проектов.

- ❖ В рамках тренинга «Школа инструкторов» подготовлена команда молодых лидеров в количестве 12 человек. Подготовленные инструкторы принимали активное участие во всех последующих мероприятиях проекта в качестве помощников тренеров и ассистентов преподавателей;
- ❖ во время проведения фестиваля «Молодежное единство и поиск партнерства» прошли тренинги две группы подростков (119 человек);
- ❖ в качестве практических занятий были разработаны проекты общественно-полезных акций, проектов молодежных центров;

- ❖ на протяжении всего фестиваля молодые лидеры выполняли собственные мини-проекты и участвовали в экологических акциях на территории п. Преображение;
- ❖ после проведения фестиваля молодые лидеры участвовали в двух тренингах по обмену опытом и приобретению новых знаний: специфика работы с трудными подростками и воспитанниками детских домов; подготовка новых тренеров-инструкторов из числа наиболее активной молодежи;
- ❖ итоговая конференция, участниками которой стали не только представители приморских лидер-клубов, но и команды из Хабаровского края;
- ❖ опубликованы печатные издания: методическое пособие «Воспитание лидеров» (материалы семинара – тренинга «Молодежное лидерство и поиск партнеров»; обобщающая брошюра «Программа «Время преображения – 2» (итоги конференции); каталог «Опыт социального исследования через мир детского творчества»;
- ❖ разработан и размещен web – сайт сети лидер - клубов края: www.leader-club.ru.

«КЛУБ ФИРН»: ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА МОЛОДЕЖНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ

Проведены акции: «Уроки Добра» с учащимися 3-х школ (90 чел.) и игра «Импульс» с учащимися школ (42 чел.), прошли Летняя и Зимняя школы добровольчества (66 чел.).

В результате «Весенней недели добра 2003» было проведено 94 акции с участием около 18 тыс. человек; состоялись конкурсы добровольческих проектов «Доброволец года 2002» и «Доброволец года 2002» (35 чел.).

Проведено социологическое исследование с целью определения уровня информированности молодежи о добровольчестве, ее готовности участвовать в добровольческом движении. Результаты исследования представлены в брошюре «Добровольчество: от Я до Мы», в печатных и электронных СМИ. По мнению авторов исследования, в Республике Бурятия имеется достаточный потенциал для вовлечения студенчества в активную добровольческую деятельность, но он используется не полностью.

По результатам переговорных площадок было разработано Положение о добровольческой практике студентов ВСГУ специальности «Социальная работа». Однако с подписанием данного документа возникли некоторые сложности. Изначально планировалось, что КДВ будет структурным подразделением ВСГУ, однако ректорат Университета отказался подписывать Положение, в связи с финансовым положением вуза и невозможностью предоставить помещение. В результате было разработано Положение о Корпусе доброй воли совместно Клубом Фирн и Союзом Молодежи Республики Бурятия. Также было принято участие в подготовке закона Республики Бурятия «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений».

Была выпущена брошюра «Добровольчество: от Я до Мы» тиражом 600 экз., включающая в себя информацию о социальных технологиях развития добровольчества среди молодежи, опыт проведения добровольческих акций, а также особенности PR сопровождения этих акций.

За период проекта молодежными группами внедрено 7 моделей добровольческого движения – 3 из них были запланированы проектом, а еще 4 были предложены в качестве дополнительных механизмов.

Проектная деятельность освещалась в местных СМИ через АСИ-Бурятия, на сайте и в информационном бюллетене клуба «Мельница успеха» (106 публикаций).

В качестве привлеченных средств было предоставлено \$16 314 такими организациями как МОФ СЦПОИ, Госкомитет РБ по делам молодежи, Министерство труда и социального развития РБ, Всемирный Банк (через САФ), ВСГУ. Из местных источников на проведение мероприятий в качестве натурального вклада привлечено 65 700 руб. (~\$2 265)\$

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ВСЕМИРНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА

«Добровольчество – фундамент гражданского общества. Оно привносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости.

В нашу эру глобализации и постоянных перемен мир становится тесней, сложней. Добровольчество (как единичная акция или группа акций) – это способ:

- ❖ сохранения и укрепления человеческих ценностей;
- ❖ реализации прав и обязанностей граждан путем изучения и личностного роста через осознание полного человеческого потенциала;
- ❖ образование совместных связей через различия, чтобы жить в здоровом, надежном сообществе, работая вместе над созданием инновационных решений в построении нашей общей судьбы.

На рассвете нового тысячелетия добровольчество – важнейший элемент обществ. Оно является прямой реализацией декларации Организации Объединенных Наций «Мы, народы, имеем силу изменить мир».

Декларация поддерживает права каждой женщины, каждого мужчины и ребенка на вступление в ряды добровольцев, независимо от культурных и этнических особенностей, религии, возраста, пола, физического, материального положения. Все люди должны иметь право свободно посвящать время, талант, энергию другим людям посредством индивидуальных и коллективных акций, не ожидая вознаграждений.

Добровольчество:

- ❖ вовлекает общество в процесс определения и адресности проблем;
- ❖ дает голос неспособным говорить;
- ❖ дает возможность другим принимать участие;
- ❖ дополняет, но не заменяет ответственные действия других секторов обществ;
- ❖ способствует приобретению людьми новых знаний, умений, полностью развивающих их самоконтроль и творческий потенциал;
- ❖ пропагандирует семью, сообщество, национальную и международную солидарность.

Организации, добровольцы и сообщества ответственны за:

- ❖ создание условий для важной работы;
- ❖ определение критериев участия добровольцев, включая условия, при которых организация и добровольцы могут развивать правила управления добровольчеством;
- ❖ оказание протекции против риска добровольцев и тех, кого они обслуживают;
- ❖ тренинги, оценку и признание добровольцев;
- ❖ обеспечение всеобщей возможности для предоставления физической, экономической, социальной и культурной помощи.

Принимая во внимание основные права человека, опубликованные в Декларации ООН о правах человека, принципы добровольчества и ответственности добровольцев и организаций, мы призываем:

всех добровольцев – пропагандировать их веру в добровольчество как в созидательную и созерцательную силу, которая:

- ❖ строит здоровое, надежное сообщество, уважающее достоинство людей,
- ❖ вдохновляет людей пользоваться правами человека и тем самым улучшает их жизнь;
- ❖ помогает в решении социальных, экономических, экологических проблем;
- ❖ строит более гуманное и справедливое общество по средством всемирного сотрудничества;

лидеров всех секторов – объединяться для создания сильных, реальных и эффективных местных и национальных добровольческих центров, как основных руководящих организаций;

правительства – гарантировать права всех добровольцев, ломать все барьеры к добровольчеству, привлекать к работе и обеспечивать НПО для пропаганды и поддержки эффективной мобилизации и управлению добровольцами;

бизнеса – поощрять и поддерживать, вовлекать рабочих в построение инфраструктуры по поддержке добровольчества, путем привлечения человеческих и финансовых ресурсов;

средств массовой информации – освещать факты добровольчества, поощряя информацией к действию;

Сферы образования: поощрять и помогать людям разных возрастов, создавая возможности для обучения и размышления;

религии – оказывать духовную поддержку добровольчества;

неправительственных организаций – создавать условия для эффективного добровольчества.

Международная Ассоциация Добровольческих Усилий (IAVE) призывает лидеров и волонтеров всех секторов во всем мире пропагандировать и поддерживать эффективное добровольчество, доступное всем, как символ солидарности всех наций, и призывает всех членов всемирного сообщества добровольцев изучать, обсуждать проблемы добровольчества.

Принято международным советом директоров IAVE на 16 Всемирной конференции добровольцев, в Амстердаме».

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПРИМЕР АНКЕТЫ ВОЛОНТЕРА

1. **Ф. И.О. (полностью)** _____, **Возраст** _____
2. **Место работы (указать должность), либо учебы (указать учебное заведение, класс, факультет, курс, группу).** _____
3. **Контактная информация:**
 - ❖ Адрес проживания
 - ❖ Домашний телефон
 - ❖ Мобильный телефон
 - ❖ Электронная почта
4. **Как Вам передать информацию о волонтерских вакансиях? (выделить нужное, можно несколько вариантов)**
 - ❖ Домашний телефон
 - ❖ Мобильный телефон (звонок)
 - ❖ Электронная почта
5. **Выделите направления, по которым Вы хотели бы работать в качестве волонтера:**
 - ❖ Поиск информации в Интернет по вопросам социальной поддержки людей с ограничениями жизнедеятельности, в том числе Новосибирской области.
 - ❖ Сканирование и редактирование полнотекстовой информации по заданной теме, для внесения в базу данных (БД) в целях справочно-библиографического обслуживания различных читательских групп и специалистов-пользователей библиотеки.
 - ❖ Проверка качества записи и комплектности аудио изданий на компакт кассетах. Прослушивание, перемотка пленки.
 - ❖ Сопровождение посетителей библиотеки с глубокой потерей зрения при проведении мероприятий в рамках оказания социокультурных услуг (посещение музеев, сопровождение во время экскурсии и т.д.)
 - ❖ Форматирование и подготовка расходных материалов (нарезка клеевой основы (пленки), наклейка многослойных страниц, обрезка углов, брошюровка, завершающая обработка лаком) для выпуска многоформатных изданий.
 - ❖ Выполнение работ, связанных с улучшением технологий хранения и использования документов специальных форматов.
 - ❖ Ремонт, профилактика, техническое обслуживание тифлосредств и другой электронной аппаратуры.
6. **Обладаете ли вы знаниями ПК:**
 - ❖ Word
 - ❖ Exel
 - ❖ IRBIS (база данных)
 - ❖ Photoshop
 - ❖ Умение работать с Интернет ресурсами
7. **Был ли у Вас опыт общения с человеком (людьми) с ограничениями жизнедеятельности.**
 - ❖ Да
 - ❖ Нет
8. **Нуждаетесь ли вы в предварительном консультировании, инструктаже?**
 - ❖ Да
 - ❖ Нет
9. **Предположительно, в какое время Вы могли бы заниматься волонтерской деятельностью? (подчеркнуть нужное)**
 - ❖ Дни недели: Пн. Вт. Ср. Чт. Пт. Сб. Вс.
 - ❖ Время суток: Утро День Вечер
 - ❖ Время года: Осень Зима Весна Лето

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРИМЕР СОГЛАШЕНИЯ О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ТРУДЕ

к Положению
о добровольцах и добровольческой деятельности
ГБУК Новосибирская специальная библиотека
для незрячих и слабовидящих»

Г. НОВОСИБИРСК «__» _____ 20__ Г.

СОГЛАШЕНИЕ

О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ТРУДЕ

Настоящее Соглашение является внутренним документом ГБУК Новосибирская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», регламентирующим отношения между учреждением и добровольцем, участвующим в его деятельности на безвозмездной основе.

ГБУК НОВОСИБИРСКАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ», ИМЕНУЕМОЕ В ДАЛЬНЕЙШЕМ «УЧРЕЖДЕНИЕ», В ЛИЦЕ ДИРЕКТОРА Ю.Ю.ЛЕСНЕВСКОГО, ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ УСТАВА, С ОДНОЙ СТОРОНЫ И

ГР. _____, ИМЕНУЕМЫЙ В ДАЛЬНЕЙШЕМ «ДОБРОВОЛЕЦ», С ДРУГОЙ СТОРОНЫ, ЗАКЛЮЧИЛИ НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ О НИЖЕСЛЕДУЮЩЕМ:

1. «УЧРЕЖДЕНИЕ» ПОРУЧАЕТ, А «ДОБРОВОЛЕЦ» ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ВЫПОЛНЕНИЮ НА БЕЗВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ СЛЕДУЮЩИХ РАБОТ:

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РАБОТ, ВЫПОЛНЯЕМЫХ «ДОБРОВОЛЬЦЕМ», КОНТРОЛЬ ЗА ИХ ВЫПОЛНЕНИЕМ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ «ДОБРОВОЛЬЦУ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРИНЯТЫХ ИМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УСЛОВИЙ ВОЗЛАГАЕТСЯ НА

ФИО: _____ ДОЛЖНОСТЬ: _____

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ «ДОБРОВОЛЬЦА»:

«Доброволец» имеет право:

- 2.1. Осуществлять свою деятельность, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству РФ, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам «Учреждения».
- 2.2. Требовать от «Учреждения» документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ, уровне проявленной «Добровольцем» квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве добровольца.
- 2.3. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления добровольческой деятельности в «Учреждении».
- 2.4. На создание ему необходимых условий труда, обеспечение ему безопасности, защиту законных прав и интересов во время работы. Условия труда «Добровольца» должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности.
- 2.5. Прекращать свою деятельность в «Учреждении», уведомив администрацию о прекращении добровольческой деятельности не менее чем за 2 недели.

Доброволец обязан:

- 2.6. Иметь квалификацию, соответствующую его роду добровольческой деятельности.
- 2.7. Четко и добросовестно выполнять свои обязательства перед «Учреждением», определенные Соглашением.
- 2.8. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы «Учреждения» и укреплять его авторитет.
- 2.9. Выполнять правила внутреннего трудового распорядка учреждения.
- 2.10. Не разглашать сведения, носящие для учреждения конфиденциальный характер.
- 2.11. Не причинять материальный ущерб «Учреждению».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ «УЧРЕЖДЕНИЯ»:

«Учреждение» имеет право:

- 3.1. Получать от добровольца необходимые для работы по Соглашению документы, касающиеся его квалификации, если требуется – состояния здоровья и рекомендаций других лиц.
- 3.2. Предлагать добровольцу изменить вид деятельности.
- 3.3. Отказаться от услуг добровольца при невыполнении им обязательств.
- 3.4. Требовать уважительного отношения к его персоналу, партнерам, благополучателям, имуществу.
- 3.5. Требовать от добровольца отчета за проделанную работу.
- 3.6. Поощрять труд добровольца.
- 3.7. Предоставлять возможность для получения добровольцем необходимого для осуществления добровольческой деятельности дополнительного образования.

«Учреждение» обязано:

- 3.8. Предоставлять добровольцу необходимые условия для выполнения принятых им обязательств.
- 3.9. Предоставлять добровольцу информацию о своей деятельности, необходимую для выполнения добровольческой деятельности.
- 3.10. Документально подтверждать полномочия добровольца в соответствии с его деятельностью.
- 3.11. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе добровольческой деятельности в рамках Соглашения.
- 3.12. Осуществлять контроль за деятельностью добровольца.
- 3.13. Разъяснять добровольцу его права и обязанности.

4. НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ НА ПЕРИОД С «___» _____ 2009 Г. ПО «___» _____ 2010 Г.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ:

6. НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ СОСТАВЛЕНО В 2-Х ЭКЗЕМПЛЯРАХ, КАЖДОЕ ИЗ КОТОРЫХ ИМЕЕТ ОДИНАКОВУЮ ЮРИДИЧЕСКУЮ СИЛУ.

7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»,
600091, г. Новосибирск, ул. Крылова,15
224-65-92,224-54-8
ИНН 5406020470/КПП-540601001 л/с 02004041 р/с 40201810200000100045
БИК 04504001

Доброволец: _____

Дата рождения: _____ г.

Место рождения: _____

Паспорт серии _____ № _____

выдан _____

Адрес: _____

Телефон, адрес эл.почты: _____

Подписи сторон:

Директор ГБУК НСОБ _____ Ю.Ю. Лесневский

«___» _____ 20__ г.

М.П.

Доброволец _____ Подпись: _____

«___» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ПРИМЕР ПОЛОЖЕНИЯ О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУК НОСБ

_____ Ю.Ю. Лесневский

« ____ » _____ 2009 г.

ПОЛОЖЕНИЕ**о добровольцах и добровольческой деятельности****ГБУК «Новосибирская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»**

Данное Положение регулирует взаимодействие в рамках деятельности учреждения между оплачиваемыми сотрудниками и добровольцами, определяет права и обязанности, как учреждения, так и добровольцев по отношению друг к другу.

Положение разработано и принято для повышения эффективности деятельности ГБУК «Новосибирская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее именуемое «Учреждение») в соответствии с целями и задачами, предусмотренными его Уставом.

Положение содержит нормы, обязательные для выполнения как постоянными, так и временными, как оплачиваемыми, так и работающими на благотворительной добровольческой основе сотрудниками учреждения (добровольцами).

Данное Положение вступает в силу с момента его утверждения руководителем учреждения.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Под добровольческой деятельностью понимается добровольная деятельность граждан по бескорыстному (безвозмездному или на льготных условиях) выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки учреждению.

1.2. Под участниками добровольческой деятельности понимаются лица, занимающиеся на безвозмездной добровольной основе (без какого-либо принуждения) деятельностью по оказанию содействия в решении значимых для учреждения целей и задач – добровольцы, а также граждане, в интересах которых осуществляется добровольческая деятельность - благополучатели.

1.3. Добровольческая деятельность является одним из видов благотворительной деятельности и осуществляется на основании Закона РФ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» № 135-ФЗ от 7 июля 1995 г. и настоящего Положения.

1.4. Добровольческая деятельность ГБУК «Новосибирская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» осуществляется с целью поддержки граждан в рамках реализации учреждением мероприятий и программ, направленных на обеспечение незрячим, слабовидящим, и другим гражданам с ограничениями жизнедеятельности равных возможностей в получении комплекса услуг, включая информационные, культурно-досуговые, социально-реабилитационные и создание условий для приобщения указанных граждан к историческим и иным ценностям.

II. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СОГЛАШЕНИЮ С УЧРЕЖДЕНИЕМ

2.1. Для выполнения работ доброволец заполняет анкету и проходит регистрацию в учреждении. Решение о приеме добровольца для участия в деятельности учреждения принимается непосредственно руководителем учреждения или сотрудником учреждения, ответственным за работу с добровольцами.

Деятельность добровольца регулируется письменным Соглашением (Приложение) о добровольческом труде между учреждением и добровольцем в соответствии с Гражданским законодательством РФ.

2.2. Соглашение определяет сроки, объем и условия выполнения работ, условия прекращения добровольческой деятельности в учреждении, другие права и обязанности сторон.

III. ПРАВА ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец имеет право:

- 3.1. Осуществлять свою деятельность, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству РФ, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам учреждения, с которым он сотрудничает.
- 3.2. Быть как постоянным, так и временным сотрудником учреждения, выполняющим определенную работу в соответствии с Соглашением.
- 3.3. Посещать мероприятия, проводимые учреждением.
- 3.4. Требовать от учреждения документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ, уровне проявленной добровольцем квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве добровольца.
- 3.5. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления добровольческой деятельности в учреждении, с которым он сотрудничает.
- 3.6. На создание ему необходимых условий труда, обеспечение ему безопасности, защиту законных прав и интересов во время работы. Условия труда добровольца должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности.
- 3.7. Может быть назначен на любую должность в учреждении в случае его профессионального соответствия и возможности выполнять работу, следуя требованиям учреждения.
- 3.8. Прекращать свою деятельность в учреждении, уведомив письменно администрацию не менее чем за 2 недели, если иное не установлено Соглашением.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец обязан:

- 4.1. Иметь квалификацию, соответствующую его роду добровольческой деятельности.
- 4.2. Четко, добросовестно и в срок выполнять свои обязательства перед учреждением, определенные Соглашением.
- 4.3. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы учреждения и укреплять его авторитет.
- 4.4. Выполнять правила внутреннего трудового распорядка учреждения.
- 4.5. Не причинять материальный ущерб учреждению.
- 4.6. Не разглашать сведения, носящие для учреждения конфиденциальный характер.

V. ПРАВА УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение имеет право:

- 5.1. Получать от добровольца необходимые для работы по Соглашению документы, касающиеся его квалификации, если требуется – состояния здоровья и рекомендаций других лиц.
- 5.2. Предлагать добровольцу изменить вид деятельности.
- 5.3. Отказаться от услуг добровольца при невыполнении им обязательств.
- 5.4. Требовать уважительного отношения к его персоналу, партнерам, благополучателям, имуществу.
- 5.5. Требовать от добровольца отчета за проделанную работу.
- 5.6. Поощрять труд добровольца.
- 5.7. Предоставлять возможность для получения добровольцем необходимого для осуществления добровольческой деятельности дополнительного образования.

VI. ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение обязано:

- 6.1. Предоставлять добровольцу необходимые условия для выполнения принятых им обязательств.
- 6.2. Предоставлять добровольцу информацию о своей деятельности, необходимую для выполнения добровольческой деятельности.
- 6.3. Документально подтверждать полномочия добровольца в соответствии с его деятельностью.
- 6.4. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе добровольческой деятельности в рамках Соглашения.
- 6.5. Осуществлять контроль за деятельностью добровольца.
- 6.6. Разъяснять добровольцу его права и обязанности.
- 6.7. Вести учет добровольцев.

VII. РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

- 7.1. Для недопущения возникновения конфликтных ситуаций проводится предварительный анализ потребности в добровольцах с привлечением всех заинтересованных сотрудников.
- 7.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций между оплачиваемыми сотрудниками и добровольцами создается группа для урегулирования споров, в которую входит руководитель учреждения и координатор добровольцев.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ПРИМЕР СООТНОШЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Таблица. Пример соотношения уровня компетенции и контролируемых показателей деятельности добровольца в организации

<i>Уровень показатель</i>	<i>Доброволец (Самоконтроль)</i>	<i>Коллега (оплачиваемый сотрудник или другой доброволец)</i>	<i>Координатор добровольцев</i>	<i>Руководитель организации</i>	<i>Клиент</i>
Профессионализм в работе	Да	При определенных условиях	Да	Да	При определенных условиях
Эффективность	При определенных условиях	При определенных условиях	Да	Да	Нет
Личные качества	Нет	При определенных условиях	Да	Да	При определенных условиях
Успех	При определенных условиях	При определенных условиях	Да	Да	При определенных условиях
Соблюдение правил	Да	Да	Да	Да	При определенных условиях
Достаточность стимулирования	Да	Нет	Да	Да	Нет
Необходимые для работы ресурсы	Да	При определенных условиях	Да	Да	При определенных условиях
Обратная связь	Да	Нет	Да	Да	Нет
Безопасность	Да	При определенных условиях	Да	Да	При определенных условиях
Конфликт	При определенных условиях	При определенных условиях	Да	Да	Нет
Поставка Задачи	Нет	Нет	Да	Да	При определенных условиях
Ответственность за результаты	Да	Нет	Да	При определенных условиях	Нет

ПРИЛОЖЕНИЕ 6 **ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ**

Должность	Координатор добровольцев.
Подчинение	Руководитель организации.
Общие обязанности	Организация работы добровольцев в организации.
Описание обязанностей	
Администрирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выявление потребности организации в добровольцах. 2. Описание работы, которую будут выполнять добровольцы. 3. Составление списка необходимых материалов и инструментов и условий для работы. 4. Описание необходимых профессиональных навыков добровольца. 5. Набор добровольцев. 6. Отбор добровольцев в соответствии с п.2 и 4. 7. Инструктаж добровольцев о правилах работы, техники безопасности. При необходимости организация обучения добровольцев. 8. Подготовка договора для заключения между добровольцем и организацией. 9. Информирование об истории организации, ее миссии, традициях, существующих процедурах и правилах. 10. Контроль за соответствием заявленных критериев, определяющих деятельность добровольцев в организации. Организация обратной связи для добровольца. 11. Организация благоприятного взаимодействия между оплачиваемыми сотрудниками и добровольцами. 12. Мотивирование добровольцев. Проведение мероприятий по их удержанию в организации. 13. Разработка политики и правил работы с добровольцами. 14. Оценка деятельности добровольцев и мероприятий, связанных с их деятельностью.
Знания, навыки, способности	Коммуникабельность, знание и использование навыков менеджмента и основ маркетинга.
Образование, опыт	Прошлый и настоящий опыт работы добровольцем. Опыт в организации добровольческих акций.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 ЭНЕРДЖАЙЗЕРЫ**❖ А, ну-ка все вместе!**

Все участники стоят лицом в круг. Первый, кто начинает игру, называет свое имя, добавляя к нему какой-либо жест. Остальные, делая шаг вперед, в центр круга, все вместе хором повторяют имя участника и его жест. Игра продолжается до тех пор, пока не будут произнесены имена всех участников.

❖ Имена – качества

Участники игры по кругу произносят свои имена, добавляя к представлению качество, отражающее его личностные черты. Но это качество должно непременно начинаться с той же буквы, что и его имя. Например, Ирина - искренняя, Петр – пунктуальный.

❖ Белые медведи

В игру играть может более 15 человек. 2-3 человека берутся за руки цепочкой – это «белые медведи». Их задача - замкнуть цепочку вокруг остальных участников «пингвинов». Пойманный «пингвин» становится «медведем».

❖ Башня

Необходимо: набор для каждой группы: 1 пачка скрепок, 2 набора соломки для коктейля, 10 листов бумаги, 1 скотч. Группам выдается одинаковый набор материалов для строительства «башни». Группе необходимо построить башню из данного материала. Башня должна быть устойчивой. 10 минут дается на обсуждение задания, 10 минут на постройку башни, при этом все члены группы должны сохранять молчание. Затем идет представление моделей башни.

❖ Упражнения с веревками

10 – 20 человек встают в круг, держась обеими руками за общую веревку, после чего веревку подтягивают и завязывают так, чтобы участники стояли плотно друг к другу. Затем следует команда: «Закрывать глаза и не открывать их» – и задание: «Образуйте квадрат». Глаза можно открыть всем вместе, только после того, как группа решит, что квадрат получился. После этого упражнения и короткого перерыва предлагается опять встать в круг, закрыть глаза и (следующее задание): образовать равносторонний треугольник. Те, кто все-таки открыл глаза, выбывают из игры и могут стать наблюдателями, которые помогут группе обсудить это упражнение. Игру можно продолжать, усложняя задачу, и предложить ребятам построить звезду, шестиугольник. Это упражнение показывает важность самоорганизации группы, обнаружение лидеров, использование веревки как средства коммуникации. При обсуждении задаются вопросы: «Как произошло выдвижение лидера? Что было наиболее трудным в решении задачи? Какой прием компенсировал отсутствие зрительного контакта?»

❖ Поросята и котята

Ведущий предлагает участникам игры представить, что они случайно попали на скотный двор и превратились в животных. Задача игроков состоит в том, чтобы найти своих сородичей, произнося звуковые сигналы соответствующих животных. Какое это будет животное - скажет ведущий на ушко каждому игроку. Причем название животных повторяются столько раз, на сколько групп вы хотите разбить группу. После сигнала ведущего: «Начали!», все участники закрывают глаза, и произносят звуки, пытаясь найти своих сородичей. Итогом игры является объединение всех участников в мини-группы.

❖ Мы похожи?..

Цель: понять, что мы и похожи и имеем право на отличие, то есть каждый имеет право быть собой. Ходите по комнате, говоря окружающим 2 фразы: "Ты похож на меня тем, что..." и "Я отличаюсь от тебя тем, что..."

❖ В пары

Встань человек к человеку как ... нога к ноге, ухо к уху...

❖ Кочки

Цель: Сплочение, разрядка, выработка групповой стратегии решения проблемы. На листочках пишется по одному слову из поговорки, листочки раздаются участникам в произвольном порядке. Участники встают в линейку на листы бумаги А4. Задача - не становясь на пол построится в правильном порядке.

❖ Инсценирование сказки

Роли записываются на листочек и вытягиваются или раздаются, зачитывается и инсценируется сказка. Большая светлая поляна. В центре стоят 3 МРАЧНЫХ ДУБА. Они мрачно поскрипывают. Вокруг них летает красивая БАБОЧКА. Пробежал рядом ШУСТРЫЙ КАБАНЧИК. Ищет ЖЕЛУДИ или просто проводит спортивную разминку. Не далеко во ДВОРЦЕ скучает ПРИНЦЕССА. Наступает ВЕЧЕР, по НЕБУ плывет зловещая ЛУНА. РЫЦАРЬ на КОНЕ приехал к БАЛКОНУ петь ПРИНЦЕССЕ СИРИНАДУ.

❖ Конкурс Клякса-бабочка

Потребуется бумага и краски. Сложите чистый лист бумаги пополам. Разверните его и накапайте краски разных цветов вокруг складки, проходящей посередине. Снова сложите лист пополам и разгладьте ладонью. Открыв его снова, вы увидите, что получилась красивая бабочка. Когда краска просохнет, вырежьте бабочку.

❖ Испорченный факс

Участники садятся в ряд друг за другом. Последний участник рисует на спине человека, сидящего впереди него, картинку. Игрок, получивший сообщение, должен максимально точно повторить его на спине сидящего впереди. Первый игрок в ряду, получив сообщение, рисует его на бумаге. После этого сравниваются рисунки первого и последнего игроков и выявляется, на каких участниках игры факс дал сбой. Перед следующим раундом все игроки должны поменяться местами.

В качестве рисунков могут быть использованы геометрические фигуры, буквы и небольшие слова, различные символы.

Начинать игру желательно с простых геометрических картинок. Для того, чтобы игра проходила динамичнее, можно заранее, втайне от участников игры, заготовить рисунки для передачи.

Можно провести командный вариант игры - все участники делятся на команды по 5-8 человек и одновременно передают рисунок. Победившей считается команда, чей результирующий рисунок наиболее близок к исходному.

❖ Интервью

Ведущий объявляет, что все участники конкурса-журналисты, которые устраиваются на работу в популярный журнал. Они получают по листу бумаги, по фломастеру и должны за короткое время (пять-десять минут) взять как можно больше интервью у ребят. Будущие репортеры должны узнать имя, увлечение, кем хочет стать опрашиваемый. Побеждает тот, кто соберет больше интервью.

Побеждает тот, кто соберет больше интервью. В расчет принимается и качество работ. Лучшие работы зачитываются.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Слабжанин, Н. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Слабжанин; МОФ «Сибирский Центр Поддержки Общественных Инициатив». - 3-е изд., исправ. и доп. - Новосибирск: МОФ СЦПОИ, 2002. - 207с.
2. Добровольчество в вопросах и ответах / составители Л.В. Радченко, Сири Билл; СРОО ИЭКА «Поволжье», Британский благотворительный фонд «The BEEAR Trust». - Самара, 2002. - 76с.
3. Руководство по работе с добровольцами и добровольческой деятельности, подготовленное ГБУК Новосибирская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»