

Теоретический блок 1. "Менеджер добровольческого движения". Навыки эффективного управления добровольческой организацией.

Система, которая позволяет оправдать ожидания и надежды волонтеров, а также способствует организации их эффективной деятельности, направленной на достижение миссии, целей и задач организации, называется *волонтерский менеджмент*.

Волонтерский менеджмент является инструментом регулирования взаимоотношений между волонтерами и организацией с тем, чтобы каждая из сторон получала максимально положительный результат от сотрудничества.

Волонтерский менеджмент включает в себя несколько компонентов/этапов:

- Планирование работы с волонтерами
- Привлечение волонтеров
- Собеседование с волонтерами
- Разработка описания работы волонтера, составление договора
- Ориентация и обучение волонтеров
- Поддержка и супервизия волонтеров
- Признание деятельности волонтеров
- Оценка волонтерской программы и деятельности волонтеров

Компоненты/этапы волонтерского менеджмента являются неотъемлемыми частями целого и эффективно работают только вместе.

Планирование

Люди, которые хотят стать волонтерами, обычно сами находят организацию и предлагают ей свой добровольный труд. Так же организации могут сами обращаться к обществу с просьбой помочь в осуществлении своей

деятельности. При этом достаточно часто организации привлекают волонтеров, не думая о последствиях своих

действий и не проведя соответствующую подготовку. С одной стороны, это может спровоцировать неприятие

волонтеров штатными сотрудниками, так как они чувствуют, что к ним предъявляются чрезмерные требования

и у них, собственно, нет возможности заниматься волонтерами. С другой стороны, волонтеры могут испытать

разочарование, поскольку они не чувствуют, что их знания и навыки востребованы, а деятельность приносит

ощутимую пользу.

Поэтому работа с волонтерами - это не спонтанные действия, ей должны предшествовать тщательный анализ

и подготовка. Начать следует с планирования работы волонтеров в организации, которое является одним

из основополагающих элементов волонтерского менеджмента. Планирование позволяет руководству организации и сотрудникам определить свои ожидания от работы волонтеров, дает возможность достичь единого

понимания целей привлечения волонтеров организацией, определить задачи сотрудников при работе с волонтерами и уже заранее предусмотреть и устранить возможные неясности и проблемы.

Безусловно, не всегда все происходит так, как мы это планируем, но наличие плана дает нам больше возможностей и уверенности в том, что мы сможем наиболее адекватно отреагировать на изменения, затратив при этом наименьшее количество дополнительных ресурсов.

Задачи планирования состоят в том, чтобы:

- Определить, в чем будет заключаться роль волонтеров в организации

- Найти наиболее подходящие виды деятельности для волонтеров с учетом потребности организации, получателей услуг, самих волонтеров и других заинтересованных сторон (например, администрации учебного заведения)
- Определить, сколько необходимо волонтеров для того или иного вида деятельности
- Предусмотреть и минимизировать возможные риски, связанные с привлечением волонтеров
- Определить, какое именно обучение и поддержка необходима волонтерам
- Определить, какие ресурсы необходимы для того, чтобы волонтеры могли осуществлять свою деятельность, и убедиться в наличии этих ресурсов.

При планировании крайне важно быть реалистичным, ставить приоритеты и не проводить планирование в одиночку, но вовлекать в него всех, кого касается деятельность волонтеров. Вовлечение в планирование позволяет учесть различные интересы, а также в последующем облегчает проведение оценки эффективности планирования и самой деятельности. Принятие же решений в одиночку может оказаться непосильной задачей для одного человека в силу отсутствия у него необходимого опыта, информации, времени и полномочий.

Выходом из такой ситуации может стать создание группы планирования, которая поможет распределить нагрузку, привлечет представителей групп, на которых работа волонтеров может оказать влияние, поможет в создании ясного понимания целей и задач работы с волонтерами.

Работа с документацией:

Прежде всего следует отметить, что ведение документации – это не «лишняя, пустая формальность, отнимающая много времени впустую», а составная и

обязательная часть успешной волонтерской программы (организации работы волонтеров).

Любая деятельность должна документироваться, если вы заинтересованы, чтобы она была результативной, имела продолжение, и о ней было известно не только вам. В первую очередь это необходимо самой организации, так как ведение документации позволяет более эффективно осуществлять все разделы волонтерского менеджмента от набора волонтеров, проведения собеседования и обучения, оказания поддержки, супервизии, признания и до оценки самой программы.

Документируя эти этапы, вы обеспечиваете сохранение данных, преемственность (ведь сотрудник, ответственный за работу с волонтерами, может уволиться или перейти на другую должность), имеете точное представление, сколько у вас в организации волонтеров, чем они занимаются, каков их вклад в деятельность организацию, какими знаниями и навыками они располагают.

На основе документально зафиксированных данных организация может предоставить достоверный отчет о своей деятельности общественности, например, о том, сколько человек получили помощь или сколько часов затратили волонтеры на работу в программе. Что, в свою очередь, окажет положительное влияние как на повышение имиджа организации, так и на привлечение дополнительных средств и новых волонтеров.

Ведение документации важно и для волонтеров. Это показывает, что организация серьезно относится к работе с ними, интересуется их потребностями. На основании документов (например, личной карточки и листа учета времени) волонтер может получить рекомендательное письмо от организации.

Удостоверение волонтера формально подтверждает его статус и роль в организации, что немаловажно при осуществлении деятельности. Также, имея

письменно подтвержденные взаимные обязательства и права, волонтер и организация лучше понимают, что именно следует ожидать друг от друга.

Основные документы в волонтерском менеджменте

- Анкета волонтера
- Лист собеседования
- Описание работы волонтера
- Волонтерский договор
- Личная карточка волонтера
- Лист учета времени
- Удостоверение волонтера
- Отзыв руководителя о работе волонтера
- Рекомендательное письмо волонтеру от организации
- Письмо благодарности волонтеру и по месту его работы/учебы

Приведенный список не является полным. В зависимости от потребностей программы и возможностей организации вести делопроизводство в него могут входить и дополнительные документы.

Анкета волонтера

Проектируется так, чтобы можно было получить начальную информацию о волонтере для собеседования, отбора и назначения на рабочее место. Заполняется потенциальным волонтером чаще всего перед собеседованием.

Анкета волонтера обычно включает:

- Фамилию и имя
- Адрес

- Контакты (телефон, электронный адрес) свои и дополнительного лица
- Дату рождения
- Образование и специальную подготовку
- Место работы/учебы
- Особые навыки (например, владение иностранными языками, опыт работы на руководящих должностях, опыт публичных выступлений)
- Опыт работы в качестве волонтера
- Сферы интереса (работа какого рода интересует)
- Сколько времени может уделять работе (дней/часов/вечеров в неделю/месяц)
- Наличие автотранспорта, водительских прав
- Как ему/ей стало известно о данной работе
- Контакты двух человек, которые могут рекомендовать волонтера