



Добровольная работа в НКО.

/ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ. /

Каждому человеку, заинтересовавшемуся деятельностью нашей организации, или пришедшему в организацию для добровольной работы, важно понимать, как эта работа строится. Рассмотрим некоторые из организационных шагов в форме наиболее часто задаваемых вопросов людьми, не имеющими пока отношения к деятельности НКО и ответов на эти вопросы.

Светлана Михайлова, СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел»

☒ Как происходит привлечение и набор добровольцев?

Вы можете увидеть объявления с приглашением добровольцев в помещениях Муниципального Совета, в поликлинике, в аптеке, в школе. Вы можете прочитать о наборе добровольцев в местной газете, услышать по радио, узнать от знакомых. Общественные и некоммерческие организации используют разные способы, чтобы сказать людям, что их помощь кому-то необходима.

Как правило, в таких объявлениях и приглашениях сказано, для каких работ или услуг привлекаются добровольцы. Например, разговаривать и читать книги по вечерам одиноким пожилым людям, организовывать мероприятия для неформальных помощников пожилых. Могут быть названы добровольческие вакансии для специалистов. Например, парикмахер, фотограф, психолог. В приглашении обычно дается телефон и адрес, по которому можно обратиться, назван день недели, в который проходит собеседование с добровольцами и набор, указаны какие-либо мероприятия для новых добровольцев, например, День открытых дверей в приглашающей организации.

Такие объявления и приглашения не остаются без ответа. Много или мало людей приходят, но обязательно приходят. Добровольцев привлекают самые разнообразные возможности, открывающиеся для них в таких организациях. Это и соучастие в достижении высоких целей, и возможности самореализации, профессионального роста, и уход от одиночества, и приобретение новых знаний, навыков. Это возможность проявить заботу, сострадание, милосердие, быть нужным и полезным, найти новых друзей и многое другое. Для добровольцев важно определить свои потребности, интересы и ожидания, открыто говорить о них с представителями организаций.

Набор добровольцев может осуществляться по-разному. Это может быть большая встреча, на которой представители организации уже более подробно расскажут, почему они приглашают добровольцев, для какой деятельности, какого вида работ. После чего, предложат оформить соответствующую анкету и придти к координатору.

Переговоры могут вестись индивидуально с каждым добровольцем в форме собеседования. Тогда подробно выясняются интересы и возможности добровольца, разъясняются потребности организации, согласуются конкретные обязанности. Как правило, это происходит в организациях социальной сферы и связано с тем, что организация несет определенную ответственность за своих клиентов и может направить к ним добровольца только при условии выявления его мотивов, определенной подготовки, заключения соглашения и т.д.

Набор добровольцев часто осуществляется на специальных мероприятиях, которые проводит организация. Это могут быть дни открытых дверей, ярмарки социальных проектов, или добровольческих вакансий, благотворительные акции, фестивали, обучающие курсы, встречи и лекции, на которые приглашаются те люди, которым подобные мероприятия могут быть интересны и полезны. Такие наборы осуществляют организации, которым требуется многочисленная добровольческая поддержка и, когда сразу формируются добровольческие группы.

Если для добровольческой работы требуется специальная квалификация, навыки и знания, набор добровольцев осуществляется посредством конкурса. Тогда организация может разработать достаточно строгие критерии отбора добровольцев.

☒ Какова может быть продолжительность добровольной работы в организации?

Это всегда зависит от возможностей самих добровольцев. Любая продолжительность добровольческой работы полезна и организациям, и их клиентам, и самим добровольцам.

Человек может поработать добровольцем пол года, помогая одинокой пожилой женщине и отказаться от этой работы в силу занятости. Но он в этот период существенно скрасит и облегчит жизнь пожилого человека и наверняка, успеет получить опыт взаимодействия с пожилым, навыки и знания, которые пригодятся ему в семье с его престарелыми родителями.

Люди более всего устают от тех дел, которые не приносят им радости и удовлетворения, но долго работают и сохраняют преданность своим организациям, если видят реальные плоды своего труда и если им интересно. Поэтому квалифицированные организации включают добровольцев в подведение итогов и подготовку отчетов организаций. Приглашают добровольцев на собрания и проводят Дни благодарения. Стремятся сделать работу добровольцев творческой, предоставляют возможности получения новых знаний, встреч с интересными людьми, общения.

Бывает так, что добровольцу предлагается изменить вид деятельности. Это происходит в том случае, если доброволец не справляется с порученными ему делами, если он устал, или не видит больше смысла в своей работе.

Длительность работы добровольца в организации зависит и от самого добровольца и от организации. Доброволец полностью свободен, в своем решении прекратить, или продолжить работу. Но если он уходит, то обязан заранее оповестить сотрудников, или координатора об этом, чтобы они могли найти ему замену.

Безусловно, организация, привлекающая добровольцев, особенно бережно и благодарно относится к постоянным добровольцам, участвующим в ее работе годами. Таких организаций и добровольцев сегодня в нашем городе немало. Эти люди и организации создают чрезвычайно ценный опыт и модели общественного развития.

☒ Почему для добровольческой работы необходимы правила?

Взаимодействие людей в организации всегда требует определенных правил. В общественных и некоммерческих организациях, привлекающих добровольцев, правила также существуют.

Это могут быть руководства для добровольцев, в которых сказано, что и почему делает организация, каким образом она осуществляет свою работу, что поручается добровольцам и какова их ответственность.

Это может быть соглашение, которое организация заключает с добровольцем. В таком соглашении определены права и обязанности добровольца и организации по отношению друг к другу. Так в соглашении может оговариваться время и объемы работы добровольца, условия, которые организация гарантирует добровольцу для этой работы. В соглашении могут быть указаны обязанности добровольца и обязательства организации по его обучению.

Непреложными правилами для добровольцев являются и стандарты деятельности организации (ее цели, задачи, методы работы, структура управления и т.д.) и Устав организации, который обязаны соблюдать ее члены, сотрудники, добровольцы. Правилами для добровольца являются те программы и проекты, которые реализует организация.

В некоторых организациях существуют специальные инструкции по работе с добровольцами. Такие инструкции являются правилами для тех сотрудников и добровольцев-координаторов, которые работают с добровольцами: привлекают их, поручают им работу, организуют для добровольцев специальные мероприятия, обучение и т.д.

Все подобные документы организация обязана предоставлять добровольцам, информировать их об изменениях, сообщать о новых программах, проектах, услугах клиентам и т.д.

Есть и неписанные правила. Это могут быть особые традиции, сложенные в организации. Например, особые правила поведения с клиентами.

Как любые правила, правила добровольной работы в организации могут пересматриваться и изменяться. Это может происходить и по инициативе организации и по инициативе самих добровольцев. Но любые изменения происходят в соответствии с принятыми в организации нормами и процедурами.

☒ Действительно ли для добровольной работы требуется обучение?

Большинство людей, придя в общественную или некоммерческую организацию для добровольной работы, безусловно, нуждаются в дополнительных знаниях и навыках. Обычно, человек, предлагающий себя в качестве добровольца, ищет новизну: новую область активности, новую среду общения, новое применение своих способностей и талантов, новые впечатления. Для адаптации в «новом» человеку необходимо новое знание.

Помощь организации добровольцу состоит в том, чтобы дать ему такие новые знания, которые будут полезны и добровольцу и организации. Организация должна быть способна быстро и гибко создавать малые и большие, индивидуальные и групповые программы подготовки и обучения в ответ на потребности своих добровольцев и клиентов.

В первую очередь такие программы должны быть связаны с включением добровольцев в Миссию и содержание деятельности организации, должны разъяснять цели, задачи и методы работы, критерии, нормы, правила.

Для работы с клиентами всегда требуется соответствующая подготовка и обучение. Если клиентами организации являются пожилые люди и добровольцы ухаживают за ними, то курсы подготовки добровольцев должны включать соответствующие специальные темы. Среди них могут быть: основы гериатрии и травматологии пожилых, основы социальной работы и демографии, основы психологии пожилых, др.

Если требуется специальная подготовка, которую не может осуществить организация, ее задачей становится поиск и организация обучения добровольцев в специализированных центрах или дополнительный поиск специалистов.

Люди хотят расти! Добровольная работа, совмещенная с личностным ростом, дает людям самоуважение и уверенность в своих силах.

☒ Как определяются обязанности и полномочия добровольца?

Подготовленному и обученному добровольцу легче делегировать полномочия и определять его обязанности.

Обязанности добровольца формируются на основе потребностей клиентов организации (напр. пожилой человек, инвалид) или объектов приложения труда добровольцев (напр. парк, река, дом) и критериев работы организации.

Так в Агентстве Добровольной Помощи организуется работа нескольких добровольческих групп. Группу добровольцев, помогающих на мероприятиях, составляют люди, которые приняли на себя ответственность помогать персоналу при проведении встреч, собраний, лекций, семинаров. У этих добровольцев вполне определенные обязанности. Они подготавливают помещения к мероприятию (украшают или размещают информацию), организуют чаепитие, приглашают и встречают участников, раздают участникам печатные материалы и т.д.

В экспериментальной группе добровольцев, помогающих пожилым – другие обязанности. Добровольцы, составляющие эту группу, скрашивают одиночество пожилых людей и оказывают им ту поддержку, которую не могут оказывать государственные социальные службы. Это общение и чтение книг, запись жизненных историй, написание писем друзьям, уход за домашними животными, сопровождение в поликлинику, в магазин, в музей и т.д. При этом время посещения подопечных, оговаривается в обязанностях добровольца и согласуется с подопечным человеком.

Некоторые добровольцы, приходящие в Агентство Добровольной Помощи предлагают оказывать профессиональную помощь его клиентам. Например: юрист, психолог, парикмахер, фотограф. Тогда обязанности определяются в основном самим добровольцем, а организация влияет на график его работы с клиентами.

При определении обязанностей добровольцев сотрудники квалифицированных организаций не забывают определять вместе с добровольцем ожидаемые результаты его работы.

☒ Чем отличается индивидуальная добровольческая работа от работы в группах?

Работа добровольца может осуществляться индивидуально, в паре и в группе.

Индивидуальная добровольческая работа предполагает личную ответственность и обязанности добровольца по отношению к клиенту или объекту помощи. Это не значит, что доброволец остается с проблемами своего клиента/объекта один на один. В своей работе он опирается на ресурсы и возможности организации, использует поддержку других добровольцев, персонала, специалистов. Особенность индивидуальной работы в том, что доброволец принимает на себя индивидуальную ответственность за свою часть заботы о подопечном и личное принятие решений в рамках полномочий.

Работа в парах предусматривает разделение ответственности и обязанностей, либо взаимозаменяемость. Так, два добровольца, помогающие одному пожилому человеку, могут делить заботу о нем. Один (например, женщина) - навещает подопечного три раза в неделю по вечерам, разговаривает с ним, читает книги, помогает проводить санитарно-гигиенические процедуры, ухаживает за кошкой. Другой (например, мужчина) – доставляет и сопровождает этого же подопечного в больницу, поликлинику, театр на своей автомашине. Работа в парах может быть очень эффективна и для немощных подопечных, когда пару составляют доброволец общественной организации и социальный работник государственной социальной службы. Их услуги и помощь не дублируются друг другом, но взаимно дополняются.

Работа в группах организуется чаще всего, когда требуется либо комплексная помощь и услуги, либо когда одна и та же функция многих добровольцев направляется на большую группу людей или объекты приложения сил добровольцев.

Так группа специалистов-добровольцев Агентства Добровольной Помощи оказывает комплексные услуги неформальным помощникам, ухаживающих за пожилыми людьми. Это психологическая помощь и юридические консультации, занятия по оздоровлению и консультации групп с общими проблемами. Такие мероприятия как благотворительные акции, фестивали, выставки, также успешно организуются добровольческими группами.

Часто добровольцы, исполняя индивидуальную работу, дополнительно работают в добровольческих группах. Это происходит потому, что люди хотят общаться и получают удовольствие от совместной творческой работы.

☒ Для чего необходим учет добровольцев и их работы?

Организация обязана знать всех своих добровольцев. Добровольцы зачастую основной корпус человеческих ресурсов, особенно общественных организаций, действующих в социальной сфере.

Сотрудники организации обычно ведут картотеку, или компьютерную базу данных с основными сведениями о добровольцах. Это необходимо по многим причинам. Добровольцев необходимо собирать на собрания, приглашать на различные мероприятия и встречи. Иногда требуется быстро найти добровольца с определенными навыками и знаниями, или пригласить добровольцев для участия в телепрограмме и радиопередаче, для интервью в газету. Также как список сотрудников, список добровольцев - обычный рабочий документ организации.

Учет добровольцев и их работы помогает организации эффективно управлять процессом добровольческого труда и подводить итоги.

Графики работы добровольцев также необходимы. Особенно важно фиксировать время работы каждого добровольца и вести графики работы в организациях, оказывающих социальную помощь клиентам.

В службе экстренной помощи пожилым Благотворительного общества «Невский Ангел» несколько лет на стене висела «живая» карта города, на которой каждый день отмечались адреса пожилых людей, просивших по телефону приехать и оказать срочную социальную помощь. Координаторы добровольческой работы (ими были в основном добровольцы студенты) приходили в Общество на дежурство через каждые четыре часа и подбирали помощников по этим звонкам в соответствии со свободным временем добровольцев и местом их учебы, или проживания. Организация срочной помощи сотням пожилых людей силами большого количества добровольцев стала возможным, в том числе потому, что осуществлялся учет всех добровольцев, и велись графики их работы.

Конечно, время (дни и часы) своей работы определяет сам доброволец. Но если это время определено и согласовано в организации, то ответственность добровольца - исполнять свои обязательства.

☒ Почему необходима оценка эффективности добровольной работы?

Иногда в добровольческих организациях существует мнение, что поскольку добровольцы работают бесплатно, их работу не этично контролировать. Это неверно. Людям всегда нужна реакция окружающих на их действия, на их работу, особенно творческую. Для каждого человека важно, чтобы его работу замечали. Для каждой организации важно, чтобы люди, работающие в ней, двигались к общей цели, а не в разные стороны.

Как может организация узнать, доволен ли доброволец своей работой и довольны ли клиенты организации работой добровольца? Как определить, решаются ли поставленные организацией задачи и каков вклад добровольцев в их решение?

Только организованная система наблюдения, контроля и оценки работы добровольцев может помочь в этом. Такая система может включать сводки и отчеты о работе добровольцев, наблюдения координаторов, беседы с подопечными добровольцев, обсуждения проблем и достижений на собраниях, анкетирования и опросы самих добровольцев. Все это помогает контролю и оценке.

Добровольцы могут внести свою лепту в подведение итогов работы, если своевременно предоставляют отчеты, ведут дневники, формулируют свои идеи и предложения и т.д.

Организация вправе ожидать от добровольца качественного выполнения работы, которую он сам выбрал, и иметь возможность эту работу оценить. В тоже время, организация обязана поддерживать добровольца в трудных ситуациях и предупреждать его ошибочные действия. Добровольцу же, контроль дает основания полагать, что его работа важна и необходима.

Адекватная оценка работы добровольцев помогает демонстрировать обществу и государству экономический эффект от добровольческой работы, аргументировать ценность добровольческого труда, повышать в обществе статус добровольческой работы, привлекать ресурсы для развития добровольческой деятельности.

Самое главное, оценка добровольческой работы изменяет наше сознание и стереотипы жизни в пользу самостоятельного решения социальных проблем, самостоятельного изменения качества жизни так, как хотим мы сами.