

Как работать с добровольцами

Источник: [Пермский региональный правозащитный центр - Пермская общественная палата](#)

В любой сфере деятельности НКО можно опираться только на три основных ресурса: время, люди и деньги. Чаще всего все жалуются на отсутствие денег, забывая, что при некоторой изобретательности и привлекательности идеи вашей организации этот недостаток можно восполнить за счет привлечения людей и заблаговременного планирования своих действий.

В России есть немало добровольцев, готовых немного поработать бесплатно, если они убеждены, что это поможет претворению их идей в жизнь. Надо только их найти, заинтересовать и дать им выполнимое, интересное задание.

Самым главным признаком добровольчества является то, что доброволец часть своего свободного времени, а следовательно сил, энергии, знаний, опыта без принуждения или указания безвозмездно тратит на выполнение деятельности, которая приносит пользу другим людям или обществу в целом.

Мотивы, по которым люди могут оказать вам помощь, различны: либо они в такой степени разделяют ваши идеи, что готовы пожертвовать для них своим личным временем, либо у них много времени и они просто хотят познакомиться с интересными людьми, либо надеются на какие-либо блага в будущем (получение работы, назначение на какую-либо должность и т.д.).

Наконец, добровольцы могут просто хотеть немного разнообразить рутинный ход своей жизни и рассчитывают на получение морального удовлетворения. Эти ожидания должны учитываться и, по мере возможности, исполняться.

НКО следует иметь специального сотрудника, ответственного за работу с добровольцами. Он помогает руководству определить потребность в людях и составляет план набора добровольцев. Ответственному за работу с добровольцами надо подумать и о том, в каких условиях люди будут трудиться, что нужно для обеспечения работы добровольных помощников. Наверное, с такой работой лучше справится тот, кто сам умеет организовать свое время и добиться поставленной цели.

Очень важно, чтобы добровольные помощники чувствовали себя частью команды. Приглашайте их на ваши мероприятия, концерты, создайте подобие доски почета в вашем офисе, торжественно поблагодарите всех своих помощников.

Наконец, если работать было весело, люди были интересные, а в их деятельности были смысл и азарт, то вы наверняка сможете рассчитывать на этих добровольцев и в дальнейшем.

Процесс подготовки к работе с добровольцами

I. Выявление потребности организации в добровольцах.

Выявить потребность организации в добровольцах можно двумя способами. Давайте назовем подходы в анализе потребности организации в добровольцах как первый - "проектный", второй - "внутриорганизационный".

Первый - "проектный подход":

- Осознайте проблему, определите цель и сформулируйте конкретные конечные результаты проекта.
- Проанализируйте ваши ресурсы. Составьте список имеющихся и требуемых ресурсов.
- Проанализируйте возможные альтернативные варианты реализации проекта.
- Решите, есть ли деньги для оплаты необходимых людей, если нет, то в план по реализации проекта вставьте пункт по привлечению добровольцев. Определите ответственного за это и сроки набора. Если деньги есть, то давайте подумаем, чем еще, кроме экономии финансов, нам помогают добровольцы. Может быть, они нам дают такое, что очень сложно купить?

Второй - "внутриорганизационный":

- Опишите ту работу, которую необходимо выполнять для устойчивого функционирования организации.
- После описания следует сгруппировать описанные виды деятельности по сходным признакам.
- Сравните построенную картинку с существующей и определите "узкие места", т.е., те функции, которые или никто не выполняет, или они реализуются не в полной мере.



- Определите совместно с сотрудниками организации ответственных людей за работу в выявленных "узких местах".
- Если "узкие места" затрагивают чью-то индивидуальную ответственность, то эту работу следует провести непосредственно с этим сотрудником. Определить, какая часть работы останется у него, а какую он готов делегировать.

Решите, можно ли сгруппировать делегируемые функции вокруг каких-то новых должностей. Определитесь, будет ли это оплачиваемая работа или на добровольческой основе. Оба подхода будут эффективными только тогда, когда анализ потребности организации в добровольцах проводится совместно всеми членами, сотрудниками организации.

II. Описание работы, которую будут выполнять добровольцы.

Что такое "описать работу"? Это довести до добровольца:

1. Что он будет делать.
2. Особенности его работы.
3. Время и место работы.
4. С кем из организации он будет работать.
5. Дополнения (льготы, поощрения, карьера).
6. Кто его клиенты.
7. Степень его ответственности.
8. Необходимость в дополнительном обучении.

Нет ничего страшнее для работы с добровольцем, чем обмануть его ожидания. Эти ожидания в первую очередь связаны с ожиданием конкретной работы.

Однажды одному из добровольцев задали вопрос: "Когда для тебя был самый трудный момент в работе с нами?", и он ответил: "На третий день без работы. Если бы я ее тогда не получил, то вряд ли бы пришел снова".

Если ожидания не оправдываются, то у человека возникает чувство разочарования, не только в данном случае, но и, возможно, в связи с добровольчеством вообще.

Сделайте описание работы, с учетом следующих правил:

- скучную работу разбейте на несколько мелких частей;
- к творческой работе привлечите несколько человек;
- точно определяете время и место работы;
- назначаете ответственного человека, к которому могут обратиться добровольцы;
- точно опишите ожидаемый конечный результат в количественном виде;
- время работы спланируйте так, чтобы она не занимала целый день, а лишь несколько часов;
- в описании покажите, какую пользу может принести труд добровольца окружающим, его социальную значимость.

Работа должна соответствовать рекламируемому описанию, быть конкретной.

III. Анализ требуемых ресурсов и составление списка необходимых материалов и инструментов, а также условий для работы.

Посмотрите, какая это работа, что требуется для ее выполнения. Почти любая работа требует какого-то предварительного материального вклада или приложения усилий.

Доброволец, приходя в организацию выполнять какую-то работу, не несет с собой спецодежду или инструмент. Если ваши добровольцы будут ломать стену для будущего клуба с помощью лопат, то завтра они могут и не прийти.

Что может потребоваться для работы добровольцев:

- Необходимый для работы инструмент (компьютерная программа, книги, лом).
- Спецодежда (халат, сапоги, тапочки, солнцезащитная кепка).
- Расходные материалы, необходимые для выполнения работы.
- Специальное рабочее место.
- Сопровождение процесса работы (транспорт, вода для полива).
- Прямые расходы добровольцев (проезд к месту работы, обед, прививки).

Привлечение добровольцев



Необходимо определить способ, с помощью которого планируется привлечь добровольцев. Среди способов могут быть следующие:

1. Распространение информации через СМИ. Заявления о конкретной потребности в добровольцах, решающих важную социальную задачу делают подаваемую СМИ информацию более актуальной. Поэтому журналисты и редакторы новостей охотно ее берут и размещают, причем очень часто бесплатно.

2. Рассылка писем. Например, Благотворительное общество "Невский Ангел" из Санкт-Петербурга использовал для этого такое письмо:

"Уважаемый _____! Предлагаем Вам принять участие в благотворительной деятельности общества "Невский ангел" в качестве волонтера (добровольного помощника).

В нашем обществе сегодня около 250 волонтеров - мужчин и женщин разных возрастов, профессий, интересов, но всех их объединяет желание помочь более слабому и друг другу. Поэтому в нашем коллективе царит особая доброжелательная атмосфера и полное взаимопонимание. По средам работает Клуб волонтеров. Возможно, Вы встретите здесь друга, близкого человека, а может быть и свою судьбу. Благотворительное общество "Невский ангел" существует с 1988года. Одним из основных принципов его работы было и остается широкое привлечение общественности к выполнению различных программ и проектов социальной помощи населению.

Добровольные помощники выполняют такую работу без оплаты, в свободное время, с учетом их сил и способностей.

Мы приглашаем Вас принять участие в одном из проектов программы "Волонтерство":

социально-бытовая помощь немощным и инвалидам;

организация детских праздников для тяжелобольных детей в больницах;

экстренная помощь населению;

восстановление культурно-исторических и духовных центров Санкт-Петербурга и области.

Беседа-ориентирование с новыми добровольцами - каждый вторник, с 14.00 до 17.00 ч. по адресу:

Гороховая ул., 5. Благотворительное общество "Невский ангел". Центр волонтеров. Свои вопросы Вы можете задать по телефону: 315-54-45".

3. Работа с целевой группой (это группа населения, на которую нацелена деятельность организации; в случае привлечения добровольцев, это могут быть студенты, специалисты в определенной сфере деятельности и т.д.):

- выступления агитаторов;
- проведение тематических семинаров;
- раздача информационных листовок среди участников различных мероприятий;
- организация практик для студентов и школьников;
- организация выставок, рассказывающих о добровольчестве на предприятиях, учебных заведениях;
- добровольцы приводят с собой других добровольцев, своих друзей и знакомых, держите их в курсе ваших потребностей в добровольцах;
- клиенты организации могут стать лучшими добровольцами, так как осознают приносимую пользу на личном опыте.

4. Работа с населением:

- информирование пассажиров общественного транспорта по внутреннему радио;
- расклейка рекламных объявлений;
- участие в массовых мероприятиях в качестве добровольцев (работая среди людей, добровольцы не только выполняют заданную работу, но и могут выступать в качестве агитаторов, используя личный пример);
- агитационные столы и стенды на массовых мероприятиях или в широко посещаемых населением местах.

Работа с добровольцами, их удержание

1. Адаптация.

Важно показать заинтересованность как в добровольце, так и в его труде. Участие добровольца в общеорганизационных мероприятиях не только приобщает добровольца к деятельности организации, но и может сделать его более ответственным за поручаемую работу.

Помогите добровольцу испытать общий с вашей организацией успех. Человек - существо социальное, ему необходима причастность к какой либо группе, организации.

2. Постоянный контакт.

Беседы с глазу на глаз должны быть регулярными. После каждого значимого события - идет "разбор по горячим следам". Разбор эффективен тем, что сразу же позволяет показать успехи и то, что требует улучшения, оценить работу, наметить планы на будущее.



Подводить итоги необходимо, используя позитивный подход, говоря не о просчетах, а о требуемом улучшении. Человек хочет быть исключительным и неповторимым. Нужно дать ему это почувствовать.

3. Престижность организации и поставленных ею целей.

Это важная деталь, которая влияет на удержание добровольца. При этом не следует забывать, что представления о престижности у разных людей различно.

Будет полезным рассказ об истории организации: о ее успехах и неудачах. Если это сделает руководитель организации или ее лидер, то это только повысит имидж организации в глазах добровольца, который почувствует заботу о себе.

4. Отслеживание изменений.

Мотивации человека могут изменяться через какой-то срок после его первого прихода в организацию. Возможно, что появление добровольца было вызвано потребностью нового общения. Через какое-то время он захочет реализовать себя в самостоятельном проекте. Все это необходимо учесть. Учесть динамику изменения мотиваций к добровольческому труду.

5. Привлечение к совместному планированию.

Это еще один способ удержания добровольца. Сегодня хорошо привлечь к исполнению работы, завтра - вместе создать новый проект, а послезавтра - предоставить возможность самостоятельно подготовить проект.

6. Стимулирование работы добровольцев.

Одним из важнейших способов удержания добровольца является своевременное признание его заслуг. Вспомним великолепное правило: "Хорошая похвала - публична и долговечна, а хорошая взбучка - индивидуальная и моментальная".

Поощрение может быть прямым и косвенным. Формы прямого поощрения:

- участие добровольцев в торжественном мероприятии;
- слова признательности;
- благодарственное письмо добровольцам, их родственникам;
- празднование юбилея работы добровольца в организации; рекомендательный отзыв.

Косвенное поощрение может иметь не меньший эффект, чем прямое. Формы косвенного поощрения:

- отношение к добровольцу как к оплачиваемому сотруднику;
- предоставление добровольцу возможности повышать квалификацию;
- предоставление контакта со средствами массовой информации;
- подключение к принятию решений и планированию;
- предоставление возможности выступать в качестве представителя организации в каких-либо мероприятиях.

Некоторые правила признания заслуг: своевременность, искренность, по возможности - публичность, зависимость способов выражения от мотивации человека, периодичность (должна быть достаточно частой).

7. Традиции организации.

В организации могут существовать или формироваться традиции, которые играют важную роль в удержании добровольцев. Например, могут быть такие:

- Празднование дней рождения добровольцев.
- Вовлечение руководителя организации в процесс взаимодействия с добровольцами.
- Оперативное знакомство добровольца организацией, ее сотрудниками, принятыми правилами.
- Участие добровольцев во внерабочих мероприятиях, которые проводятся в организации, наравне с оплачиваемыми сотрудниками.
- В итоговом отчете (годовом) отмечается вклад добровольцев.

Возможные сложности в работе с добровольцами, их преодоление

Очень важно, чтобы большинство сотрудников вашей организации поняли необходимость работы добровольца. Иначе работе добровольца может помешать негативный настрой оплачиваемых сотрудников организации. Тогда без предварительной работы с персоналом не обойтись.

Разделим возможные опасения персонала на две группы.

Личного характера:

- боязнь необходимости четкого планирования работы для обеспечения ею добровольцев;
- боязнь возникновения неких моральных обязательств перед человеком, который работает бесплатно;



- боязнь конкуренции со стороны добровольца;
- нежелание затратить силы на обучение работе с добровольцами.

Организационного характера:

- неверие в компетентность добровольцев;
- боязнь возможных проблем юридического, психологического и финансового характера;
- боязнь, что добровольцы неправильными действиями смогут нанести урон имиджу организации.

Что можно предпринять для преодоления подобных сложностей?

Постарайтесь выявить негативные факторы, которые связываются с появлением добровольцев. Работать будет легче, зная, что можно предложить сотруднику в ответ на его опасения. Не нужно переубеждать людей красивыми речами, а тем более заставлять их работать с добровольцами. Возьмите сотрудников к себе в союзники, попробуйте увлечь их, наглядно показать преимущества. Маленькое, но конкретное дело лучше, чем большая красивая речь. Попробуйте добровольческий труд приравнять к денежному эквиваленту и покажите, какие деньги могли бы быть затрачены на оплату той или иной работы. Это сможет внести еще один белый шар в корзину добровольчества. Следующим белым шаром может быть показ учета не возмещенных расходов добровольцев, то есть их личных расходов, за которые они могут требовать, но не требуют оплаты. Например, расходы на проезд, телефон, какие-то канцелярские принадлежности. Покажите сотрудникам организации, что наиболее эффективно они могут сделать важную работу, делегировав часть своих функций добровольцам. Возможно, после этого и удастся определить перспективный фронт работы. Проведите предварительное анкетирование, чтобы выяснить какую работу персонал готов поручить добровольцам.

Работа с добровольцем должна быть добровольна. Для тех, кто боится отдать часть своих обязанностей, опасаясь некомпетентности, есть хороший способ:

- во-первых, разработать совместно с сотрудниками требования, которым должен удовлетворять доброволец,
- во-вторых, привлекать сотрудника к отбору и собеседованию с добровольцами.

Но для того, чтобы не возникло таких сложностей, необходимо в самом начале разработать процедуру взаимодействия персонала с добровольцами, в которой должно быть описано:

- что могут делать добровольцы;
- что им делать нельзя;
- определяются места дислокации (местонахождения) добровольцев в офисе, если это большой офис;
- обозначается структура взаимодействия организации и добровольцев; степень ответственности: т.е. какие решения принимаются сообща, а какие - индивидуально.

Другими словами, иногда стоит составить правила работы добровольцев в вашей организации и правила работы с добровольцами.

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

Хорошо сплачивает людей не только общая работа, но и совместный досуг. Особо следует отметить роль руководителей организации в работе с добровольцами. Руководители своим личным примером должны поддерживать добровольцев.

