

Автономная некоммерческая организация «Центр развития  
добровольчества городского округа Тольятти»



Департамент социальной поддержки населения мэрии  
городского округа Тольятти

Для координаторов по работе с волонтерами

## **«Как эффективно работать с добровольцами?»»**

г.о. Тольятти 2007г.

## Содержание

Введение.....	4
Раздел 1. Основы	
Перед тем, как начать.....	6
Какую пользу добровольцы приносят организации.....	7
Раздел 2. Участие.....	10
Раздел 3. Дополнительные соображения.....	11
1. Цель.....	11
2. Приемлемость для администрации и персонала.....	12
3. Руководитель добровольческой программы.....	13
4. Группа планирования.....	14
5. Задачи и оценки.....	15
6. Финансирование.....	16
7. Роли добровольцев и описание работы.....	17
8. Непосредственные руководители добровольцев.....	20
9. Ведение учета.....	21
10. Кто будет проводить собеседования? .....	24
11. Другие области.....	26
Раздел 4. Планирование действий.....	26
Формат описания работы добровольца.....	29

## **Введение**

### ***О чем это пособие?***

Тема этой книги может быть обозначена широким термином "набор". Когда мы думаем о наборе/ часто на ум приходят методы набора. Наша задача здесь, однако, гораздо шире. Это выработка понимания всей системы привлечения и использования добровольцев в целом: системы, которая со временем определит успех любого процесса набора. Итак, то, что происходит до и после акта набора, не менее важно для успеха процесса набора, чем используемые методы.

В данном пособии рассматривается подготовка к набору. Это включает планирование и создание добровольческой программы, а также возможности пересмотра и обновления действующей добровольческой программы.

Пособие разделено на четыре раздела:

1. Основы - чтобы привлечь внимание к сути рассматриваемой проблемы.
2. Участие - привлечение других членов вашей команды путем общих дискуссий, "мозгового штурма" и т.д.
3. Другие соображения - дополнительная информация, которую следует добавить к предыдущим разделам.
4. Планирование действий - как спланировать последовательность своих действий.

### ***Для кого это пособие?***

Руководители добровольцев, разработчики и менеджеры программ, и даже руководство организаций найдут здесь хорошие мысли по привлечению людей к деятельности организации.

Любой, заинтересованный в использовании добровольцев и в их эффективной работе в организации или группе людей, получит пользу от изучения принципов и подходов, приведенных здесь. Эта книга равно полезна как тем, кто только впервые собирается начать добровольческую программу, так и тем, кто собирается пересмотреть и обновить старую.

### ***Как организовать занятие или встречу группы по планированию работы с добровольцами?***

#### **Люди**

Прежде всего, нам нужны другие заинтересованные люди. Подумайте о тех, кто работает в вашей организации, группе или поддерживает вас каким либо другим образом. Это может быть оплачиваемый персонал, добровольцы, члены руководства, сотрудники из других организаций или доброжелательные друзья. Они должны иметь желание больше узнать о работе с добровольцами и должны иметь стремление проработать с вами эту книгу.

Может оказаться полезным провести такое занятие совместно с другими небольшими группами или организациями, заинтересованными в привлечении и использовании добровольцев. Часто люди, работающие в разных областях,

таких, как культура, отдых или социальные услуги, имеют совершенно разные подходы к организации работы добровольцев. Каждый получит пользу от дополнительных источников идей и помощи.

### **Дата, время, место**

Как только вы нашли таких людей, следующим шагом будет установить дату занятия или собрания по планированию. Это займет весь день, от шести до восьми часов, для выполнения всей программы, так что планируйте тщательно.

Вам понадобится удобное место, где ничто не отвлекает. Комната должна быть достаточно большой, чтобы люди могли свободно двигаться. Если вы выбрали день и время, нашли помещение, считайте, что дела идут успешно.

### **Материалы**

Вам понадобится:

- большое количество листов бумаги для плакатов размером около 60x90 см;
- хорошие нетоксичные фломастеры, их понадобится больше, чем вы себе представляете;
- обучающиеся должны иметь собственные ручки, карандаши и блокноты, но, как правило, требуются дополнительные;
- также, если это возможно, по экземпляру этой книги для каждого.

### **Наши предложения**

Чтобы улучшить и облегчить общение, используйте круглые столы. Кроме того, полезно предложить кофе, чай, прохладительные напитки, чтобы каждый мог освежиться в ходе занятия. Разделяя друг с другом пищу, люди легче начинают себя комфортно чувствовать в присутствии других членов группы.

## **Раздел 1. Основы**

### ***Перед тем, как начать***

Прежде, чем начать публичные действия по набору и связи с добровольцами, вам многое предстоит сделать. Часто бывает трудно увидеть важность таких предварительных приготовлений. Часто, когда добровольческая программа сталкивается с трудностями, их корень лежит в том, что было и что не было сделано на подготовительных этапах. Например, задайте себе вопрос: "Что произойдет, когда доброволец откликнется на объявление в местной газете?" Есть ли у вас четкая идея, что вы будете делать дальше, или картина неясна?

Постановка добровольца на рабочее место часто кажется краткой и сухой процедурой: "Нам нужна помощь, так давайте найдем тех, кто хочет нам помочь". Тем не менее, доброволец, который откликается и хочет помочь, это человек со своими нуждами и ожиданиями, как и всякий другой. Вам нужно понять заботы добровольца и спросить себя: "Захочет ли доброволец делать предлагаемую работу? Будет ли он подходящим человеком для этой работы? С кем будет работать доброволец? Сможет ли он или она установить рабочие отношения с другими работниками организации?"

Все вовлеченные стороны должны понять, каковы роли каждого, чего от них ожидают и с какой целью они работают. Если это удастся четко определить, добровольцы и другие работники будут ощущать свободу, будут созидательны, будут искать новые пути. Кроме того, такое ощущение свободы создаст климат открытых и честных взаимоотношений. Что сказать о компенсации для добровольца? Это основа добровольческой работы. Конечно, доброволец не получает за работу денежного вознаграждения. Но чистый альтруизм также не может полностью объяснить работу добровольца. Для того, чтобы продолжать выполнять обязанности, добровольцы должны получать другие поощрения, такие, как чувство личного удовлетворения или возможность обучаться и расти. Они должны знать, что их работа ценится, что цели, к которым они стремятся, достойны и полезны.

## ***Какую пользу добровольцы приносят организации***

### **"польза, приносимая добровольцами. превышает затраты"**

Опасность состоит в том, что сотрудники организации будут относиться к добровольцам, как к "дармовой рабочей силе". Во-первых, добровольцы не обходятся даром, поскольку сотрудники тратят значительное время и усилия, чтобы создать и успешно поддерживать добровольческую программу. Однако, как правило, польза, приносимая добровольцами организации, во много раз превосходит эти затраты.

### **Примеры приносимой добровольцами пользы:**

- особое внимание к межличностным отношениям;
- более тесный контакт с сообществом;
- объективность в предоставлении услуг;
- доверие, поскольку у добровольцев меньше низменных интересов;
- особые знания, опыт, связи;
- обновляемая энергия;
- новые идеи;
- резерв для найма, оплачиваемого персонала;
- возможность использовать смешанный опыт поколений и культур;
- возможность гибкого перехода к новым услугам;
- свобода эксперимента;
- придание услугам гуманного характера;
- отдача от потребителей и их образование.

### ***Неудачная работа добровольцев***

### **"обеспечьте, чтобы каждый доброволец получал отдачу от отношений с организацией"**

Понятно, что работа добровольцев должна помочь организации в достижении ее целей. Но для удачного функционирования добровольческой программы руководитель добровольцев должен обеспечить, чтобы каждый из добровольцев в свою очередь получал отдачу от взаимоотношений с организацией.

Прочтите эту печальную историю:

## **ПОЧЕМУ Я НЕ ДОБРОВОЛЕЦ?**

### **(Исповедь бывшего добровольца)**

*В одно прекрасное время я почувствовала, что в настоящее время не участвовать в одной из добровольческих программ является нецивилизованным. Но, как и многие другие подруги-домоседы, я имею соображения, по которым пропустила такую возможность. Именно вы, руководитель программы, профессионал, дали мне эти соображения. Так вы действительно хотите знать, почему я не доброволец?*

*1. Долгое время я не знала, что вы во мне нуждаетесь. Вы очень хорошо общались: "Лучше я это сделаю сам, мамаша." Вы привыкли выражать свои нужды в долларах и процентах. Как я поняла, ваше молчание на службе было вашим последним словом.*

*2. Однако однажды вы позвали на помощь, и я пришла. Но вы так и не сказали мне, с чего начать. Позже я подумала, что-то, что вы мне говорили, на самом деле значило: "Не пообедать ли нам вместе... когда-нибудь?".*

*3. Однако я настаивала, я просила какого-нибудь дела. Вы отправили меня к начальнику отдела, а он, в свою очередь, отправил меня к начальнику сектора. Его не было на месте, а секретарь не знала, что делать с такой редкой породой, как доброволец, так что она предложила связаться в следующий четверг. Я позвонила, но мое сообщение потеряли.*

### **"вы действительно не ожидали от меня многого"**

*4. Возможно, я слишком многого требовала. Нельзя проклинать людей за то, что они стараются сделать как лучше, а лучшее и худшее часто трудно различить в пустоте вакуума. Почему-то я думала, что вы, как лидер добровольцев, предварительно немного подумаете, какую работу вы дадите мне, как добровольцу, или сообщите кому-нибудь о моем приходе, и потребуете позаботиться об организации ситуации.*

*5. Пришло время весенней рассылки почты, я и моя соседка пришли помогать. Мы работали: два дня лизали марки и конверты, до тех пор, пока бифштекс за ужином не стал казаться подметкой. Затем, по словам, оброненным клерком, я узнала, что за день до этого вы выключили*

*почтовую машину. Я вас не осуждаю. Если бы вы так не сделали, придумав нам работу, то что должна была бы делать пара добровольцев эти два дня?*

*6. Я делала попытки снова, несколько раз. Но вы действительно не ждали от меня многого. Вы никогда не обучали меня, не требовали качества моей работы. Я помню, один раз был трудный день для работников, но я ушла - у меня была назначена игра в гольф. Когда я вернулась, вы ничего мне не сказали, только спросили счет. Я так и не поняла, была бы какая-то разница от того, что я бы осталась работать.*

*7. Несмотря ни на что, мне кажется, что я внесла некоторый вклад. Но единственной благодарностью от вас было письмо - формальное письмо под копирку. Я понимаю, как "сложно" было вам написать такое письмо. Моя соседка печатала его, я сделала копию, мы вместе подделали вашу подпись, запечатали конверты, наклеили марки и отправили эти письма.*

### **"планируйте добровольческую программу, тогда вы избежите подобных неудач"**

Этот пример очень неудачного опыта работы добровольцем должен предостеречь вас от частых ошибок, которые делают руководители добровольцев, с точки зрения самого добровольца. Задача - спланировать добровольческую программу так, чтобы избежать этих расстройств и проблем.

## **Раздел 2. Участие**

В каждой группе, используя первый раздел части "Перед тем, как начать" как стимул для размышления, сделайте попытку "мозгового штурма" проблемы "всех составляющих, которые вы считаете необходимыми для начала добровольческой программы".

### **Правила "мозгового штурма":**

#### 1. Четыре правила "мозгового штурма"

- а) перечисляйте каждую высказанную кем-либо идею (1-3 слова)
- б) не обсуждайте идеи (не объясняйте и не защищайте)
- в) избегайте суждений, не делайте даже несловесных суждений
- г) повторы - это нормально (указав на повтор, вы можете "отключить" участника)

#### 2. Замечания

- а) не обращайтесь внимания на правописание
- б) не бойтесь тишины, ей, как правило, последуют самые лучшие решения.

### **"обсуждайте наиболее важные составные части начала добровольческой деятельности"**

Если у вас больше, чем одна компактная группа учащихся, пусть вторая группа устроит "мозговую атаку" на проблему "все причины, по которым добровольческая программа не имеет успеха". Выберите одного из группы в качестве писаря, который будет записывать ваши идеи на листе плаката. Пусть за каждым столом каждый проголосует за десять идей, которые кажутся им наиболее важными. Возле каждой идеи напишите результат голосования.(5 минут).

3. Предусмотрите время, чтобы поделиться результатами с группой в целом. Обсудите десять лучших идей и другие, которые стоит обсудить. Если вы рассматривали оба вопроса, сравните отобранные идеи по проблеме "необходимые составляющие" и "причины неудач".

Десяток наиболее важных идей в ваших перечнях, возможно, будет очень близок к тем, которые описаны в следующем разделе "Дополнительные соображения".

### **Раздел 3. Дополнительные соображения**

#### **"думали ли вы об этих этапах, разрабатывая свою добровольческую программу?"**

Ниже дан перечень 10 положений, составляющих основу предварительного планирования процесса набора добровольцев и создания им благоприятной рабочей обстановки. Конечно, этим не исчерпываются все важные вопросы, да и не все эти пункты могут оказаться необходимыми. В вашей конкретной ситуации часть из них может оказаться не применимыми. Вы также должны почувствовать, какие из положений наиболее важны для вашей программы. Но эти положения можно использовать, как контрольный перечень, чтобы проверить, насколько фундаментально подготовлена ваша программа, а также как руководство к планированию. Думали ли вы об этих подготовительных этапах применительно к вашей ситуации и о путях, которыми вы могли бы их использовать?

#### **1. Цель**

Есть ли у вас ясное представление о роли добровольцев в вашей организации или группе? Другими словами, подготовили ли те, кто считает использование добровольцев необходимым, общее описание этой необходимости? Будучи написанным, это описание должно быть доведено до каждого в организации, чтобы каждый знал, с какой целью вы хотите привлечь добровольцев. Вот некоторые примеры:

- расширить сферу ваших услуг;

- обогатить существующую программу;
- привлечь общественность, чтобы получить поддержку вашей работы;
- обучить потенциальных сотрудников и добровольцев.

Без заявки о фундаментальной цели программы, ей будет не хватать твердых основ и ясной направленности. Естественно, сформулированная вами цель должна быть открыта для оценок и изменений.

## **2. Приемлемость для администрации и персонала**

**“существуют способы сформировать положительные отношения со стороны оплачиваемого персонала”**

Где только возможно, следует получать полную поддержку использования добровольцев со стороны администрации, включая правление. Без полной поддержки со стороны руководства ваша программа будет постоянно сталкиваться с недоразумениями.

Также следует проконсультироваться с оплачиваемым персоналом, который будет работать непосредственно с добровольцами. Поскольку добровольцы будут тесно взаимодействовать с ними, их поддержка жизненно необходима. И хотя отдельные представители оплачиваемого персонала будут выказывать нежелание работать с добровольцами, не стремитесь на них надавить. Они сами начнут сотрудничать, когда увидят, насколько полезными оказались добровольцы в других областях.

**Способы формирования приемлемости и положительного отношения со стороны оплачиваемого персонала к использованию добровольцев:**

- привлекайте персонал и руководство к планированию программы, ее формированию и оценкам
- разрабатывайте описания рабочих мест добровольцев с привлечением персонала
- проведите собрание по ориентированию персонала
- по возможности обучайте персонал и добровольцев совместно.

- привлекайте персонал к обучению добровольцев
- запланируйте регулярное проведение собраний или неформальных встреч персонала и добровольцев
- привлекайте персонал к поощрению добровольцев.
- поощряйте персонал, оказывающий помощь

### **3. Руководитель добровольческой программы**

#### **"кто будет отвечать за то, чтобы дела шли хорошо?"**

Поскольку добровольческая программа включает множество разнообразных аспектов и деталей, необходимо иметь конкретного человека, отвечающего за то, чтобы дела шли хорошо. Объем работы такого человека не следует недооценивать.

#### **Сфера ответственности руководителя добровольческой программы включает:**

- планирование программы по набору
- определение, в каких областях деятельности будут использоваться добровольцы
- описание работы для каждой добровольческой должности
- собеседования, отбор и расстановка добровольцев
- планирование и осуществление ориентации и обучение добровольцев
- ведение повседневной регистрации работ добровольцев
- распространение информации о программе среди общественности
- продолжение поддержки добровольцев по мере необходимости
- оценка хода добровольческой программы
- поддержка связей
- ориентировка персонала, подбор непосредственных руководителей добровольцев

Многие из этих задач могут быть выполнены во взаимодействии с

комитетом или группой планирования. Помните, что привлечение персонала и руководства крайне важно.

Важно отметить, что первейшая задача Руководителя добровольческой программы - это руководить. Большинство повседневной работы может быть передано другим работникам, но кто-то должен отвечать за согласованность действий.

### **“группа планирования создаст более широкое понимание”**

Вы можете предпочесть какое-нибудь другое название своей работы, например Координатор добровольцев. Директор добровольцев. Менеджер добровольцев, чтобы определить должность человека с такой ответственностью.

Как бы не называлась должность, этот человек должен иметь в организации достаточно высокий ранг, чтобы иметь возможность влиять на все факторы, которые являются слагаемыми успеха добровольческой программы. В идеале, это должна быть оплачиваемая должность с полной занятостью, но на ранних этапах программы это может быть невозможным.

### ***4. Группа планирования***

Если руководитель добровольцев будет выполнять все задачи планирования и принимать решения в одиночку, это может оказаться для него непосильной задачей. У одного человека не может быть всего опыта или информации, которая для этого нужна. Создание группы планирования не только распределит рабочую нагрузку, но и привлечет представителей групп, на которые добровольческая программа может оказать влияние. Такое привлечение оказывает огромную помощь в создании ясного понимания целей и задач программы. Поэтому подумайте о включении в группу планирования представителей от:

- администрации, правления, руководства, трудового коллектива;
- профессионалов, высококвалифицированных работников;

- членов организации с различными степенями ответственности;
- действующих добровольцев, добровольцев в прошлом;
- подопечных или потребителей ваших услуг.
- других заинтересованных членов общества с необходимым опытом и знаниями, например, в таких областях, как отношения с общественностью, бухгалтерия, менеджмент, планирование программ, руководство добровольцами.

С течением времени вы можете захотеть пригласить и других членов вашей общественности на одно-два заседания, чтобы получить свежий взгляд на то, что делается, и обратную связь о качестве работы.

## **5. Задачи и оценки**

В то время как цель является обобщенной формулировкой, не изменяющейся в течение нескольких лет, задачи начинаются и завершаются в короткие отрезки времени. Они измеримы, занимают определенный период и выполнимы. Они - это та деятельность, посредством которой достигается конечная цель. Они могут также подсказать вам принципы оценки вашей программы по истечении некоторого времени, давая понятие о том, что означает "успех" в конкретной ситуации.

### **Примеры задач, решаемых в ходе выполнения программы:**

- число набранных добровольцев
- объем добровольческого времени в часах (на одного добровольца, на месяц, на отдел и т.д.)
- число и виды выполняемых работ
- уровень завершенности конкретных проектов и заданий
- объем обучения
- процентная доля подопечных или объем услуг, в которых будет

оказана помощь

- уровень развития каждого из элементов программы
- степень удовлетворенности добровольцев, персонала, администрации, подопечных и т.д.

На этом этапе следует установить конкретный день для собрания по предварительной оценке деятельности. Другие собрания последуют через различные промежутки времени в ходе выполнения программы. Будьте открытыми, давая возможность развития и изменения задач и целей программы.

## **6. Финансирование**

### **"предлагайте возмещение текущих расходов добровольцев"**

Для оплаты всех расходов, связанных с добровольческой программой, необходимо организовать соответствующие источники финансирования. Они должны быть одобрены администрацией и управляющими и формализованы в виде бюджета.

#### **Некоторые возможные расходы:**

- возмещение текущих мелких расходов добровольцев
- организационные расходы, плата за телефон, оргтехнику и т.д.
- помещение для новой программы
- расходы на поощрение добровольцев
- расходы на связь с общественностью, публикации, издание материалов, проведение собраний
- зарплата и премии персонала, работающего с добровольческой программой
- профессиональное обучение добровольцев и персонала

Вам следует постоянно предлагать возмещать мелкие расходы добровольцев, такие, как: автобусные билеты, кофе, питание, в случае, когда они работают во время обеденного перерыва и т.д. Добровольцы-водители могут потребовать возмещения расходов в

связи с пробегом машин, других добровольцев, несущих расходы в связи с выполнением работы, можно попросить предоставлять счета на возмещение. Многие добровольцы откажутся от такого возмещения, другие - нет; предлагая оплату расходов, вы обеспечиваете то, что добровольцы с разными уровнями доходов будут рады принять участие в вашей программе;

## **7. Роли добровольцев и описание**

### **“услуги добровольцев улучшают и расширяют работу оплачиваемого персонала, а не подменяю ее”**

Некоторое время следует потратить, чтобы детально рассмотреть, что будут делать добровольцы, какие навыки им потребуются, где они будут работать и с кем. Первым шагом будет краткое описание тех заданий, которые добровольцы могут выполнять для организации. Их следует затем рассмотреть подробнее, чтобы понять, соответствуют ли они общим целям организации и предназначению добровольческой программы.

Работа также должна подходить и добровольцу. Получит ли он от нее удовлетворение? Можно ли сделать что-то полезное за два-четыре часа в неделю? Улучшает ли их задание работу оплачиваемого персонала или грозит ему потерей работы?

Также следует задуматься над продолжительностью и распорядком работы добровольцев. Многие добровольцев имеет также и оплачиваемые рабочие места и свободны лишь вечерами или по выходным. Другие могут избегать таких добровольческих работ, которые требуют длительной связи с организацией, а скорее предпочтут работу на краткий период, которая не идет вразрез с их интересами. Подумайте и о таких заданиях, которые могут быть выполнены группой, такой как семья, религиозный или социальный клуб, трудовой коллектив какой-либо компании, или просто группа друзей.

Для каждой должности, которая будет занята добровольцем, или

выполняемой работы составьте описание работы. Иногда, это детальное определение обязанностей и ответственностей добровольца, называемое описанием работы добровольца или описанием обязанностей. Оно показывает, что организация или подразделение может ожидать от добровольца, и что доброволец может ожидать от организации или подразделения. Составление описания рабочего места обеспечивает, чтобы были тщательно рассмотрены, спланированы и одобрены все аспекты должности добровольца.

Далее, оно будет полезным для набора и собеседования, поскольку в нем перечислены требования к работе и квалификации, которые должен иметь человек, который будет эту работу выполнять. Это также является основой обучения добровольца, контроля за ним, и оценки его деятельности.

**“описание работы защищает как добровольца, так и организацию”**

#### **Описание работы должно включать:**

- название должности предназначение работы и ее связь с общими задачами
- обязанности и ответственность, включая описание оборудования, на котором придется работать или персональные требования, такие как неразглашение информации
- навыки, квалификация или опыт, который требуется для выполнения работы
- особые характеристики, например то, что работа может быть выполнена инвалидом, или группой друзей, или семьей, или на дому
- затраты времени в неделю и предполагаемая продолжительность в месяцах
- непосредственный руководитель, перед которым будет нести ответственность доброволец
- какие расходы будут возмещаться

- как будет произведено ориентирование
- предоставляемое обучение
- даты первоначального написания и последующих пересмотров описания работы

Помните, что описание работы несет смысл "контракта" или соглашения между добровольцем и организацией или подразделением. Оно защищает права добровольца, но и дает возможность персоналу или организации предъявить к нему требования, если он не выполняет своих обязанностей. Это соответствует интересам обеих сторон, затем, описание работы четко описывает, чего ожидает каждая сторона.

Следует обеспечить, чтобы вы и доброволец регулярно пересматривали описание рабочего места и определяли необходимость его изменения. Вы можете захотеть создать новое описание работы, привлекая при этом добровольца, или вместе с ним пересматривать описание через определенные периоды времени. Не забывайте проставлять, даты создания оригинала описания и последующих его изменений и пересмотров.

**Доброволец имеет следующие права:**

- чтобы к нему относились как к коллеге
- получить подходящее назначение
- знать об организации как можно больше
- пройти курс обучения работе
- продолжать обучение в ходе работы
- получать регулярные оценки качества выполняемой работы
- быть руководимым и опекаемым
- получать продвижение по службе и разнообразный опыт
- быть услышанным
- быть поощряемым
- в случае необходимости получать финансирование своей работы

Права добровольца можно рассматривать, как **ответственность** организации, а права организации - как **ответственность добровольца**.

**“непосредственный руководитель добровольцев играют ключевую роль”**

**Доброволец несет следующие ответственности:**

- должен быть искренним в предложении услуг, верить в ценность выполняемого задания
- должен быть предан организации, в которой работает
- поддерживать достоинство организации и ее связь с общественностью
- выполнять задания качественно и ответственно
- принимать указания и решения, которые делает руководитель добровольцев
- стремиться обучаться и участвовать в ориентации, программах обучения, собраниях, непрерывно изучать работу.
- понимать функции оплачиваемого персонала, поддерживать хорошие рабочие взаимоотношения с ними, не выходить за рамки описания своей работы добровольца

### ***8. Непосредственные руководители добровольцев***

Доброволец должен знать, кто отвечает за добровольческую программу в организации или подразделении. Также они должны знать, перед кем несут повседневную ответственность. Это непосредственный начальник добровольца, в крупных организациях это, как правило, не руководитель программы, а другой человек. Как правило, непосредственным руководителем добровольца является член оплачиваемого персонала, ответственный за тот участок работы, к которому приписан доброволец.

Для того чтобы руководить, эти люди должны знать, что ожидается от добровольца и в какой поддержке нуждается доброволец.

Конечно, у них будет копия описания работы добровольца, в создании которого они, скорее всего, будут помогать.

### **“перед набором добровольцев создайте систему работы с информацией”**

Непосредственные руководители должны быть внимательными, доброжелательными, хотеть работать с добровольцами. Было бы идеально, если бы они были воодушевлены возможностью привлечения добровольца, поскольку им предстоит играть ключевую роль в формировании у добровольца преданности делу.

### **9. Ведение учета**

Прежде, чем кто-либо из добровольцев появится у вас на пороге, вам надо создать средства обработки миллионов мелких деталей, связанных с процессом успешного осуществления добровольческой программы. Наиболее естественно использовать информационную систему на базе анкет и рабочих папок. Компьютерная база данных может быть создана позднее.

Анкета, которую заполняет доброволец в момент прихода, дает вам основную информацию об этом добровольце. Такая форма должна проектироваться так, чтобы вы могли получить начальную информацию для собеседования, отбора и назначения на рабочее место. Конечно, под рукой у вас должны быть копии всех описаний рабочих мест добровольцев. Кроме того, вам необходимо знать, какие участки уже имеют достаточно добровольцев, и где есть вакансии.

Основная часть всякой системы **делопроизводства** - ведение записей о качестве работы добровольца. Это необходимо для оказания повседневной поддержки добровольцу, такой, как их поощрение, продвижение их до того, как им надоеет их текущая должность, рекомендация для включения их в состав участников семинаров и курсов. Кроме того, подавая заявление на

оплачиваемую работу, многие добровольцы будут ссылаться на свой опыт работы, и вам, либо вашему последователю, если вы покинете свою работу, придется отвечать на вопросы о том, как доброволец справлялся со своей работой. Сможете ли вы гарантировать точный ответ?

**“анкеты дают основную информацию о каждом добровольце”**

## АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ Почтовый индекс \_\_\_\_\_

Домашний телефон \_\_\_\_\_ Рабочий телефон \_\_\_\_\_

Возраст: до 15 \_\_\_\_\_ 16-30 \_\_\_\_\_ 31-45 \_\_\_\_\_ 45-60 \_\_\_\_\_ более 61 \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_ Пенсионер \_\_\_\_\_ Домохозяйка \_\_\_\_\_

Безработный \_\_\_\_\_

Имеет работу \_\_\_\_\_

Профессия \_\_\_\_\_

Место работы или учебы \_\_\_\_\_

Образование, опыт работы \_\_\_\_\_

Знание языков, особые навыки, музыкант, художник и т.д. \_\_\_\_\_

Интересы, увлечения, занятие спортом \_\_\_\_\_

Опыт работы добровольцем \_\_\_\_\_

Ограничения по состоянию здоровья/перенесенные болезни/медицинские противопоказания \_\_\_\_\_

Желаемая добровольческая работа \_\_\_\_\_

Время добровольческой работы: днем \_\_\_\_\_ вечером \_\_\_\_\_ выходные \_\_\_\_\_

Узнал о добровольческой программе из; \_\_\_\_\_

**“папка, заведенная на каждого добровольца, позволит вам организовать информацию”**

Для организации этой информации самым распространенным способом является заведение данных о каждом добровольце. Даже если они держатся под замком, все равно надо предполагать, что доброволец и другие могут получить доступ к этому делу, потому информацию, имеющую личный характер, записывайте только в зашифрованной форме.

**Некоторые вещи, которые вы можете захотеть включить в личные данные добровольцев:**

- анкеты
- копии описаний каждой работы, которые занимал доброволец.
- копии оценок качества работы добровольца
- прохождение курсов обучения и ориентации с кем связываться в чрезвычайных ситуациях
- количество отработанных часов (возможно, эту запись удобнее вести в едином таблице)
- дополнительная деятельность, такая, например, как посещение собраний по планированию, подготовка ежегодных собраний.
- Поощрения

### ***10. Кто будет проводить собеседования?***

Подумайте о тех, кто будет сидеть с каждым добровольцем, рассказывая ему о вашей организации, обсуждая доступные возможности добровольческой работы, и кто будет определять, подходит ли доброволец к предлагаемой должности. Если каждое

собеседование будет длиться полчаса, а, скорее всего час, сколько времени в неделю это потребует? Хорошими собеседователями могут быть не только руководители добровольческой программы, но и оплачиваемый персонал, либо сами добровольцы, но они должны предварительно получить хорошую подготовку.

Поскольку проводящий собеседование будет скорее всего первым человеком из организации, с которым столкнется доброволец, вы должны быть уверены, что он сможет установить положительные отношения и действовать так, как будто он сам руководитель программы добровольцев. Не думайте, что любой человек может провести собеседование.

**“кто бы не проводил собеседование с добровольцами, он должен быть хорошо подготовлен к этой роли”**

**Некоторые качества, опыт и навыки, которые должны иметь люди, собеседование с проводящие собеседование с добровольцами.**

- знание организации и того, чем будут заниматься добровольцы
- умение свободно общаться с людьми различных уровней культуры, возрастов, уровней образования или экономического положения
- возможность принять мнения людей с различными социальными взглядами, образом мыслей, политическими или религиозными убеждениями, с различным прошлым
- умение внимательно выслушать, понять собеседника
- умение понять реакцию, сомнения, невысказанные пожелания другого человека
- возможность сосредоточиться на цели собеседования, направлять разговор, сохраняя при этом чуткость и доброжелательность

- умение выявить скрытые возможности и сильные стороны
- иметь добровольческий опыт

Когда люди откликаются на вашу программу набора, будьте готовы провести собеседование как только они придут, либо будьте готовы встретиться с ними в назначенное время, но не позже, чем через неделю.

**“начинайте планирование своих действий с подготовки ответов на возможные вопросы”**

## ***11. Другие области***

Составьте заметку о тех вопросах, которые критичны для выполнения вашей добровольческой программы, и которые не были рассмотрены выше, о которых вам надо получить дополнительную информацию:

Далее идут разделы, которые рассмотрят собеседование, ориентацию, обучение и поощрение.

## **Раздел 4.**

### **Планирование действий**

Получив информацию из того, что вы прочитали и из обсуждений в подразделении, добавив написанное вами/ вы уже готовы начать конкретное планирование. Вам следует разбить сотрудников, принадлежащих к одной организации или подразделению, на более компактные группы (если вы этого еще не сделали).

Представьте ваши идеи в ниже описанном порядке. Ответы на них не должны быть "окончательными", но должны быть конструктивными, чтобы в итоге получить хоть какой-нибудь план. Дополнения и изменения придут позже, будьте в этом уверены. Игнорируйте советы, не применимые к вашей ситуации. Записывайте только то, что может быть использовано, имея ввиду

предыдущее обсуждение прочитанного материала. Не бойтесь повторяться.

**1. Цель добровольческой программы:** краткая формулировка, (3 строчки).

---

---

---

**2. Приемлемость для администрации и персонала:** кратко опишите стратегию для получения поддержки от руководства (управляющих и высших администраторов) и персонала.

---

---

---

**3. Руководитель добровольческой программой:** перечислите возможных кандидатов или тех, кто занимается этим в настоящее время.

**4. Группа планирования:** перечислите возможных кандидатов и тех, кто реально занимается планированием (следует ли привлечь кого-то еще?)

---

---

---

**5. Задачи и оценки:** Перечислите не менее шести задач по выполнению программы.

---

---

---

Установите возможную дату собрания по оценке программы \_\_\_\_\_

**“добровольческой программе необходим бюджет”**

**6. финансирование:**

оценка необходимых расходов	_____
организационные	_____
расход	_____
расходы на формирование	_____
общественного мнения	_____
возмещение текущих расходов	_____
добровольцев	_____
поощрения	_____
прочие расходы	_____

**Возможные источники финансирования**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7. Роли добровольцев и описание рабочих мест:** сначала кратко опишите, где и как вы предполагаете использовать добровольцев.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

На листке бумаги или на плакате кратко дайте проект полного описания работы для одной из добровольческих должностей. Обратите внимание на формат такого описания, представленный

ниже, и используйте его, если это полезно.

**“хорошие описания работы добровольца отвечает на большинство возможных вопросов”**

## **ФОРМАТ ОПИСАНИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦА**

### **Задачи, выполняемые на этой работе:**

- Напишите краткие утверждения, описывающие работу, которая должна быть выполнена на этом рабочем месте
- Подробное описание действий: какие обязанности выполняет человек, работающий регулярно. Какие обязанности можно выполнять только через нерегулярные интервалы времени.
- Какие используются специфические материалы, механизмы, оборудование.

### **Требования к качеству работы:**

по вашему мнению, требуется ли специальный уровень образования для занятия этой должности.

- Какие навыки или специальная квалификация необходимы для занятия должности? (водительские права, знание иностранного языка, прочее)
- Какой предыдущий опыт необходим для лица, претендующего на эту должность?
- Какое время понадобится для подготовки неквалифицированного работника для занятия этой должности?
- Есть ли другие должности в вашей организации, которые могли бы обеспечить подготовку для занятия этой должности?
- Какова наиболее сложная часть работы, почему она сложна?

### **Характеристики рабочего места**

- Каково обычное рабочее время?
- Сколько часов надо отработать в неделю, сколько месяцев длится работа?
- Где находится рабочее место?

### **Описание отчетности**

- Кому доброволец подчиняется непосредственно?
- Кто дает оценку качеству работы добровольца?

### **Что предоставит организация**

- Какой характер ориентации и обучения будет предоставлен?
- Какие текущие расходы будут возмещаться?
- Какое оборудование будет предоставлено для работы?
- Какой отдых будет предоставляться?
- Какие будут предоставлены возможности для более ответственной работы?

### **Как будет происходить оценка работы?**

8. Руководители работ: перечень руководителей, соответствующих позициям, приведенным в пункте "G".

9. Делопроизводство: перечень материалов, которые вам понадобятся для ведения делопроизводства.

Предполагаемые расходы.

10. Проводящие собеседования: перечень людей, которых можно привлечь к собеседованию.

11. Другие заметки, которые вы считаете важными.