



СЕМИНАРЫ ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА
Декабрь, 2011

/раздаточный материал для участников/

[HTTP://VOLONTE.RU/2008/](http://volonte.ru/2008/)

ПООЩЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ (ДОБРОВОЛЬЦЕВ)

Поощрение волонтера (добровольца) тесно связано с его мотивацией и моральной компенсацией и основывается на удовлетворении потребностей в «признании» и «развитии и самовыражении». Поощрения можно условно разделить на **официальные** и **неформальные**.

Официальное поощрение – это формализованное признание успехов волонтера (добровольца). Оно может включать: подарки, грамоты, значки, благодарственные письма на основное место работы/учёбы, семье.

ПРИМЕР:

За рубежом многие добровольческие организации проводят ежегодные церемонии, банкеты, где упоминаются заслуги каждого волонтера (добровольца). Такие мероприятия часто проводят во время Национальной недели волонтерства (добровольчества).

Организации необходимо выстроить иерархию официальных поощрений, в зависимости от уровня достижений волонтера (добровольца). Это может быть (в порядке возрастания степени заслуг):

- вручение памятного значка на волонтерском собрании,
- вручение грамоты на отчетной конференции организации,
- благодарственное письмо по месту работы/учёбы,
- вручение ценных подарков на районном слёте волонтеров (добровольцев),
- вручение грамот администрации города/области на общегородском мероприятии,
- участие волонтерских проектов во всероссийских конкурсах,
- делегирование волонтера (добровольца) на межрегиональные/всероссийские мероприятия.

ВАЖНО! Не стесняйтесь настаивать на поощрении ваших волонтеров благодарственными письмами и грамотами от партнёрских организаций и администраций разного уровня!





СЕМИНАРЫ ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА Декабрь, 2011

/раздаточный материал для участников/

Официальные поощрения весьма полезны. Но они не могут заменить собой непрерывный процесс удовлетворения потребностей волонтеров (добровольцев) в признании их заслуг.

Неформальные поощрения более эффективны. Они подразумевают **признание успехов** волонтера в процессе его **постоянного общения** с сотрудниками и другими волонтерами (добровольцами) организации, получение благодарности от персонала за проделанную работу. Такая форма поощрения формирует ощущение принадлежности к организации и постоянного внимания.

ВАЖНО! Званный банкет, организованный раз в год, не производит такого впечатления, как добрые взаимоотношения 365 дней в году.

Неформально поощрять можно несколькими способами: **повседневным выражением признательности, обращение за советом, осуществлением обратной связи, повышением ответственности волонтера (добровольца).**

Повседневное выражение признательности

Самый дешёвый и, на первый взгляд, самый лёгкий способ поощрения. Однако, занятые повседневными делами, сотрудники часто забывают о нём. Ведь это так просто:

- говорить «спасибо»;
- праздновать юбилеи работы волонтера (добровольца) в организации;
- спрашивать о семье волонтера (добровольца) и выражать искреннюю заинтересованность;
- помнить о дне рождения волонтера (добровольца).

Для того, чтобы пользоваться этим способом поощрения необходимо составить «базу данных» памятных дней, имён, увлечений волонтеров (добровольцев) и сверяться с ней перед каждой встречей с волонтерской группой. Вносить данные в эту базу можно при собеседовании с каждым добровольцем.

ВАЖНО! «Ничто не даётся так дешево и так дорого не ценится, как вовремя сказанное «спасибо!»».

Обращение за советом

Волонтеры (добровольцы) являются неистощимым источником инновационных идей. Обращаясь за советом к добровольцу, организация «убивает двух зайцев» – получает новые идеи для развития своей деятельности и демонстрирует значимость мнения волонтера (добровольца).

ПРИМЕР:





СЕМИНАРЫ ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА Декабрь, 2011

/раздаточный материал для участников/

Одна из причин эффективной работы японских компаний в том, что они из года в год используют сотни тысяч предложений своих рабочих по небольшим улучшениям.

Этот метод достаточно простой и результативный. Обычно не бывает недостатка идей, если волонтеры (добровольцы) обсуждают те задачи, которые они непосредственно выполняют.

Трудность этого метода заключается в том, как эти идеи претворять в жизнь. У каждого человека есть стереотипы мышления, привычка работать по определённому стандарту, от которого очень трудно сразу отказаться. Именно это очень часто приводит к тому, что организация не воспринимает новые идеи волонтеров. Если ни одно из предложений волонтеров (добровольцев) не будет реализовано, они почувствуют разочарование в организации/руководителе. Когда люди видят, что их предложения выполняются, они чувствуют себя сильнее, увереннее, ощущая большую связь с организацией, поскольку они внести вклад в её развитие.

ВАЖНО! Есть предложения, идеи, которые нельзя в одночасье претворить в жизнь. Откладывая реализацию этих идей, обязательно объясните добровольцу, по какой причине их воплощение пока невозможно.

Осуществление обратной связи

«Обратная связь» – это термин, в данном контексте означает – получение организацией /руководителем от волонтеров оценки своей деятельности. Этот способ поощрения похож на предыдущий, он даёт добровольцу ощущение своей значимости. А организация, в случае осуществления обратной связи, получает не совет на будущее, а оценку уже сделанного.

ПРИМЕР:

Когда вы подводите итоги проведения акции или выполнения какого-то этапа программы, пригласите волонтеров (добровольцев), задействованных в проекте, и предоставьте им возможность высказать своё мнение относительно акции, организации или программы, а затем дайте оценку их работы. Подводить итоги необходимо, используя позитивный подход, говоря не о просчётах, а требуемом улучшении.

Наибольшую отдачу от этого метода можно получить в том случае, если разбор проводится по «горячим следам». Такое обсуждение позволяет сразу же показать успехи и недоработки, требующие улучшения, оценить работу и наметить планы на будущее.





Россия, Санкт-Петербург, 196191, ул. Варшавская, д.51, корп. 1, лит. А,
СПб Городской Центр поддержки добровольческих инициатив, офис 16.
тел./факс: 370 42 05, тел. 374 46 03, эл. почта: dobrovolec.spb@gmail.com, сайт: www.kdobru.ru.

СЕМИНАРЫ ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА Декабрь, 2011

/раздаточный материал для участников/

ВАЖНО! Участие волонтера (добровольца) в оценке мероприятий организаций не только приобщает волонтера (добровольца) к деятельности организации, но повышает его самооценку и значимость.

Повышение ответственности волонтера (добровольца)

Заманчиво, однажды обучив волонтера (добровольца), получать от его деятельности стабильный положительный результат. Однако, ежедневная, рутинная работа может разрушить любую мотивацию. Если доброволец удачно справился с заданием, следует поручить ему следующее, более сложное. Такое постепенное повышение ответственности служит подтверждением профессионального роста и поощрением к дальнейшему развитию. В своём развитии доброволец должен пройти в организации несколько стадий.

ВАЖНО! Не перестарайтесь! Невозможно повышать уровень ответственности до бесконечности. Дело должно соответствовать уровню компетенции волонтера.

ВАЖНО! Какой бы способ поощрения вы не использовали, помните следующее:

- Если волонтеры (добровольцы) не получают благодарности, которую ожидают, от вас, они получают её от кого-нибудь другого.
- Выражайте благодарность и давайте высокую оценку как можно чаще, чтобы сформировать у волонтеров (добровольцев) чувство уверенности.
- Признание наиболее эффективно, когда совершается публично, в присутствии соратников.
- Благодарность уместна, если она следует непосредственно за тем поступком, который достоин поощрения.
- Постарайтесь согласовывать метод признания с индивидуальными особенностями человека.
- Не высказывайте благодарность за одну и ту же работу одним людям, забывая о других.
- Поощряя, не впадайте в крайности – преувеличенная благодарность за малосущественную услугу и игнорирование явных успехов.
- Оценка вклада волонтера (добровольца) должна быть адекватна его потребностям и мотивации.

ВЫВОД: Только понимая потребности волонтера (добровольца) и учитывая их в повседневной работе, можно его удержать.

