



ВОЛОНТЕРСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

*Пособие
для сотрудников и молодежных лидеров
Белорусского Общества Красного Креста
по организации работы волонтеров*

Данное пособие разработано и издано Белорусским Обществом Красного Креста (БОКК) в рамках программы «Участие молодежи в гражданском обществе», осуществляемой при поддержке:

Датского Красного Креста, Министерства Иностранных Дел Дании
и Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Dansk Røde Kors 



СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	6
Введение	7
Волонтерский менеджмент	9
1. Планирование работы волонтеров	10
<i>Задачи планирования</i>	
<i>Этапы/вопросы планирования</i>	
2. Привлечение волонтеров	17
<i>Мотивация волонтеров</i>	
<i>Способы набора волонтеров</i>	
<i>Методы привлечения волонтеров</i>	
3. Собеседование и определение на должность	21
<i>Цель собеседования</i>	
<i>Кто может проводить собеседование</i>	
<i>Проведение собеседования</i>	
<i>Проблемные ситуации</i>	
4. Ориентирование волонтеров	27
<i>Этапы ориентирования</i>	
<i>Оценка успешности ориентирования</i>	
5. Обучение волонтеров	31
<i>Цель обучения</i>	
<i>Предварительное обучение</i>	
<i>Обучение в процессе работы/повышение квалификации</i>	
<i>Перепрофилирование</i>	
6. Поддержка и супервизия волонтеров	35
<i>Задачи оказания поддержки волонтерам</i>	
<i>Показатели благоприятного отношения организации к волонтерам</i>	
<i>Формы поддержки</i>	
<i>Супервизия</i>	
<i>Поддержка долгосрочности деятельности волонтера</i>	
<i>Если волонтер все же уходит...</i>	
<i>Возмещение расходов волонтеров</i>	
7. Признание деятельности волонтеров	39
<i>Формы признания</i>	
8. Оценка	41
<i>Цель оценки</i>	
<i>Оценка волонтерской программы</i>	
<i>Оценка деятельности волонтера</i>	
9. Документация в волонтерском менеджменте	47
<i>Анкета волонтера</i>	
<i>Договор о волонтерской деятельности</i>	
<i>Описание работы волонтера</i>	
<i>Лист учета времени</i>	
<i>Личная карточка волонтера</i>	
<i>Отзыв о работе волонтера</i>	
Приложения	60
<i>Приложение 1. Примерный список вопросов к кандидату в волонтеры</i>	
<i>Приложение 2. Супервизия. Практические задания</i>	
<i>Приложение 3. Права и ответственность волонтера</i>	
<i>Приложение 4. Личная карточка волонтера</i>	
<i>Приложение 5. Политика волонтерства и добровольности МФОКК/КП</i>	
Список использованной литературы	72

ПРЕДИСЛОВИЕ

Белорусское Общество Красного Креста (БОКК) – одно из 185 Национальных Обществ, существующих в мире и объединенных в Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца, одним из основополагающих принципов которого является принцип добровольности, который гласит: «В своей добровольной деятельности по оказанию помощи Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца ни в коей мере не руководствуется стремлением к получению выгоды». Это принцип реализуется путем активного привлечения широких слоев населения для гуманитарной деятельности. Именно поэтому Национальные Общества определяют работу с волонтерами (или «добровольцами» от фр. *Voluntaire* – «доброволец») одним из приоритетных направлений деятельности и, в то же время, одной из самых сложных задач.

Привлечение, обучение, организация работы и удержание волонтеров требуют эффективного управления этим процессом. Следует привлекать волонтеров для достижения конкретных целей конкретных проектов с видимым и достижимым социальным эффектом, а не просто с целью «увеличения числа волонтеров Красного Креста». Для поддержки деятельности волонтеров необходимы материальные средства, но социальный эффект, произведенный за счет деятельности волонтеров, несоизмеримо выше этих вложений. Организация работы волонтеров требует определенной технологии, это особый вид менеджмента человеческих ресурсов. При хорошей организации ценность работы, сделанной волонтерами, может намного превышать затраты на управление ими.

Данное пособие предназначено для помощи организациям Белорусского Общества Красного Креста в работе по привлечению и удержанию волонтеров, развитию человеческих ресурсов. Данное пособие состоит из девяти глав, посвященных различным аспектам управления волонтерами, и приложений. Пособие предназначено для председателей организаций БОКК всех уровней, координаторов программ, сотрудников, а также лидеров волонтерских групп.

Надеемся, что это пособие поможет в решении задач по развитию человеческих ресурсов, что будет способствовать укреплению потенциала и дальнейшему развитию Белорусского Общества Красного Креста, расширению сфер деятельности и улучшению качества услуг, оказываемых нуждающимся слоям населения.

При разработке пособия были использованы материалы и результаты тренингов по волонтерскому менеджменту, разработанных и проводимых в 2005-2007гг. в рамках программ «Межстрановое сотрудничество и интеграция молодежи» и «Участие молодежи в гражданском обществе», осуществляемых при поддержке Датского Красного Креста, Министерства иностранных дел Дании и Международной Федерации Красного Креста и Красного Полумесяца.

Мы благодарим всех сотрудников и волонтеров Белорусского Общества Красного Креста, которые внесли свой вклад в разработку пособия. Особую признательность выражаем Датскому Красному Кресту за техническую поддержку и участие в подготовке данного документа, который станет для Белорусского Общества Красного Креста инструментом для укрепления потенциала.

Виктор Колбанов
Генеральный секретарь
Белорусского Общества Красного Креста

ВВЕДЕНИЕ

Национальные Общества Красного Креста и Красного Полумесяца для осуществления своей деятельности в качестве основного человеческого ресурса привлекают волонтеров. По определению, данному в Волонтерской Политике Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца:

- **Волонтер** – это человек, действующий по доброй воле, а не из материального или финансового интереса или под воздействием внешнего социального, экономического или политического давления.

Деятельность волонтера направлена на принесение пользы самым нуждающимся людям и обществу в соответствии с основополагающими принципами Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца.

Работа волонтеров организуется представителями Национального Общества Красного Креста или Красного Полумесяца.

Таким образом, между волонтерами и Национальным Обществом возникает **взаимодействие**, при котором волонтеры добровольно предлагают в распоряжение Национального Общества свои услуги, а Национальное Общество помогает волонтерам реализовать их стремление оказания помощи нуждающимся людям и обществу, в котором они живут. При этом, оказывая помощь уязвимым людям, волонтеры приносят пользу и самой организации, в программах которой они работают. Наиболее значимой **пользой, которую приносят волонтеры организации**, является:

- расширение объема оказания помощи уязвимым людям (при помощи волонтеров можно начать новую или расширить уже существующие программы);
- волонтеры способствуют приобретению новых и укреплению существующих контактов и связей с другими организациями;
- участие волонтеров способствует повышению имиджа организации и привлечению внимания и поддержки со стороны общественности (большой информационный охват);
- позволяет снизить расходы за счет безвозмездного труда волонтеров и привлечь дополнительные ресурсы (например, проведение сбора пожертвований силами волонтеров).

Но, участвуя в деятельности организации, волонтеры в свою очередь также имеют ожидания.

Ожидания волонтеров от Национального Общества:

- Дружелюбное отношение как к равным со стороны сотрудников
- Интересные и разнообразные задания
- Четкие, понятные объяснения и правила (хорошая организация работы)
- Информация, ответы на свои вопросы, обучение
- Кроме обязанностей иметь еще и права
- Иметь контактное лицо, к кому можно обратиться
- Иметь доступ к необходимым ресурсам для осуществления своей работы
- Признание важности работы, которая была сделана

Важным моментом **взаимодействия волонтеров и организации** является профессиональное, уважительное отношение руководства и сотрудников организации к волонтерам. В противном случае волонтеры будут сталкиваться с проблемой, которую они меньше всего ожидали, предлагая свои услуги, – «Вы здесь не нужны» – и, соответственно, быстро покинут организацию. Напротив, дружественное отношение (благоприятный климат) будет способствовать сохранению интереса волонтера к организации.

Благоприятный климат для работы волонтеров в организации заключается в:

- **Принятии** – работа волонтеров приветствуется и поддерживается всеми сотрудниками организации
- **Уважении** – признается, что волонтер вносит важный вклад в развитие организации и достижение ее целей

Причем благоприятный климат в организации должен иметь свое практическое выражение в ежедневной работе с волонтерами и не должен оставаться только на уровне нереализованных деклараций. Существует несколько признаков, по которым можно судить, что обстановка в организации является неблагоприятной для работы волонтеров и слова расходятся с делом.

Признаки неблагоприятного климата для работы волонтеров в организации –

когда сотрудники считают, что:

- Волонтер – это бесплатная рабочая сила и работа волонтера ничего не стоит
- Волонтер – это неспециалист, поэтому волонтеру можно доверить только неквалифицированную работу
- Волонтеры – ненадежны (нельзя поручить ничего ответственного и серьезного)
- Волонтеры не требуют внимания и ресурсов (незачем инвестировать время и деньги в волонтеров)

В результате таких ошибочных представлений сотрудники начинают видеть в волонтерах:

- «Трату времени» - сотрудник может считать, что работа с волонтерами не входит в круг его должностных обязанностей
- «Лишнюю» работу для себя (нужно предоставлять и организовывать рабочее место, обучать, осуществлять контроль деятельности и поддержку)
- Опасность потери контроля над качеством выполняемых работ
- Угрозу потери работы (могут сократить, волонтер может занять место сотрудника)

В таких условиях волонтерам дается понять, что их деятельность не является важной для организации, а необходимая поддержка не предоставляется. В результате, без поддержки со стороны сотрудников работа волонтеров является низкоэффективной, ожидания волонтеров не оправдываются, что служит причиной их ухода из организации.

Важно, чтобы сотрудники Национального Общества четко понимали, что:

- Волонтеры – основная сила в достижении миссии Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
- Волонтер – это роль, а не должность. Волонтер может выполнять различную работу и занимать различные должности, включая и те, которые выполняют сотрудники. Основные отличия волонтера от сотрудника – это отсутствие оплаты труда и волонтер может уделять меньше времени работе по сравнению с сотрудником
- Работа волонтеров бесплатна, но стоит денег
- Важно обеспечивать волонтеров работой, которая полезна и соответствует ожиданиям и потребностям волонтеров
- Координация работы волонтеров должна быть регулярной и требует большей квалификации, сил и времени, чем координация работы сотрудников
- Взаимодействие между сотрудниками и волонтерами является основой успеха волонтерской программы

Безусловно, административными методами невозможно создать такое понимание среди сотрудников. Необходимы специальные усилия и мероприятия.

Способами **формирования положительного отношения к волонтерам** со стороны сотрудников являются:

- Разработка процедуры взаимодействия персонала с волонтерами (например, включение графы «Работа с волонтерами» в должностные обязанности и лист оценки работы сотрудников, регулярное проведение собраний или неформальных встреч сотрудников и волонтеров, а также собраний с сотрудниками по работе с волонтерами, проведение совместного обучения сотрудников и волонтеров, привлечение сотрудников к обучению и поощрению волонтеров)
- Привлечение сотрудников и руководства к планированию и оценке деятельности волонтеров, составлению описания работы волонтеров
- Введение тех же стандартов работы для волонтеров, что и для сотрудников
- Поощрение сотрудников, работающих с волонтерами
- Регулярно выражаемое положительное отношение к деятельности волонтеров со стороны руководства организации

ВОЛОНТЕРСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

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 РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ



1. Планирование работы волонтеров

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 Национальным Обществом, 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.

Стороны, которые должны привлекаться к планированию (группа планирования):

- Сотрудники с необходимым опытом и знаниями, в таких областях, как связи с общественностью, бухгалтерский учет, менеджмент, планирование программ, руководство волонтерами
- Представители руководства и Правления организации
- Действующие волонтеры и волонтеры в прошлом
- Представители получателей программы

Участие волонтеров и получателей услуг организации в планировании можно обеспечить, например, путем проведения опроса и консультаций с представителями этих групп, приглашением принять участие во встрече по планированию, дать свои комментарии и предложения к разработанному предварительному плану.

Этапы/вопросы планирования

В ходе планирования необходимо найти ответы на базовые вопросы:

Почему/зачем?

В начале планирования крайне важно иметь четкое представление, **почему/зачем организация хочет привлечь или привлекает волонтеров?** Чтобы ответить на него, все вовлеченные в планирование работы волонтеров должны иметь общую точку зрения на волонтерскую деятельность, то есть на роль волонтеров и ценность их вклада в Национальное Общество. Волонтеры не могут привлекаться в организацию «на всякий случай».

Понимание данного вопроса будет служить гарантией того, что сотрудники организации будут относиться к волонтерам так, как они этого заслуживают, то есть с вниманием, и будут оказывать им поддержку. Существенную помощь дает наличие в организации документа под названием Волонтерская Политика, в котором подробно описываются подходы и обязательства организации в отношении волонтеров, а также цели и задачи привлечения волонтеров, их роль в организации и система поддержки.

Задачи, которые преследует организация, привлекая к работе волонтеров:

- Решение определенной проблемы целевой группы (например, недостаток достоверной информации о проблеме безопасного выезда за рубеж или методах профилактики ВИЧ/СПИДа)
- Решение определенной проблемы организации (например, финансовой)
- Создание имиджа организации (например, имиджа массовой организации)
- Решение проблем волонтера (например, мера отвлечения человека от нежелательных занятий, способ повышения социальной активности человека)

Возможно, что вы привлекаете волонтеров для решения всех вышеперечисленных задач, однако все равно одна или две задачи из них будут приоритетными. Расстановка приоритетов поможет правильно провести набор и обучение волонтеров, а также повлияет на решение об использовании ресурсов.

Поняв в целом, зачем/почему вы привлекаете волонтеров, следует определиться, **в каких именно областях деятельности** будут задействованы волонтеры и **чем именно они будут заниматься**.

Для этого следует рассмотреть все виды деятельности, которые осуществляет ваша организация с точки зрения возможности привлечения к ним волонтеров. Так же можно рассмотреть возможность создания новой программы при помощи волонтеров.

Итак, мы, например, определились, что привлекаем волонтеров для программы оказания медико-социальных услуг пожилым и одиноким людям и программы профилактики ВИЧ/СПИДа среди молодежи. Кроме того, мы заинтересованы начать новую программу, например, социальной интеграции национальных меньшинств. Нашим следующим шагом будет – определить, чем именно будут заниматься волонтеры в данных программах. Термин «волонтер» говорит только о том, что человек действует по доброй воле и не получает финансового вознаграждения за свою работу в программе, но не дает объяснения, чем занимается человек. То есть необходимо определить его должность в программе. Это может быть инструктор, административный помощник, специалист по связям с общественностью, организатор публичной акции и т.д. Помимо участия в программе волонтеры могут привлекаться и для работы в Правлениях и комиссиях (например, ревизионной).

Вопреки существующим предубеждениям на этот счет отсутствие заработной платы у волонтеров совершенно не мешает им занимать ту или иную должность в организации. Примером может служить Председатель Национального Общества, который осуществляет свою деятельность добровольно и не получает вознаграждения за работу, – то есть является волонтером. Ограничения могут быть только со стороны законодательства страны. Например, бухгалтер организации должен быть штатным сотрудником. Также могут быть ограничения, связанные с возрастом волонтера. В остальных случаях, в соответствии с законом страны о волонтерской деятельности (или другими принятыми документами, регулирующими волонтерскую деятельность), юридическая сторона взаимоотношений между волонтером и организацией обеспечивается путем заключения **договора с волонтером** (регулирует права и обязанности сторон). Для более детальной информации смотри раздел 2.9 «Документация в волонтерском менеджменте».

Далее следует определиться **с потребностями организации в волонтерах** (сколько волонтеров необходимо) для осуществления программы. Данный вопрос зависит от нескольких факторов:

- **Территории охвата программы:** мероприятия программы могут проходить в различных, отдаленных друг от друга населенных пунктах. В таких случаях есть смысл разделить территорию на участки, прикрепив к каждому участку тех волонтеров, которые живут поблизости. В этом случае вам потребуется больше волонтеров, но в результате вы получите существенную экономию времени и транспортных расходов.
- **Каким свободным временем располагают волонтеры:** как правило, для волонтеров учеба или работа является основной (приоритетной) деятельностью. Кроме того, у них есть и другие интересы, а также семья и друзья. Поэтому волонтерской работе они могут посвящать лишь часть своего свободного времени. Считается, что в среднем волонтер может уделять работе в организации до 12 часов в месяц. При этом необходимо учитывать, что в эти 12 часов входит и время на обучение волонтера и на подготовку к мероприятиям. Повышенные требования к волонтеру, например, чтобы он посвящал больше времени волонтерской деятельности, могут привести к тому, что волонтер станет перед необходимостью сделать выбор и, скорее всего, покинет организацию.
- **Используемые методы:** при осуществлении программы могут использоваться различные методы, например, для проведения мероприятий по профилактике ВИЧ/СПИДа можно использовать метод «равный – равному», лекции, массовые акции (тематические дискотеки, концерты), дебаты, круглые столы, распространять печатную информацию. Также эти мероприятия могут быть однократными или подразумевать регулярную деятельность. Соответственно, в зависимости от используемого метода, требуется различное число волонтеров.
- **Числа получателей услуг программы и степени их нуждаемости:** существует прямая зависимость между количеством человек, которые вы планируете охватить своей программой, степенью их нуждаемости в помощи и числом привлекаемых волонтеров. Например, при осуществлении программы социальной помощи одиноким людям на дому следует правильно оценить количество человек, которым ваша организация при помощи волонтеров предоставляет услуги и как часто необходимы визиты волонтеров. Так, из 20 получателей услуг 5 могут требовать ежедневных посещений, тогда как к остальным 15 волонтеры будут приходить один раз в неделю.

Имея четкое представление, зачем вашей организации нужны волонтеры, в каком количестве и в каких именно областях деятельности они будут задействованы, можно переходить к следующему вопросу.

Кто?

Организация должна представлять, кто именно из сотрудников будет вовлечен в работу с волонтерами, сколько времени будет занимать эта работа и в чем именно заключаться. Волонтеру также необходимо знать, кто отвечает за ту или иную деятельность в организации, то есть к кому он может обратиться и перед кем он несет ответственность за выполняемую им работу.

В крупной организации должен быть человек, который отвечает за работу с волонтерами в целом. Наименование должности человека, осуществляющего руководство работы волонтеров, может быть различной: директор волонтерских программ, менеджер волонтеров, руководитель волонтеров. Главное, что этот человек должен быть связующим звеном между волонтерами и штатными сотрудниками, равно как и между организаций и обществом по вопросам привлечения волонтеров и подведением результатов их деятельности.

В идеале, это должна быть оплачиваемая должность с полной занятостью, но эту работу может осуществлять и волонтер, прошедший обучение, имеющий достаточный опыт работы в организации и руководства людьми. Золотым правилом координатора является выражение: «Обаяние поможет привлечь волонтеров, но только компетентность поможет их удержать...».

В целом, можно выделить следующие **задачи/перечень обязанностей** координатора по работе с волонтерами:

- Планирование и осуществление набора волонтеров
- Определение, в каких областях деятельности будут задействованы волонтеры
- Подготовка описания работы для каждой волонтерской должности
- Проведение собеседования, отбор и закрепление волонтеров за видами деятельности и непосредственными руководителями
- Планирование и осуществление ориентации и обучения волонтеров
- Поиск и предоставление волонтерам ресурсов для работы
- Ведение повседневной регистрации работы волонтеров (волонтерской документации)
- Распространение среди общественности информации о деятельности волонтеров и поддержка связей с другими организациями и донорами
- Поддержка волонтеров по мере необходимости (дополнительное обучение, консультирование, информация)
- Оценка организации работы с волонтерами

Как правило, непосредственным руководителем волонтера является сотрудник организации, ответственный за тот участок работы, к которому прикреплен волонтер. Но также это может быть и опытный волонтер – лидер волонтерской группы, который координирует свою деятельность с ответственным за работу с волонтерами в организации в целом.

Основой эффективной деятельности непосредственного руководителя волонтеров является представление того, что организация ожидает от волонтера и в какой поддержке нуждается волонтер. Крайне важным для руководителя волонтерами является хорошее владение коммуникационными навыками - основе любого успешного взаимодействия между людьми.

Как?

На этом этапе происходит формулирование, как/каким образом будут организованы практические моменты работы с волонтерами. А именно: разрабатывается система привлечения и обучения волонтеров, их роль и должностные обязанности, механизмы коммуникации и отчетности, правила техники безопасности, а также критерии оценки организации и осуществления работы волонтеров.

Планируя систему привлечения и обучения волонтеров, мы благодаря предыдущим вопросам уже знаем, на какую конкретно работу и сколько волонтеров нам необходимо, представляем, кто будет заниматься волонтерами, то есть осуществлять набор, собеседование, обучение, руководство и оценку. Поэтому нам остается ответить на следующие вопросы:

- Какие методы будут использованы для набора волонтеров
- На какой срок (короткий, длительный) мы привлекаем волонтеров
- Какими именно навыками и умениями должен обладать волонтер
- Какие ресурсы необходимы для набора и обучения волонтеров и какими ресурсами организация располагает

Отвечая на вопрос, какие методы будут использованы для набора волонтеров, мы опираемся на знание нашей целевой группы, то есть мы должны иметь представление, кого мы прежде всего хотим видеть в качестве наших волонтеров. И тогда мы можем выбрать и использовать наиболее эффективные методы привлечения. Для более детальной информации о методах смотри раздел 2.2 «Привлечение волонтеров».

Срок привлечения зависит от двух факторов: от волонтера (не все волонтеры заинтересованы быть задействованными на длительный срок) и самой программы – сколько времени она будет длиться. В зависимости от того, на какой период времени вы планируете привлечь волонтеров, будет зависеть решение о том, какое обучение необходимо предложить волонтерам и какие ресурсы инвестировать в них. Если вы рассчитываете, что волонтер будет задействован в проведении не только одной акции, а останется в организации в течение как минимум полугодия, то в этом случае целесообразно предусмотреть для него помимо вводного еще и дополнительное обучение (для поддержания качества работы) и предусмотреть мотивационные мероприятия.

Определение роли волонтеров, разработка их должностных обязанностей, вопросы коммуникации и отчетности во многом зависят от **моделей организации работы волонтеров**, используемых организацией.

Модель «Предоставление услуг»

- Роль волонтеров – предоставление услуг уязвимым людям
- Сотрудники отвечают за набор, обучение и супервизию волонтеров
- Взаимная ответственность сотрудников и волонтеров четко оговорена
- Обучение волонтеров является структурированным и обязательным
- Мотивация волонтеров – приобретение новых навыков и возможность перехода на оплачиваемые должности

Модель «Помощники»

- Услуги клиентам предоставляются в основном сотрудниками
- Роль волонтеров – помогать сотрудникам, чтобы те могли более эффективно использовать свое рабочее время
- Обучение волонтеров проводится от случая к случаю, по мере необходимости, чаще всего включает практическое обучение конкретным навыкам на рабочем месте
- Набор волонтеров осуществляется через личный контакт с теми, кто хочет помогать

Модель «Активисты»

- Нет оплачиваемых сотрудников, которые руководят работой волонтеров
- Волонтеры самостоятельно определяют деятельность и свои роли в зависимости от своих потребностей, интересов и возможностей
- Волонтерская работа предоставляет возможность для персонального и профессионального роста

Модель «Сотрудники»

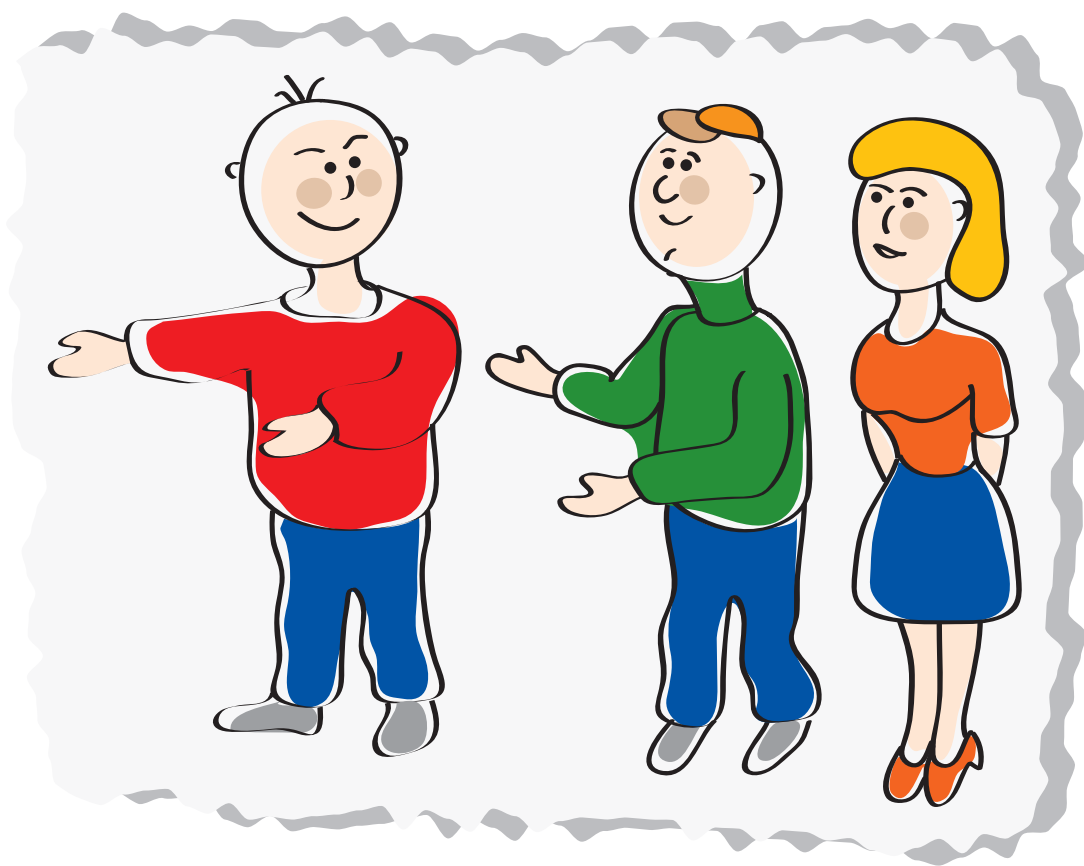
- Сотрудники и волонтеры выполняют одни и те же функции и работают вместе
- Основное различие в том, что сотрудники уделяют больше времени работе, чем волонтеры
- И сотрудники, и волонтеры одинаково привержены миссии, цели и ценностям организации
- В качестве мотивации доминирует личный пример, а не административное воздействие

Определившись с тем, какую модель работы с волонтерами вы используете, можно переходить к крайне важному моменту организации работы волонтеров: к составлению **описания работы/должностных обязанностей волонтера**. Данный документ четко регулирует ожидания и требования каждой из сторон. Имея описание работы на руках, волонтер знает, в чем заключается его деятельность, что он может делать и чего нет, на какую поддержку может рассчитывать, кто является его руководителем, каким образом будет проходить оценка его деятельности. В нем определены:

- должность волонтера в программе
- требования, знания и навыки, которыми должен обладать волонтер для выполнения работы
- система взаимоотношений волонтера с сотрудниками и клиентами
- объем времени, который необходим для выполнения работы
- система обучения волонтера, контроля и оценки его деятельности

Подробную информацию об описании работы волонтера смотри в разделе 2.9 «Документация в волонтерском менеджменте».

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ



2. Привлечение волонтеров

Привлечение - это процесс поиска и набора волонтеров, которые хотят оказать помощь организации в ее деятельности. При наборе волонтеров прежде всего следует ориентироваться на их мотивацию к занятию добровольной деятельностью, так как человек приходит и остается в организации, только если его потребности совпадают с тем, что наша организация может ему предложить.

Мотивацию волонтеров можно разделить на несколько подгрупп:

Альтруизм – бескорыстное желание делать добро.

- Предпосылками является представление, что есть люди, которым нужна помощь
Данная мотивация является неустойчивой, особенно когда волонтер сталкивается с равнодушным отношением.

Социальная мотивация – строится на основе контактов с другими людьми. Волонтерская группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа. К социальной мотивации относятся:

- Желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома
- Возможность найти единомышленников
- Стремление к общению и обмену опытом
- Потребность в чувстве принадлежности и необходимости
- Потребность иметь роль в обществе и цель в жизни

Социальная ответственность – основывается на убеждении, что если у человека есть возможность, то он обязательно должен помогать тем, кто находится в более сложной ситуации. В отличие от альтруизма такое мировоззрение формируется под воздействием общественного мнения. К социальной мотивации относятся:

- Желание улучшить жизнь людей в обществе
- Следование традиции оказания помощи нуждающимся людям
- Желание быть моделью поведения для других
- Желание показать свое неравнодушие к проблеме

Материальная мотивация - достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей:

- Применение собственного опыта, знаний, навыков и приобретение новых
- Подготовка к работе, улучшение своего резюме, налаживание новых профессиональных контактов
- Возможность зачесть какие-либо предметы в институте
- Самореализация, личностный рост, самоутверждение
- Выполнения работы, приносящей удовольствие
- Интересное проведение времени
- Компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни

Знание мотивации поможет правильно составить обращение к потенциальным волонтерам. Такое обращение, помимо того, что оно должно быть привлекательно для людей, которые хотят заниматься волонтерской деятельностью, должно еще и представлять интересы организации и ее клиентов.

Рассмотрим на примере: одна из организаций нуждалась в волонтерах для работы в приюте для бездомных. Для привлечения волонтеров было создано и размещено в газете объявление следующего содержания: “Мы организовали ночной приют, услуги которого пользуются большим спросом. Нам нужны волонтеры, заинтересованные в нашей работе. Волонтеры могут помогать в приготовлении и раздаче еды, беседовать с подростками, оказывать им психологическую поддержку”. В этом объявлении говорится о том, что волонтеры будут делать. Но что организация может предложить волонтерам? Для потенциальных волонтеров должно быть ясно, что волонтерская деятельность полезна для них самих. Например, другая организация, осуществляющая подобную деятельность, включила в свое объявление дополнительный пункт: “Вы хотите работать с детьми и подростками? Получить новые знания? Повысить свою квалификацию и шансы на получение работы в будущем?..”

Сравните еще два примера. Первый: «Требуются волонтеры для обучения русскому языку детей из семей беженцев». Второй: «Найди, 11 лет, недавно прибыл из Афганистана, ему нужно помочь учить русский язык. Могли бы вы послушать, как он читает, каждую среду с 14.00 до 15.00 в школе №1?». Второй вариант, кроме того, что содержит историю конкретного человека, дает информацию волонтеру о том, что ему следует ожидать и что именно требуется. Человек прочтет это объявление и поймет, может ли он выполнять эту работу, свободен ли он в этот период времени и является ли место работы для него удобным. Так же преимущество второго объявления в том, что предлагается оказывать помощь не в общем, а конкретному человеку, что является более привлекательным.

Следующим шагом после выработки обращения к потенциальным волонтерам будет определение, каким именно методом вы воспользуетесь, чтобы его увидели потенциальные волонтеры.

Способы набора волонтеров

При выборе метода можно использовать один из способов набора волонтеров: **массовый или целевой набор**. (Источник: Слабжанин Н. Как эффективно работать с добровольцами).

	Массовый набор	Целевой набор
Цель	Подобрать волонтера на должность, с которой бы справилось большинство людей	Подобрать волонтеров для работы, которая требует конкретного опыта и подхода
Требуемый опыт	Специфический опыт не требуется, т.к. работа не требует специальных навыков	Нужны волонтеры с определенным образованием, навыками, возрастом и т.д.
Особенности набора	Обращение к широкой аудитории: распространение объявлений, использование СМИ	Обращение к определенному контингенту людей: использование определенных СМИ, объявлений в местах появления потенциальных волонтеров, непосредственное общение и контакты (преимущественно)

Кто осуществляет набор волонтеров

Лучше всего набор волонтеров осуществлять командой, в которую входят:

- Координатор волонтерской программы
- Штатные сотрудники (координаторы и ассистенты программ)
- Волонтеры. «Активный опытный волонтер – лучший вербовщик новых волонтеров»

Методы привлечения волонтеров

- Через друзей и знакомых
- Посредством рекламы на радио и телевидении, наглядной агитации (стенды), распространения брошюр, пресс-релизов
- Постоянные рубрики в прессе с перечнем волонтерских вакансий
- Раздача информационных листовок среди участников публичных мероприятий
- Расклейка рекламных объявлений на остановках общественного транспорта и в самом транспорте (нужно согласовывать)
- Информирование пассажиров общественного транспорта по внутреннему радио (например, в метро, также требуется разрешение)

- Через волонтерское бюро или волонтерскую ярмарку
- Статьи и объявления в газетах, журналах
- Предложение прохождения практики и стажировок для студентов и школьников
- Беседы и лекции
- Размещение объявлений на сайтах

Через друзей и знакомых

Является самым действенным способом поиска и привлечения новых волонтеров. Более 45% волонтеров приходят в организацию именно таким образом. Волонтеры рассказывают своим родственникам и знакомым о том, чем они занимаются в Национальном Обществе, и их пример может послужить стимулом для окружающих также стать волонтерами. В этом случае важно, чтобы волонтеру нравилась работать в организации, в противном случае, его рассказы о проблемах работы в Национальном Обществе будут только отпугивать потенциальных волонтеров. С другой стороны, в случае если есть необходимость в замещении той или иной вакансии, сотрудники и действующие волонтеры могут напрямую обращаться к своим знакомым, которые, как они считают, подходят к данной работе. Такой личный контакт, как правило, очень эффективен, так как люди обычно доверяют мнению и советам тех, кого они знают. К недостаткам и одновременно к преимуществам данного метода можно отнести тот факт, что обычно привлекаются волонтеры из определенного социального слоя. Так как наши друзья обычно примерно одного с нами возраста, положения, взглядов на жизнь.

Реклама на радио и ТВ

Если у вашей организации есть возможность размещения объявления на радио или телевидении бесплатно, следует воспользоваться такой возможностью, так как вы получаете доступ к тысячам потенциальных волонтеров. Прежде чем составлять объявление, необходимо связаться с радиостанцией или телеканалом и уточнить, какие они предъявляют требования. Скорее всего, будет ограничение по времени. Продолжительность обычного объявления не превышает 30 секунд (50 – 60 слов). Также следует учитывать, в каком стиле работает данная радиостанция или телеканал, чтобы ваше объявление подходило им по формату. Дополнительно нужно оговорить, в каком виде должно быть представлено объявление: в письменном или на магнитофонной пленке. Составляя объявление для радио, постарайтесь сделать его личным (как будто вы обращаетесь к одному человеку), неформальным и максимально простым и понятным, чтобы те, кто его услышат, могли мысленно представить себе: что, где, когда, кто и зачем?

Беседы по радио

Некоторые радиостанции проводят тематические передачи, на которых освещаются различные аспекты жизни общества, в том числе и деятельность общественных организаций и волонтеров. Для таких передач им нужны интересные материалы и примеры из жизни. Поэтому они обычно идут на контакт, если вы к ним обращаетесь. Желательно, чтобы до начала передачи вы предварительно поговорили с ведущим и обозначили круг затрагиваемых вопросов и тем. Это облегчит задачу и вам и ведущему, и позволит сделать ход беседы более структурированным. Принимая участие в таких передачах, вы одновременно достигаете несколько целей: делаете идею волонтерства более популярной и привлекательной, показываете вклад волонтеров в общество и имеете возможность обратиться к потенциальным волонтерам.

Наглядная агитация (стенды, плакаты) и распространение брошюр

Является традиционным методом привлечения волонтеров. Такой метод действенен, если агитационная продукция интересно оформлена и располагается/распространяется в людных местах, а также там, где ее могут увидеть потенциальные волонтеры (например, в крупном учебном заведении на доске объявлений). Особое значение имеет правильно составленное послание (текст объявления). Послание должно быть составлено так, чтобы привлечь внимание, заинтересовать человека. Чтобы у него возникло желание обратиться к вам за более подробной информацией.

СОБЕСЕДОВАНИЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ НА ДОЛЖНОСТЬ



3. Собеседование и определение на должность

Мнение: «Если кто-то хочет работать волонтером, ему надо разрешить свободно оказывать свои бесплатные услуги, не подвергая допросу».

Когда человек изъявляет желание стать волонтером, это означает, что он хочет этим заниматься, но будет ли он это делать в действительности, еще предстоит окончательно решить как самому волонтеру, так и организации, в которую он обращается. Для этого и проводится собеседование.

Цель собеседования -

определить, подходит ли вашей организации потенциальный волонтер, а также подобрать ему такое занятие, которое удовлетворит как нужды волонтера, так и организации.

Проведение собеседования важно, поскольку именно от правильного подбора подходящего человека на соответствующее место зависит успех волонтерской программы. Более того, принимая волонтера и поручая ему выполнение работы, организация тем самым разделяет с ним ответственность за его действия. Следовательно, каждый человек, который хочет быть волонтером в вашей организации, должен проходить собеседование, независимо от того, как хорошо вы его знаете и кто его рекомендовал. Кроме того, это наилучший и самый быстрый способ познакомиться с волонтером (узнать о его навыках и интересах, лучше понять, какая деятельность будет ему наиболее интересна). Кандидату в волонтеры собеседование дает возможность больше узнать о цели и задачах организации и о том, что от него ожидают. Волонтер получает возможность открыто взвесить все «за» и «против» и только затем принять решение, подходит ли ему ваша организация и то, что ему предлагают. Волонтер должен быть уверен в том, что он будет заниматься полезным делом и что те навыки, которыми он владеет, найдут достойное применение. Таким образом, собеседование позволяет сделать дальнейшее сотрудничество успешным и уберечь от возможных неприятностей организацию, пользователей предоставляемых ей услуг, сотрудников и самих волонтеров.

Кто может проводить собеседование

- Координатор волонтеров
- Другие штатные сотрудники
- Опытные волонтеры

Мнение: «Кто бы ни проводил собеседование с волонтерами, он должен быть хорошо подготовлен к этой роли». Поскольку проводящий собеседование будет, скорее всего, первым человеком из организации, с которым столкнется волонтер, вы должны быть уверены, что он сможет установить положительные отношения, сможет представить организацию, и будет действовать так, как будто он сам руководитель программы волонтеров. Соответственно, человек, который проводит собеседование, должен предварительно сам получить хорошую подготовку.

Что должны уметь люди, проводящие собеседование

- Хорошее знание организации и того, чем будут заниматься волонтеры
- Хорошие коммуникативные навыки общения с людьми с различным уровнем культуры, образования, экономического положения, возраста
- Умение внимательно выслушать, понять собеседника
- Умение правильно интерпретировать реакцию, сомнения, невысказанные пожелания другого человека
- Умение направлять разговор и затрагивать сложные темы, сохраняя при этом чуткость и доброжелательность
- Умение выявить скрытые возможности и сильные стороны кандидата
- Иметь опыт работы волонтерами
- Проявлять толерантность к мнению других людей

Проведение собеседования

В большинстве случаев собеседование с кандидатом в волонтеры значительно отличается от собеседования с кандидатом на должность штатного сотрудника, хотя цель у таких собеседований общая – отобрать наиболее подходящих из числа всех кандидатов.

Основное отличие заключается в том, что собеседование с кандидатом в волонтеры должно проводиться в более неформальной и свободной обстановке, что требует приложения больших усилий.

Собеседование следует проводить не позже, чем в течение первых двух недель, после того как потенциальный волонтер обратился в Национальное Общество. Более длительное ожидание может привести к формированию у кандидата негативного впечатления об организации, которая даже не может найти время, чтобы встретиться с человеком, который предлагает ей свои услуги.

Перед собеседованием

- Подумайте о месте, где вы будете проводить встречу с кандидатом, постарайтесь, чтобы это не был коридор, конференц-зал или проходная комната. Заранее позаботьтесь, чтобы ваша встреча не была прервана: позвоните тем, кому собирались, отключите звук вызова на мобильном телефоне, предупредите коллег, что вы будете заняты в течение определенного времени (не менее получаса). С самого начала важно показать внимание к волонтеру со стороны вашей организации. Спокойная обстановка и доброжелательность, проявленная вами, будут способствовать этому.
- Составьте список вопросов к кандидату (смотри Приложение 1 «Список вопросов к кандидату в волонтеры»)
- Имейте под рукой:
 - заявление/анкету волонтера (смотри раздел 2.9 «Документация в волонтерском менеджменте»), чтобы уже иметь начальную информацию о кандидате и более продуктивно провести собеседование. В отдельных случаях анкета волонтера может быть также заполнена во время встречи или после нее;
 - информацию обо всех незанятых на данный момент волонтерских должностях, желательно в форме подробных описаний работ (смотри раздел 2.9 «Документация в волонтерском менеджменте»);
 - печатную информацию о вашей организации;
 - информацию о других волонтерских программах и организациях на тот случай, если потенциальный волонтер не подойдет вашей конкретной программе.

Алгоритм проведения собеседования

Начало собеседования

- Познакомиться, предложить удобно расположиться и поблагодарить за приход на собеседование
- Рассказать, как именно будет проходить интервью (вопросы приветствуются, могут вестись краткие записи, продолжительность от 30 мин до 1 часа)
- Спросить, что привело кандидата к вам и что он/она ожидает от этой беседы
- Спросить, имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой
- Спросить, что кандидат знает о Красном Кресте и его программах (даст возможность понять, насколько детальной должна быть беседа)
- Рассказать вкратце об организации, ее принципах, программах и причинах, почему вы привлекаете волонтеров (на этом этапе ограничьтесь только основной информацией, чтобы не «перегрузить» кандидата)
- Убедиться, что волонтер понимает Принципы Движения

Основная часть собеседования

- Спросить, какая работа интересна кандидату
- Рассказать о работе, которая может быть предложена кандидату
- Используя описание работ, обсудите с кандидатом, насколько его устраивает эта работа и имеет ли он для этого необходимые знания, опыт и возможности. Помогите сделать выбор того, что наиболее ему подходит, указывая как положительные, так и отрицательные стороны предлагаемых видов работ. Окончательное решение оставьте за кандидатом в волонтеры
- Расскажите о системе поддержки и обучения, которую вы можете предложить
- Убедитесь, что кандидат имеет реалистичные ожидания от этой работы и организации

Завершение собеседования

- Поблагодарите кандидата за проявленный им интерес к организации и работе волонтером
- Спросите у кандидата, имеет ли он какие-либо вопросы, на которые не получил ответа
- Если кандидату интересно то, что вы предлагаете, и он подходит организации – договоритесь о следующих действиях
- Вручите пакет печатных материалов об организации и ее деятельности
- Оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами

После собеседования

Составьте краткий письменный отчет, отразив в нем:

- ответы на поставленные вопросы
- впечатления о коммуникабельности, опыте, доброжелательности волонтера
- дайте ваши рекомендации по работе волонтера в организации

Дополнительно, во время проведения собеседования может возникнуть необходимость в проведении тестов на владение навыками (например, владение офисной техникой при приеме кандидата в качества административного помощника). Психологическое тестирование лучше всего проводить в тех случаях, когда для осуществления работы требуются какие-то особые моральные и этические качества, в частности, при работе с детьми, инвалидами, тяжелобольными. Возможна проверка документов и сведений, сообщаемых кандидатом. Так, если работа связана с материальными ценностями или наличными деньгами, то разумно записать паспортные данные человека. При этом проверка документов является естественной процедурой, а не признаком недоверия.

Если в требованиях к волонтеру существуют какие-либо ограничения, например, по состоянию здоровья, то необходимо попросить документы, подтверждающие, что волонтер не имеет противопоказаний к данной работе.

Проблемные ситуации

Во время проведения собеседования могут возникнуть **проблемные ситуации**:

- Кандидатов слишком много
- Ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить
- Недостаток информации о кандидате в волонтеры
- Кандидат еще не готов стать волонтером
- Кандидат не подходит для вашей программы

Кандидатов слишком много

Изначально объявляя о приеме волонтеров, надо быть готовым к тому, что процесс набора волонтеров может сопровождаться необходимостью отказа от услуг некоторых из кандидатов. Это может происходить, если кандидатов слишком много, кандидаты не соответствуют предъявляемым требованиям или когда существует угроза безопасности клиентов, например, если стало известно о противоправных действиях кандидата по отношению к целевой группе. При первых двух причинах отказа пригодится информация о других программах и организациях, где также требуются волонтеры. Кандидату можно дать координаты этих программ и организаций. В любом случае лучше, чтобы решение об отказе было принято не одним человеком, а согласовано с руководством организации и с другими сотрудниками, а самому кандидату объяснили причину отказа.

Ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить

Кандидат в волонтеры может прийти к вам с ожиданиями, которые вы не сможете оправдать, например, с просьбой послать его помогать бездомным детям в Африке или заниматься переводами с иранского языка. В этом случае необходимо рассказать о том, что вы можете предложить, и если это не заинтересует кандидата, то поблагодарите его за проявленный им интерес к вашей организации и предложите контакты других программ и организаций, где он, возможно, найдет ту деятельность, которая будет ему интересна.

Недостаток информации

Кандидат в волонтеры при собеседовании может быть застенчивым, малоразговорчивым или скрытным (стараться обходить некоторые темы). И, в результате, вы не получите достаточно информации о кандидате, что затруднит принятие решения об его возможной деятельности в организации. В таких случаях возможной тактикой будет:

- Будьте терпеливыми и дайте кандидату возможность собраться с мыслями перед ответом на ваши вопросы. Если волонтер затрудняется с ответом, вновь объясните процесс собеседования
- Используйте метод активного слушателя (задавайте наводящие и уточняющие вопросы)
- Спросите кандидата, можно ли вам обратиться к кому-либо, кто может дать больше информации о нем?
- Перенесите собеседование на другой день

Неготовность стать волонтером

Кандидат в волонтеры может иметь проблему физического или психологического характера или находиться в тяжелой жизненной ситуации (например, смерть близкого человека), которая может помешать занять соответствующую должность или стать волонтером в данный момент. В этом случае нужно:

- Объяснить, какие знания и навыки нужно иметь кандидату, чтобы занять должность
- Сохранять доброжелательное отношение, проявлять симпатию, стремление помочь, но не брать на себя ответственность за поиск решений личных проблем кандидата в волонтеры
- Посоветовать специалистов или общественные организации, которые могут помочь
- Если кандидата в волонтеры посещает социальный работник или врач, спросить, можно ли связаться с ними и получить дополнительную информацию, или организуйте совместную встречу, чтобы поговорить о возможной работе для волонтера и когда он к ней сможет приступить
- Обратиться к специалистам по тем вопросам, в которых вы не ориентируетесь, следуя советам и сотрудничая с ними

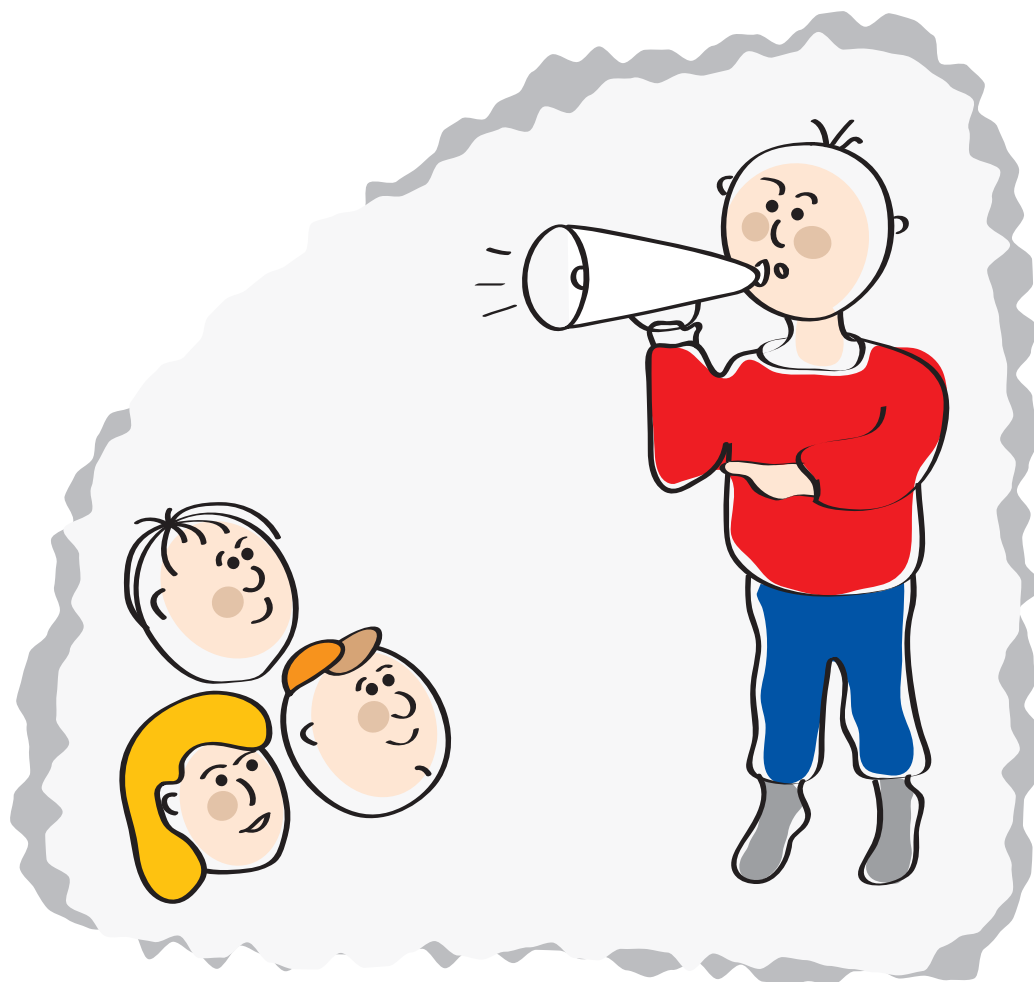
Кандидат не подходит для вашей программы

Такая ситуация возникает, когда квалификация кандидата не соответствует той деятельности, которую вы можете предложить, а обучение не предусмотрено или кандидат не заинтересован в прохождении обучения. Также, если кандидат преследует личные цели или интересующие кандидата должности уже заняты. Возможная тактика:

- Иметь под рукой описания других волонтерских программ, имена и номера телефонов руководителей волонтеров. Спросите волонтера, можно ли поделиться информацией, полученной в ходе собеседования с другими руководителями волонтеров, к которым вы его направите
- Хранить информацию о волонтере на случай появления возможностей в будущем

В любом из этих случаев важно, чтобы вы не оставили кандидата в волонтеры без альтернативного варианта действий, а также объяснили причину отказа, при этом подчеркнув, что вы цените его желание помочь. Кроме того, будьте готовы столкнуться с проблемами, которые вы не сможете решить в одиночку. В таких случаях нужно не стесняться обращаться за помощью к другим.

ОРИЕНТИРОВАНИЕ ВОЛОНТЕРОВ



4. Ориентирование волонтеров

Итак, мы провели набор новых волонтеров для нашей организации. Однако следует помнить, что никто из новых волонтеров до конца не знает или не осознает своей роли в Национальном Обществе. Новый волонтер имеет лишь приблизительное представление о том, что ему/ей предстоит конкретно делать, каким образом будет осуществляться взаимодействие с сотрудниками, клиентами и другими волонтерами. Волонтер имеет много вопросов, на которые хотел бы получить ответы. В связи с этим нашим следующим шагом будет проведение **ориентирования**, целью которого является подготовка волонтеров к началу их деятельности в Национальном Обществе (НО).

В частности, ориентирование позволяет новому волонтеру лучше понять:

- Роль и функции волонтеров в НО
- Как он/она может применить свои навыки и знания в НО
- Какие существуют правила и технологии работы
- Помогает развить чувство общности с целями и задачами Национального Общества

Кто подготавливает и проводит ориентирование

Подготовка и проведение ориентирования обычно осуществляется координатором работы волонтеров, с привлечением штатных сотрудников, членов правления, уже работающих в организации волонтеров и клиентов.

Когда

Ориентацию следует планировать и проводить в ближайшее время после того, как волонтер был принят в организацию, но еще не приступил к деятельности.

Этапы ориентирования

Ориентирование включает несколько этапов.

Первый этап - вводный курс - дает волонтеру представление о том, что такое Красный Крест и чем он занимается. Представляет собой информационный блок на следующие темы:

- История, миссия, принципы и компоненты Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
- Информация о направлениях деятельности и программах Национального Общества
- Основные термины, специфичные для организации
- Источники финансирования
- Информация о целевых группах НО
- Информация об отношениях с другими организациями
- Организационная структура

Эта информация может быть сообщена волонтеру устно, а также предоставлена в виде информационных материалов/справочника волонтера. Необходимо учитывать, что человек может усвоить лишь ограниченный объем информации, поэтому при наличии информации в письменном виде у волонтера есть возможность еще раз ознакомиться с ней самостоятельно и более подробно.

В **справочник волонтера** обычно входит: вводный раздел, в котором содержится информация об основополагающих принципах Движения, деятельности и принятой практике, а также о значении и роли добровольной работы. В общий раздел можно включить сведения о структуре организации и информацию общего характера: фамилии сотрудников, должности, номера телефонов. Заключительный раздел должен быть посвящен программам и предоставляемым услугам, а также правам, функциям и обязанностям волонтеров и штатных сотрудников, должны быть указаны предоставляемые волонтеру возможности, кодекс норм поведения, а также системы компенсации расходов (если предусмотрено) и мотивации волонтеров. Кроме того, должны быть четко определены каналы коммуникации (к кому и по какому вопросу может обратиться волонтер), что поможет избежать возникновения недопонимания в отношениях между волонтерами и штатными сотрудниками. При наличии ясных объяснений значительно реже возникают конфликтные ситуации.

Что важно помнить

Деятельность Красного Креста сложна и разнообразна, поэтому учебное руководство должно содержать только самое необходимое, то есть столько информации, сколько необходимо для того, чтобы начать работу, – перенасыщение сведениями может только ошеломить новичка.

Второй этап

Регулирование отношений

Включает:

- Информацию о роли волонтеров в организации (права и ответственность сторон, назначение на должность, ознакомление с описанием работы)
- Знакомство с непосредственным руководителем волонтера
- Организационные моменты: инструктаж о режиме работы, вопросах посещаемости, отчетности, соблюдения конфиденциальности, этике отношений с клиентами, требованиях к программе обучения; санитарных нормах, правилах техники безопасности, подписание договора. Договор на выполнение волонтерской деятельности (подробнее смотри в разделе 2.9 «Документация волонтерского менеджмента») является регламентирующим документом, определяющим меру ответственности каждой из сторон. Он также будет необходимым документом для бухгалтерии в случае, если вы, например, отправляли волонтера в командировку и оплачивали его проезд и суточные.

Третий этап

Введение волонтера в коллектив

Волонтер начинает свою деятельность и приходит момент первого знакомства с коллективом организации. Сталкиваясь с чем-либо новым, каждый человек чувствует себя несколько неуверенным и взволнованным. А теперь представьте, как будет себя чувствовать новый волонтер, если он придет к вам и увидит, что его никто не ждал или не подготовился к встрече с ним или у сотрудников не нашлось достаточно времени для него. Первое впечатление является важным как для волонтера, так и для сотрудника. Поэтому крайне важно хорошее представление/введение волонтера в коллектив. Это позволит ему почувствовать свою необходимость, важность, значимость.

При введении в коллектив необходимо **помочь волонтеру чувствовать себя:**

- Нужным в организации
- Равным остальным членам команды (сотрудникам и волонтерам)
- Свободным, раскованным и уверенным в своих силах

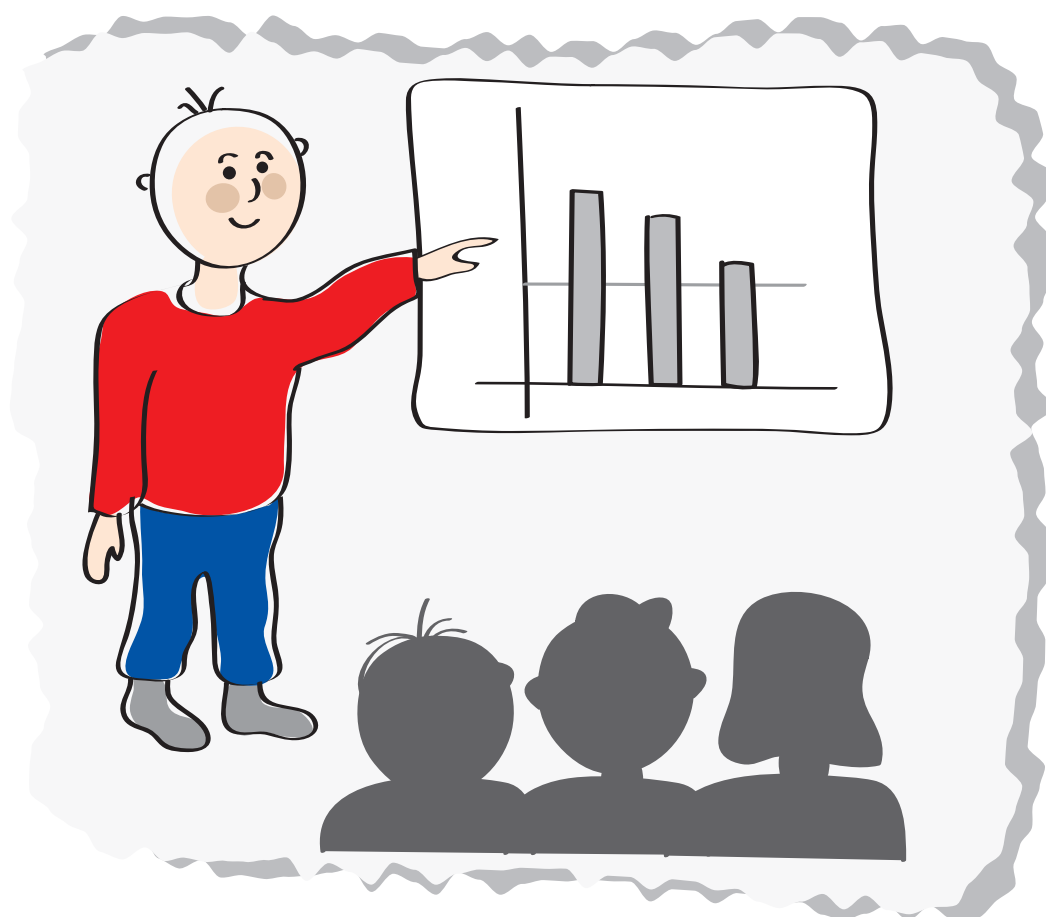
Введение в коллектив включает:

- Представление основных членов коллектива
- Экскурсию по помещению организации (местонахождение офиса координатора, непосредственного руководителя, технического оборудования, туалетов, гардероба, кухни)
- Объяснение правил поведения в помещении организации (рабочие часы, использование техники, помещений, расходных материалов)

Оценка успешности ориентирования проводится по следующим показателям:

- Насколько полно и хорошо волонтер понимает, что значит быть волонтером (роль, функции)
- Насколько волонтер хорошо знаком, принимает и применяет в своей работе основополагающие Принципы Движения
- Степень интеграции волонтера в коллектив и успешность коммуникации и координации в команде
- Насколько волонтер хорошо ориентируется в правилах и процедурах организации
- Как хорошо знаком с практическими сторонами нахождения и работы в офисе организации

ОБУЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ



5. Обучение волонтеров

Иногда может сложиться впечатление, что некоторые волонтеры уже обладают необходимыми знаниями и после участия во вводном курсе не нуждаются в обучении. Однако это не так. Перед тем как приступить к выполнению конкретной работы, равно как и в самом начале своей деятельности, волонтер может считать, что он не обладает всеми необходимыми знаниями и навыками. И только пройдя дополнительное обучение по теме, непосредственно связанной с его будущей деятельностью в организации, волонтер начинает чувствовать себя более уверенно. Проведение обучения также придает уверенности и организации в том, что **волонтер будет работать эффективно, профессионально и безопасно** для себя и клиентов организации.

Кроме того, возможность приобретения новых знаний и навыков остается одной из самых мощных мотиваций для волонтеров. Обучение является составной частью **процесса получения удовольствия от работы**.

Цель обучения

Обеспечение высокого качества программы и оказываемых услуг, отвечающих интересам уязвимых людей.

Задачи обучения

- Подготовка волонтера к квалифицированной самостоятельной работе
- Удовлетворение личных потребностей волонтеров в обучении и приобретении знаний и навыков

Обучение может быть индивидуальным и в группе. Как правило, используются комбинации различных методов обучения: презентации, лекции, работа в группах, ролевые игры, дискуссии, обмен опытом, практические фильмы и занятия, консультации специалистов.

Предпочтение отдается тем методам, которые стимулируют активное участие волонтера в обучении, обеспечивают обратную связь и основаны на примерах из практики. Дополнительно, оставаясь в рамках запланированного времени, необходимо предоставить место для общения и обмена мнениями между участниками.

В ходе обучения особое внимание уделяется не тому, чтобы дать волонтерам максимально возможное количество информации, необходимой им для работы, но отработке и закреплению практически применимых знаний и навыков. Равно как стремиться к достижению хорошего уровня понимания волонтерами, в чем именно состоят их функции. Только в этом случае волонтеры приобретают необходимую степень подготовленности и уверенности в своих силах, необходимых для выполнения работы.

Содержание программы обучения зависит от каждой конкретной работы и тех знаний и навыков, которыми уже обладает волонтер. Программа обучения планируется координатором волонтеров совместно с волонтером.

Идеальная программа подготовки обеспечивает: постоянное совершенствование уже имеющихся знаний и навыков, приобретение новых и развитие личности волонтера.

Цели учебной программы должны быть:

- Измеримы/поддаваться оценке (четко показывать, какого именно результата мы хотим добиться и по каким направлениям)
- Иметь отношение к делу (знания и навыки, приобретаемые при обучении, должны соответствовать задачам работы волонтера)
- Иметь практическое применение

Этапы создания и осуществление учебной программы

- Определение целей и потребности в обучении
- Моделирование программы обучения (темы, формы и методы обучения, количество часов)
- Организация обучения (время, место, участники, техническое и информационное обеспечение)
- Оценка результатов обучения: проводится в процессе обучения, после его завершения и через промежуток времени (через три – шесть месяцев)

Оценка обучения необходима как для подведения итогов, насколько хорошо подготовлен волонтер к предстоящей работе, так и для планирования дальнейшего обучения волонтера и внесения корректировок в существующие учебные программы.

Для достижения максимального эффекта само обучение проводится в несколько этапов. Этапность позволяет давать новую информацию и развивать новые навыки дозированно, не перегружая волонтера слишком большим объемом и чередуя обучение с применением и закреплением знаний на практике.

Этапы обучения

- Предварительное обучение
- Обучение в процессе работы/повышение квалификации
- Перепрофилирование

Предварительное обучение

Заключается в передаче волонтерам знаний и навыков, **необходимых для начала практической деятельности** (например, вводный тренинг для инструкторов по программе «Молодежь против ВИЧ/СПИДа»).

Включает:

- Встречу координатора с волонтером (обсуждение описания работы, программы обучения, ожиданий волонтера от обучения)
- Собственно обучение (тренинг)
- Оценку обучения (насколько волонтер хорошо владеет предметом и как хорошо и уверенно применяет полученные знания и навыки на практике, что, по его мнению, необходимо изменить в тренинге)

В дальнейшем волонтер сталкивается с новыми ситуациями, которые требуют новых знаний и методов работы, и у волонтера появляется необходимость в дополнительном обучении – повышении квалификации.

Обучение в процессе работы/повышение квалификации

Предоставляет новую информацию, дает возможность закрепить старые и освоить новые навыки, предлагает новые методы и пути решения проблемы. Является мотивирующим фактором.

Формы обучения:

- Работа в паре с руководителем или другим более опытным волонтером
- Проведение обучения для других волонтеров
- Участие в собраниях (обмен опытом, планирование и оценка результатов и качества работы)
- Участие в семинарах и тренингах продвинутого уровня
- Участие в конференциях
- Изучение информационных материалов по теме

Работая в течение длительного времени в одной и той же программе, волонтер может потерять интерес к своей деятельности. Как правило, у каждого человека есть потребность в профессиональном и карьерном росте. Перепрофилирование поддерживает мотивацию к продолжению волонтерской деятельности.

Перепрофилирование

- Помогает волонтеру расти профессионально
- Помогает попробовать себя в чем-то новом, приобрести новый опыт и развить новые навыки
- Предоставляет новые возможности в случае, если осуществление мероприятий, в которые был вовлечен волонтер, прекращается

Заключается в:

- Расширении возможностей (круга задач и ответственности) в рамках уже выполняемой работы. Например, волонтер-инструктор по здоровому образу жизни может пройти обучение и стать тренером по подготовке других волонтеров-инструкторов
- Переводе на другую должность или другое направление работы (по обоюдному согласию сторон). Например, волонтер может получить повышение, став руководителем группы или перейти из программы по профилактике ВИЧ/СПИДа на программу противодействия торговле людьми

Свидетельство о прохождении обучения

Выдача волонтеру сертификата/свидетельства о прохождении обучения крайне желательна, так как поднимает престиж обучения, а также служит документальным свидетельством, которое волонтер сможет использовать в дальнейшем для подтверждения своей квалификации, например, при приеме на работу. Такое свидетельство может быть напечатано на принтере, должно содержать эмблему и название организации, название курса и основные темы курса, имя и фамилию участника, подпись тренеров/руководителя организации и печать.

ПОДДЕРЖКА И СУПЕРВИЗИЯ ВОЛОНТЕРОВ



6. Поддержка и супервизия волонтеров

Оказание поддержки - это **обязанность организации** по отношению к волонтерам и **право волонтеров**.

Важное правило: поддержка должна быть **регулярной**, а не от случая к случаю.

Задачи оказания поддержки волонтерам:

- **Обеспечивает связь волонтера с организацией**

А именно: укрепляет у волонтера чувство принадлежности к Национальному Обществу; дает возможность выслушать мнение волонтера о том, как можно повысить эффективность программы; позволяет лучше узнать о навыках и интересах конкретного волонтера (поддержание мотивации); помогает выявить недопонимание/недовольство сторон и найти пути решения проблемы.

- **Обеспечивает качество выполняемой работы**

Так как позволяет проводить регулярную оценку результатов и позволяет своевременно вносить изменения и, если необходимо, планировать и проводить дополнительно обучение и/или перепрофилирование волонтера. Реализация эффективной поддержки зависит от климата в организации - насколько открытые и равные отношения поддерживаются между сотрудниками и волонтерами.

Показатели благоприятного отношения организации к волонтерам

О благоприятном отношении организации к волонтерам говорят, когда волонтер может свободно обратиться к сотруднику с вопросом относительно выполняемой работы и получить ответ и может открыто рассказать о проблеме и попросить о помощи. А сотрудники, в свою очередь, доступны для волонтера, регулярно с ним встречаются и беседуют. А также проявляют искренний интерес к работе, интересам и проблемам волонтера, то есть общение не ограничивается только поручением заданий и сдачей и обсуждением отчетов. Только в таких условиях волонтеры получают достаточную поддержку для успешного осуществления своей деятельности.

Поддержка волонтеров предусматривает следующее:

- **Консультирование** – объяснение, как можно поступить в той или иной возникшей в процессе работы ситуации, помощь в идентификации проблем и поиске путей их решения
- **Обеспечение волонтера информацией**, необходимой для выполнения работы
- **Решение организационных вопросов:** предотвращение чрезмерной нагрузки, предложение работы, которая интересна волонтеру, обеспечение необходимыми ресурсами, организация рабочего места, возмещение расходов
- Предоставление волонтеру **возможности пройти обучение**, повысить свою квалификацию
- **Поддержка в установлении контактов и взаимопомощи** между волонтерами

Формы поддержки

- Индивидуальные беседы волонтера с руководителем
- Совместная работа с руководителем или другими волонтерами
- Встречи волонтерской группы (с участием и без участия руководителя)
- Встречи по обмену опытом с другими группами волонтеров
- Тренинги, семинары, обучение на рабочем месте
- Техническое и информационное обеспечение, возмещение расходов

Супервизия

Является составной частью системы поддержки волонтеру. Заключается в проведении беседы/обмена мнениями между руководителем и волонтером. При этом руководитель помогает волонтеру сформулировать самостоятельные выводы, оценить свою деятельность и поставить себе новые задачи на ближайший период. Одновременно выявляются проблемы, появление которых волонтер не всегда может осознать или сформулировать самостоятельно. Ценность такой беседы в том, что идентификация и поиск решения проблем происходит совместно.

На супервизии обсуждаются:

- События, связанные с конкретной работой за конкретный промежуток времени
- Опыт, который получил волонтер
- Проблемы, которые возникли, пути их решения
- Необходимость в обучении и внесении изменений в описание работы
- Результаты работы
- Задачи на будущее

Проблемы, которые могут возникнуть

Волонтер не всегда может самостоятельно проговорить все темы и сформулировать вопросы и проблемы, или может считать это недостойным внимания, или просто стесняться поднять интересующие его темы. Для этого руководителю следует задавать волонтеру **наводящие вопросы**, например:

- Как идут дела?
- Соответствует ли работа волонтером его ожиданиям?
- Получает ли он удовлетворение от своей работы?
- Что идет хорошо в его работе, что не очень?
- Что ему больше всего нравится в его работе?
- Что ему меньше всего нравится, вызывает тревогу?
- Есть ли какой-нибудь вопрос или тема, о которой он хотел бы поговорить?
- Как складываются отношения с другими волонтерами, сотрудниками, клиентами?
- Испытывает ли он нехватку чего-либо (например, знаний)?

Поддержка долгосрочности деятельности волонтера

Одним из важных частей работы является удержание волонтеров. Уход волонтеров из программы в силу различных факторов является естественным процессом. Сложно рассчитывать, что человек всю свою жизнь будет волонтером. Однако высокая текучесть волонтеров в организации приводит к необходимости набора и обучения новых волонтеров и, следовательно, к дополнительным затратам времени и средств. А также несет угрозу снижения устойчивости и качества программ, так как опытные волонтеры уходят, а им на смену приходят новые, которые еще не обладают необходимыми знаниями и навыками. Следует отметить, что, несмотря на то, что уход волонтеров из программы является естественным процессом, он все же поддается влиянию. Главным образом – через воздействие на причины ухода волонтеров, которые делятся на:

- **Внутренние** – связаны с личными мотивами и обстоятельствами волонтеров.
- **Внешние** – связаны с самой организацией и осуществляемой ею деятельностью.

Внутренние причины ухода волонтеров

- Окончание учебы и начало трудовой деятельности
- Поступление в институт
- Переезд на новое место жительства
- Изменение семейного положения
- Изменение состояния здоровья
- Появление других интересов, обязанностей
- Изменение финансовой ситуации (например, возникла необходимость в дополнительном заработке)
- Изменение приоритетов
- Нехватка времени (волонтерская деятельность начинает отнимать слишком много времени)

Внешние причины ухода волонтеров

- Несоответствие предложенной работы ожиданиям и интересам волонтера
- Однообразие методов и форм работы
- Плохое планирование программы и плохая организация работы
- Невнимательное и пренебрежительное отношение со стороны сотрудников
- Предъявление к волонтерам завышенных или заниженных требований/стандартов
- Невозможность участия в планировании программы и принятия самостоятельных решений, внесения предложений
- Непризнание заслуг и вклада волонтера
- Невозможность повышения квалификации и прохождения обучения
- Невозможность профессионального и личностного роста и перепрофилирования

Следует отметить, что, как правило, внутренние причины являются ведущими для принятия решения стать волонтером, тогда как **внешние причины оказывают наибольшее влияние на решение о прекращении деятельности** в качестве волонтера. Соответственно, уменьшение влияния внешних причин позволяет сохранить волонтеров в организации.

Наиболее эффективным методом удержания волонтеров в организации является регулярное общение с волонтерами, то есть личный контакт. Кроме того, крайне важным мероприятием являются регулярные общие встречи для подведения итогов мероприятий и программы в целом. У волонтеров появляется возможность увидеть, как значима их работа, как она меняет ситуацию, что они не одиноки в своем стремлении помочь людям. Волонтеры могут высказать, что они думают о деятельности в рамках программ Национального Общества. Встречи помогают совместно наметить дальнейшие планы (обеспечивается участие в планировании). Показывают, что Национальное Общество заинтересовано в волонтерах, признает и ценит их вклад. Что, в свою очередь, повышает мотивацию волонтеров, дает ощущение причастности к организации и делает волонтеров более ответственными за работу, которую они выполняют.

Дополнительным методом удержания волонтеров может стать возможность смены должности, в том случае, если волонтер не считает ее больше интересной или важной. Нужно дать волонтеру попробовать себя в различном качестве, что разнообразит опыт нахождения волонтера в организации, так как новая должность требует новых знаний, навыков и даст возможность приобрести новый опыт.

Если волонтер все же уходит...

Какой бы ни была причина ухода волонтера, обязательно найдите время для встречи (в крайнем случае, используйте телефон).

Во время встречи:

- Поблагодарите волонтера за его вклад
- В мягкой форме выразите свое сожаление и скажите, что всегда будете рады вновь увидеть его/ее в качестве волонтера или просто гостя (оставьте волонтеру возможность вернуться)
- Спросите, нужна ли волонтеру рекомендация
- Пожелайте удачи!

Возмещение расходов волонтеров

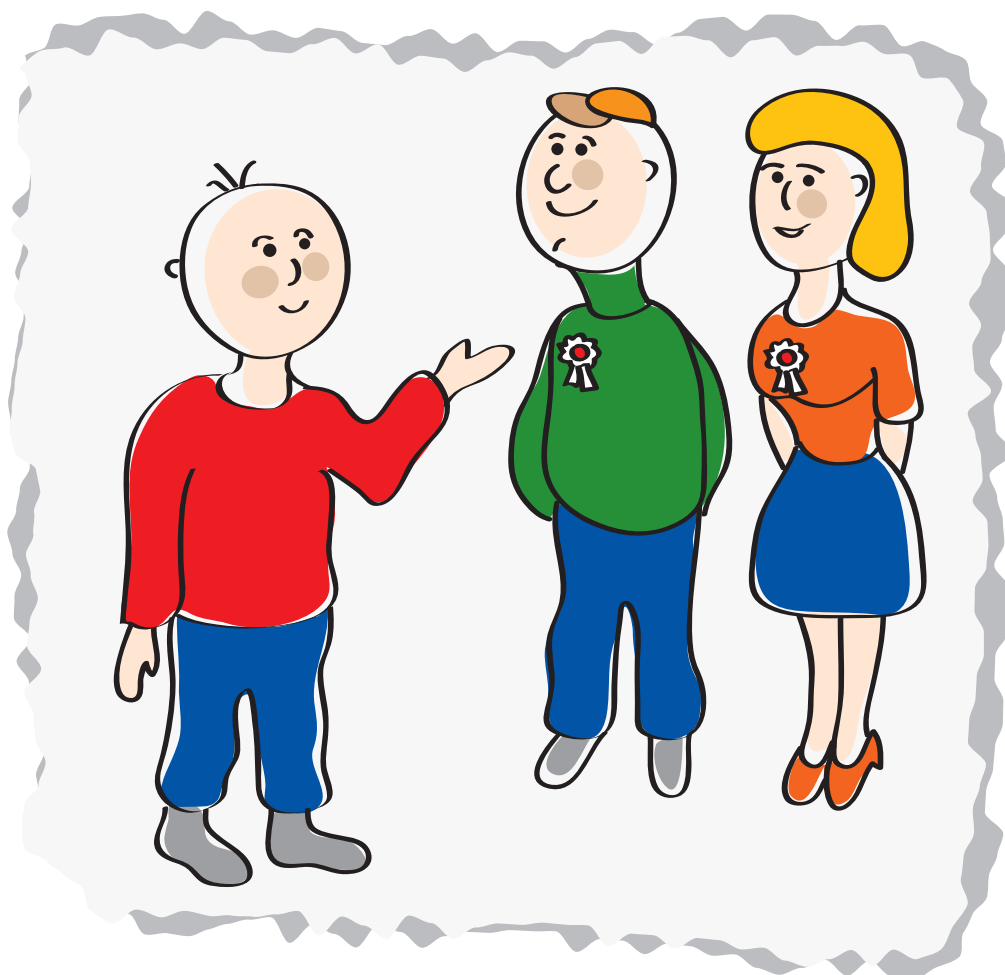
Работая в программе, волонтер отдает организации не только свое время, знания и навыки, но может нести и расходы материального характера, связанные, например, с проездом к месту проведения мероприятий, телефонными переговорами, покупкой расходных материалов, оплатой топлива для автомобиля и т. д. Для части волонтеров эти расходы являются незначительными или же волонтеры считают это своим дополнительным вкладом в организацию и, следовательно, не ожидают возмещения. Но для многих суммы таких расходов могут оказаться слишком ощутимыми, что ограничит возможность их работы в организации в качестве волонтеров. Следует помнить, что, возмещая расходы волонтеров, мы обеспечиваем равную возможность участия в программе для всех, вне зависимости от уровня их доходов. Особенно это важно для привлечения к волонтерской деятельности людей из числа уязвимых групп.

Перечень расходов, которые могут быть возмещены

- Автобусные и ж/д билеты
- Питание, если продолжительность работы превышает 3 часа
- Организационные расходы: оплата телефонных переговоров, расходных материалов для оргтехники, стоимость ксерокопирования, покупки бензина
- Расходы на связь с общественностью: проведение пресс-конференций, собраний, издание материалов, публикаций
- Участие волонтеров в тренингах и конференциях

Возможность возмещения расходов следует обсудить с волонтером еще на стадии собеседования, а затем еще раз при ориентировании. При этом следует дать четкую информацию о процедуре возмещения. Основное правило этой процедуры: все расходы и их размер должны быть заранее согласованы с руководителем волонтеров. Также следует объяснить, какие документы и в какие сроки волонтер должен предоставить для получения возмещения расходов.

ПРИЗНАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ



7. Признание деятельности волонтеров

Важно помнить что **признание** – это плата волонтеру за его труд. Во многих случаях именно признание является основной мотивацией человека к занятию волонтерской деятельностью. Мероприятие по награждению волонтеров за особые успехи может также послужить хорошей рекламой, как для привлечения новых волонтеров, так и для продвижения программы.

Золотым правилом признания является тот факт, что **признание должно быть своевременным, индивидуальным, искренним и публичным.**

Выражая признательность волонтерам, мы выделяем следующее:

- Ценность и важность деятельности, которую осуществляет волонтер (важно знать, что твоя работа нужна не только тебе, но и еще кому-то)
- Персональный вклад волонтера (приложенные усилия, уделенное время, предложенные идеи)
- Исключительность и неповторимость личности волонтера
- Достигнутые успехи (признание результатов, достигнутых волонтером)
- Знания, навыки, способности, инициативность и опыт

Формы признания: признание может быть как формальным, так и неформальным.

Неформальное признание

- Благодарность, выраженная непосредственно теми, кому волонтер оказывает помощь
- Проявление уважения со стороны других волонтеров (например, обращение за советом)
- Проявление внимания к личности со стороны других волонтеров и сотрудников (например, когда сотрудники знают своих волонтеров и обращаются к ним по имени, поздравляют с днем рождения, интересуются делами в институте, семье)

Формальное признание - со стороны сотрудников и руководства Национального Общества, клиентов и других организаций (там, где волонтер непосредственно оказывает помощь).

Сложно сказать какая из форм является более значимой. Во многом это определяется личностью самого волонтера, которому выражается признательность за его деятельность. Так, для кого-то крайне важным будет получить благодарственное письмо на имя ректора института, где он учится, в то время как для другого более важным будет проявление уважения и признание его равным со стороны сотрудников и других волонтеров.

Признание может выражаться в **материальных и нематериальных** стимулах.

Нематериальные стимулы

- Публично объявленная благодарность (устная, письменная)
- Грамота
- Получение ежегодного письма от Национального Общества (где указывается вклад волонтера, например, в каких именно программах он работал, сколько часов посвятил волонтерской деятельности, и дается оценка его работы)
- Возможность участвовать в принятии решений (участие в планерках, планировании мероприятий и проектов)
- Выдача сертификатов о прохождении обучения и предоставление рекомендации
- Возможность карьерного роста/повышения квалификации (выполнение особых функций, например, тренера, руководителя волонтеров, членство в Правлении)
- Возможность зачета прохождения практики
- Статья в печатном издании, сайте организации о деятельности волонтера

Материальные стимулы

- Обучение (тот факт, что волонтер не платит за обучение, не означает, что оно бесплатно для организации, - важно, чтобы и волонтер понимал это)
- Участие в конференциях, слетах
- Компенсация расходов, связанных с волонтерской деятельностью
- Поездки и встречи волонтеров
- Скидки/бесплатное посещения мероприятий (концерты, выставки)
- Сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.)
- Информационные материалы

В целом, говоря о материальных стимулах, следует отметить, что важна не стоимость, а регулярность и искренность выражения признания.

ОЦЕНКА



8. Оценка

Следующим этапом волонтерского менеджмента является оценка, которую можно разделить на **оценку волонтерской программы** (то есть работы организации с волонтерами) и **оценку деятельности волонтеров**.

Цель оценки

Сводится не к нахождению отрицательных моментов, а в подведении итогов, признании достижений, обеспечении подотчетности организации и волонтеров и разработке планов по улучшению работы в будущем.

Оценка показывает, насколько успешно были реализованы заявленные планы и задачи организации по работе с волонтерами, отмечает слабые и сильные стороны, сопоставляет затраченные ресурсы с реально достигнутыми результатами.

Оценка волонтерской программы

При проведении оценки организации работы Национального Общества с волонтерами рассматриваются такие вопросы, как степень достижения цели и задач волонтерской программы, равно как проводится анализ эффективности всех компонентов волонтерского менеджмента.

Кто проводит оценку волонтерской программы

По-настоящему оценить работу с волонтерами в организации можно только рассмотрев, какое влияние оказала волонтерская программа на всех ее участников. Поэтому в проведении оценки должны быть вовлечены прежде всего те, кто непосредственно в ней задействован или на кого программа оказывает воздействие, а так же те, кто заинтересован в подобной деятельности, а именно:

- Волонтеры и сотрудники
- Клиенты организации
- Представители организаций-партнеров и государственных учреждений
- Привлеченные эксперты

Оценка программы включает следующие этапы:

- Формулировка критериев оценки
- Сбор данных
- Анализ данных
- Внесение изменений в планы, методы работы, мероприятия

Эффективность оценки волонтерской программы (работы организации с волонтерами) строится на **доступности качественной информации** о программе и **выработанных критериях** (показателях), на основе которых и проводится анализ.

Доступность информации обеспечивается ведением регулярной отчетности и анкетированием/беседами с сотрудниками, волонтерами и клиентами. Дополнительными источниками информации могут стать изучение статистических данных, документации, отзывы организаций-партнеров, публикации в прессе, наблюдение (участие в мероприятиях волонтерской программы, например, в процессах набора волонтеров).

Критерии оценки

Наличие критериев позволяет снизить фактор субъективности, присущий любому процессу проведения оценки. Критерии оценки разрабатываются еще до начала осуществления программы, на стадии ее планирования. Разработка критериев является важным моментом, ведь в случае, если критерии были выбраны неверно или оказались неизмеримыми, это может оказать негативное влияние на всю программу в целом. По критериям в течение осуществления программы можно судить, движемся ли мы в правильном направлении, являются ли применяемые нами методы действенными и правильно ли используются ресурсы. Практически оценка основывается на сравнении запланированных показателей (критериев), с фактически достигнутыми.

Используется два вида критериев: **количественные и качественные**. И в том и в другом случае важно помнить, что критерии должны носить измеримый характер. Например, «за время осуществления программы привлечены 20 новых волонтеров из числа представителей целевой группы», или «75% обученных волонтеров продолжили участие в программе после шести месяцев работы». Сравнив данные критерии с реально полученными показателями, мы можем сделать вывод, достигли ли мы поставленных задач или нет.

Примеры критериев (количественные и качественные данные критериев задаются в зависимости от каждой программы индивидуально):

- Число постоянных волонтеров в организации (например, в организации не менее 30 волонтеров, которые участвуют в мероприятиях на протяжении всего года)
- Приток новых волонтеров из числа целевой группы после начала осуществления программы (например, в течение 3 месяцев после начала реализации программы в качестве волонтеров привлечено 12 человек из числа целевой группы)
- Процент волонтеров, покинувших программу через 6 и 12 месяцев (например, после 6 месяцев программу покинули не более 30% набранных и обученных волонтеров)
- Количество часов, которые отработали волонтеры в программе в неделю, месяц (например, волонтеры в среднем уделяют работе в организации не менее 10 часов в месяц)
- Число и виды выполняемых работ (например, волонтеры в среднем провели 20 сессий каждый в течение 12 месяцев)
- Узнаваемость организации и волонтеров (например, не менее 50% опрошенных в учреждении, где работали волонтеры, знают о деятельности Красного Креста и волонтеров)
- Удовлетворение сотрудников, волонтеров и клиентов от программы (например, не менее 75% опрошенных сотрудников признают важность работы волонтеров)
- Число клиентов, получающих услуги волонтеров (не менее 100 человек повысили свои знания по здоровому образу жизни в течение 6 месяцев во время сессии по методу равный – равному)
- Позитивные отзывы получателей услуг и партнеров (например, количество благодарностей)
- Число повторных обращений клиентов (например, как минимум 60% клиентов повторно обратились в организацию в течение месяца после первого визита)
- Количество публикаций в СМИ о программе (например, как минимум 4 публикаций в течение года)
- Процент привлеченных дополнительных средств (например, 20% средств бюджета проекта были привлечены из местных источников – население, власти)

Помимо использования критериев оценка может проводиться еще путем **анализа**:

- проблемных ситуаций, возникших в ходе работы с волонтерами (главным образом проводится анализ причин проблем и найденных путей их решения);
- определения роли и степени участия волонтеров;
- уровня развития профессиональных и личностных качеств волонтеров;
- воздействия, которое оказала работа с волонтерами на организацию.

Также для оценки можно использовать анкету, содержащую качественные показатели.

Анкета

Оценка эффективности волонтерской программы

(Источник: Н. Слабжанин «Как эффективно работать с добровольцами»)

Для определения эффективности работы организации с волонтерами следует выбрать по два показателя из каждого раздела, которые являются наиболее характерными для вашей организации. Затем суммируйте их порядковые номера. Полученную сумму разделите на общее число показателей - 18. Эта цифра и есть численная оценка эффективности работы с волонтерами по 5-балльной системе.

Наличие волонтеров

1. Волонтеров в организации нет. Руководитель и сотрудники принципиально не создают волонтерские вакансии, они считают, что любой труд должен быть оплачен.
2. Волонтеров в организации нет. Руководитель и сотрудники считают, что работа с волонтерами не входит в их функциональные обязанности.
3. Волонтеры в организации есть. Они появились по личной инициативе отдельных сотрудников или по требованию доноров, работа с ними носит периодический характер.
4. Волонтеры привлекаются в соответствии с возникающими потребностями организации, работа с ними носит регулярный характер.
5. Организация считает, что работающие в ней волонтеры - показатель ее общественной поддержки, поэтому в ней выделяются специальные вакансии для волонтеров и работа носит регулярный характер.

Внутриорганизационные ценности

1. Волонтеры воспринимаются только как люди, которых привлекают для выполнения определенной работы.
2. Волонтеры не являются членами команды.
3. Волонтеры ценятся на всех уровнях организации (как рядовыми сотрудниками, так и руководством).
4. Работа волонтеров включает гораздо больше, чем выполнение отдельных поручений.
5. В организации есть волонтерская программа, в которую вовлечены сотрудники в качестве волонтеров.

Привлечение волонтеров

1. Волонтеры привлекаются хаотично без предварительной оценки и планирования.
2. Волонтеры – только родственники и хорошие знакомые оплачиваемых сотрудников.
3. Волонтеры приводят новых волонтеров.
4. Клиенты программы привлекаются в качестве волонтеров.
5. Существует и реализуется программа по привлечению волонтеров.

Отбор волонтеров

1. Каждый волонтер подвергается полной строгой проверке независимо от предлагаемой ему работы.
2. Принимаются все желающие.
3. Волонтеры принимаются по рекомендации.
4. У организации имеются и применяются различные методики отбора волонтеров в соответствии с предлагаемой работой.
5. Волонтерам, которые не подходят организации, рекомендуют вакансии в других организациях.

Обеспечение волонтеров работой

1. Волонтеры сами ищут себе работу в организации.
2. Когда приходят волонтеры, то для них начинают искать работу.
3. Волонтеры работают по остаточному принципу, т. е. делают вспомогательную или неквалифицированную работу.
4. Волонтеры заняты различной по ответственности и интенсивности работой.
5. Одна рабочая позиция, требующая больших временных затрат, разделяется на несколько частей так, что ее могут выполнять разные волонтеры.

Уровень профессионализма в работе

1. Волонтерам поручается только низкоквалифицированная работа.
2. При выборе работы учитывается только желание волонтера.
3. Клиенты отзываются положительно о работе волонтеров.
4. Волонтеры получают предварительное обучение, если их квалификация и навыки не соответствуют требуемой работе.
5. В организации разработана система повышения квалификации для волонтеров.

Организационное обеспечение

1. Учет волонтеров не ведется.
2. В организации нет человека, ответственного за работу с волонтерами.
3. Разработана форма договора между организацией и волонтером.
4. У организации есть список требуемых вакансий с описанием работы.
5. В организации существуют (письменно зафиксированы) правила, описывающие взаимодействие с волонтерами.

Взаимоотношения между оплачиваемыми сотрудниками и волонтерами

1. В организации имеют место недоверие или конфликты между волонтерами и оплачиваемыми сотрудниками.
2. Любой оплачиваемый сотрудник имеет более высокое иерархическое положение в организации по сравнению с сотрудником на добровольной основе (волонтером).
3. Все оплачиваемые сотрудники имеют представление о роли волонтеров в организации.
4. Волонтеры принимают участие в обсуждении важных вопросов и планировании.
5. В организации существует принцип взаимозаменяемости волонтеров и оплачиваемых сотрудников.

Долговременность пребывания волонтеров в организации (удержание)

1. Волонтеры уходят из организации, когда узнают, что не смогут стать в ней оплачиваемыми сотрудниками.
2. Волонтеры привлекаются для работы в проектах и крупных акциях организации. Постоянных волонтеров мало.
3. В организации есть волонтеры, которые работают ежедневно полный рабочий день.
4. В организации есть много «старых», давно работающих волонтеров.
5. Люди, которые уже не работают как волонтеры в организации, зачастую продолжают навещать ее и даже приводят новых волонтеров.

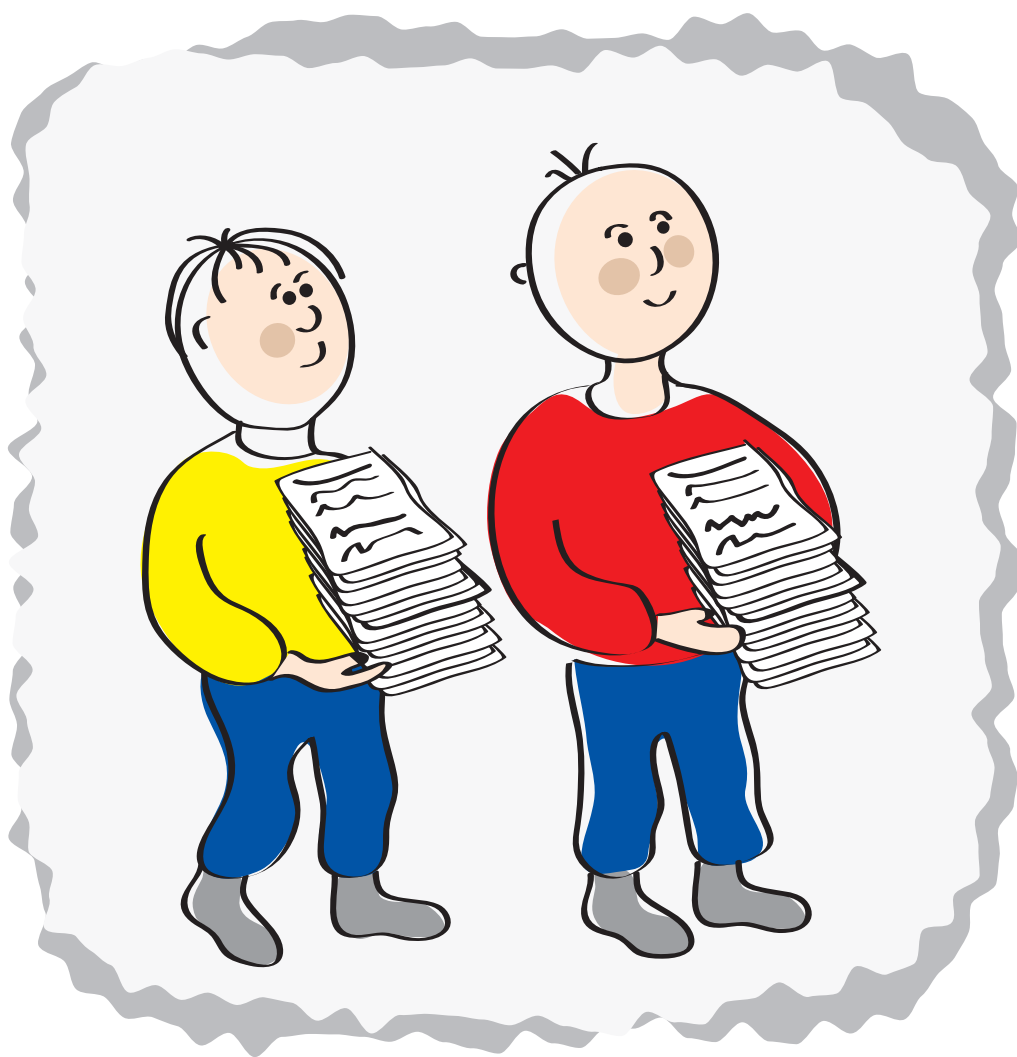
Оценка деятельности волонтера

включает:

- Самооценку (оценка уровня владения навыками, мнение о методах программы, оценка потребности в обучении и его качестве, удовлетворение работой и потребность в ее смене, внесение предложений). Может проводиться в виде анкетирования или беседы (индивидуальной или в группе)
- Оценку равного по положению (при работе в парах – оценка коммуникативных навыков и навыков работы в команде). Также может проводиться в виде анкетирования, беседы или написания отчета-наблюдения
- Оценка руководителя (встреча с волонтером, изучение анкет)
- Оценка клиентов (анкета)

При проведении оценки деятельности волонтера необходимо обеспечить, чтобы критерии оценки и методы сбора данных были известны всем участникам процесса, а волонтер имел доступ к результатам оценки и возможность обсудить результаты со своим руководителем. Регулярно проводимая оценка работы волонтера повышает качество его работы и служит мотивирующим фактором, так как является формой признания и поддержки.

ДОКУМЕНТАЦИЯ В ВОЛОНТЕРСКОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ



9. Документация в волонтерском менеджменте

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), имеее точное представление, сколько у вас в организации волонтеров, чем они занимаются, каков их вклад в деятельность Национального Общества, какими знаниями и навыками они располагают.

На основе документально зафиксированных данных Национальное Общество может предоставить достоверный отчет о своей деятельности донорам и 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 Национальное Общество 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 Национального Общества. 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

Ниже приведен примерный формат анкеты волонтера.

Общество Красного Креста.....

N-ский городской комитет

Анкета волонтера

Спасибо за Ваш интерес и желание стать волонтером Общества Красного Креста.....

Заполните, пожалуйста, данную форму так полно, насколько это возможно.

1. Дата заполнения _____

2. Имя _____ Фамилия _____

3. Дата рождения _____ Возраст _____ Пол _____

4. Адрес _____

5. Контактные телефоны, которые мы можем использовать, чтобы связаться с Вами

Тел. дом. _____ Тел. раб. _____ Моб. _____ E-mail _____

6. Образование _____

Дополнительное обучение/курсы за последние 5 лет _____

7. Место работы/учебы _____

8. Владение иностранными языками:

Английский Уровень: свободно, средний, начальный (нужное подчеркнуть)

Иное (укажите) _____ свободно, средний, начальный

9. Имеете ли опыт работы волонтером, если да, укажите название организации, свою должность и продолжительность сотрудничества _____

10. Имеете ли опыт работы на руководящих должностях _____

11. Имеете ли опыт публичных выступлений _____

12. Имеете ли опыт проведения тренингов, семинаров _____

Если да, то каких _____

13. Имеете ли личный автотранспорт _____ водительские права _____

14. Сферы Вашего интереса (работа какого рода интересует)

Первая помощь

Профилактика ВИЧ/СПИДа

Административная работа

Сбор средств

Подготовка с ЧС

Противодействие торговли людьми

Уход на дому

15. Сколько часов Вы можете уделять работе в месяц _____

16. Какие дни (будние, праздничные) Вам предпочтительнее _____

17. Какое время суток (утро, день, вечер) Вам предпочтительнее _____

18. Из каких источников Вам стало известно о работе волонтером _____

19. Укажите имена и контакты двух человек, которые могут дать Вам рекомендацию:

Имя _____ Тел. _____

Имя _____ Тел. _____

20. Контактное лицо, с которым мы можем связаться, чтобы передать информацию для Вас

Имя _____ Тел. _____

Дата _____ Подпись _____

Пожалуйста, приложите к анкете две свои фотографии

Договор о волонтерской деятельности

Представляет собой описание отношений между организацией и волонтером.

Заключение договора между волонтером и организацией целесообразно, если:

- Это является обязательным требованием (обусловлено законодательством страны)
- Волонтер работает в организации в течение длительного времени
- Выполнение работы подразумевает соблюдение конфиденциальности
- В случае если волонтер работает с детьми или другими категориями уязвимых граждан
- При выполнении заказа государственной организации
- Если волонтеру доверены материальные ценности

В остальных случаях функцию договора выполняет описание работы волонтера.

Заключение договора позволяет:

- Зафиксировать круг прав и ответственности сторон (волонтера и организации)
- Повысить ответственность волонтера и организации за выполнение принятых на себя обязанностей
- Упорядочить отношения между волонтерами, сотрудниками и клиентами
- Повысить социальный статус волонтера
- В случае возникновения спорной ситуации помогает ее урегулировать
- Дает юридическую базу для возмещения расходов волонтера

Ниже приведен пример соглашения о волонтерской деятельности.

Договор о волонтерской деятельности

Общество Красного Креста..... далее Общество,
и _____ далее Волонтер,
заключили данный договор о том, что:

1. Общество берет на себя следующие обязательства:
 - Предоставлять Волонтеру необходимую информацию, помощь и организовать обучение, чтобы он мог успешно выполнять волонтерскую работу в Обществе
 - Обеспечить Волонтера руководством и поддержкой при выполнении им работы
 - Уважать способности, честь и индивидуальные потребности Волонтера и способствовать удовлетворению личных потребностей Волонтера, связанных с работой в Обществе
 - Проводить собрания, на которых Волонтер может высказать свое мнение, замечания и идеи об улучшении работы Общества
2. Волонтер берет на себя обязательства:
 - Активно способствовать воплощению основополагающих Принципов Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца, разбираться в них и работать в рамках этих принципов
 - Пройти обучение, необходимое для деятельности в качестве волонтера
 - Соблюдать оговоренный режим работы или заранее предупреждать сотрудников об его изменениях.
 - Эффективно использовать время и ресурсы, которые предоставляются ему Обществом.
 - Участвовать в оценке и обсуждении мероприятий, семинаров, тренингов

Испытательный срок – один месяц.

Срок действия договора _____

Дата

Подпись _____

Подпись _____

Общество Красного Креста

Волонтер

Описание работы волонтера

Для каждой должности, которая будет занята волонтером или выполняемой работы, должно быть составлено описание. Оно показывает, что организация ожидает от волонтера и что волонтер может ожидать от организации. При этом описание работы защищает как волонтера, так и организацию.

Описание работы волонтера позволяет спланировать и четко определить: роль и должность волонтера в программе, требования, знания и навыки, которыми должен обладать волонтер для выполнения работы, систему взаимоотношений волонтера с сотрудниками и клиентами, объем времени, который необходим для выполнения работы, систему обучения волонтера, контроля и оценки его деятельности.

Описание работы волонтера обычно включает следующие разделы:

- Название организации
- Название волонтерской должности
- Задачи (что должно быть сделано)
- Требуемые навыки и умения
- График работы (количество часов в неделю/месяц, срок назначения на должность)
- Непосредственный руководитель, которому подотчетен волонтер, требования к отчетности
- Волонтерские бонусы: обучение, получение сертификата, система компенсации расходов волонтера
- Испытательный срок и прекращение деятельности
- Подписи сторон

Следует принимать во внимание, что описания работы волонтера должны регулярно пересматриваться (не реже одного раза в полгода), ведь характер работы и выполняемых функций может меняться, что потребует внесения изменений. При этом обсуждение и пересмотр описания работы должен осуществляться с участием самого волонтера.

Участие волонтера в процессе пересмотра описания работы важно с точки зрения закрепления понимания им своих функций, а также является инструментом контроля и оценки его деятельности.

Ниже приведен пример описания работы волонтера в должности инструктора первой помощи.

Описание работы

Наименование должности: Инструктор первой помощи

Подотчетен: координатору программы «Первая помощь», далее – руководитель.

Требования:

Иметь диплом о среднем медицинском образовании или сертификат об окончании курсов инструкторов первой помощи, иметь опыт работы в подобной должности не менее 3 месяцев, обладать навыками эффективной коммуникации, способностью быстро и четко представлять информацию, уметь работать как самостоятельно, так и в команде, быть не младше 18 лет, в процессе работы пройти вводный курс обучения и курсы повышения квалификации.

Общие задачи:

- Оказание первой помощи тем, кто в ней нуждается, во время проведения в городе публичных мероприятий/акций.
- Проведение курсов по оказанию первой помощи в учебных заведениях и на предприятиях города.

Специфические задачи:

- быстро оценивать ситуацию и предоставлять пострадавшему/заболевшему необходимую помощь в силу своей компетенции;
- оказывая первую помощь, следовать процедурам предупреждения инфицирования и предохранять клиента, себя и окружающих от возможной угрозы здоровью;
- в случае травмы, серьезного заболевания немедленно вызывать машину неотложной помощи;
- оказывать помощь при решении вопроса транспортировки пострадавшего/заболевшего;
- предоставлять полный отчет о ситуации, состоянии пострадавшего/заболевшего и уже осуществленных действиях по оказанию первой помощи медицинским работникам и сотрудникам милиции, прибывшим к месту происшествия, пункту первой помощи;
- вести записи обращения за помощью и проведенных действий (форма прилагается);
- пополнять запас аптечки первой помощи перед заступлением на дежурство;
- для оказания первой помощи использовать только средства, предоставленные организацией;
- оказывать помощь другим членам команды;
- следовать инструкциям по соблюдению личной безопасности;
- принимать заявки от учебных заведений и предприятий на проведение курсов по оказанию первой помощи;
- согласовывать с администрацией учебных заведений и предприятий время и место проведения курсов;
- участвовать в формировании учебной группы;
- проводить занятия по оговоренной программе обучения (прилагается).

Рабочее место:

Рабочим местом является аудитории и кабинеты учебных заведений и предприятий города (по согласованию с администрацией) и специально оборудованные пункты первой помощи в общественных местах.

Время:

Уделять работе не менее 10 часов в месяц по субботам, воскресеньям и выходным дням по предварительно составленному и согласованному с руководителем графику (график составляется каждые две недели).

Продолжительность работы:

Продолжительность работы – 12 месяцев, по истечении указанного срока по взаимному согласию стороны могут продолжить сотрудничество. Первые 2 месяца работы являются испытательным сроком.

Досрочное прекращение работы:

- Если это произошло по инициативе инструктора: предупредить руководителя не менее чем за неделю о желании прекратить работу. По просьбе инструктора в течение последующих 6 месяцев после прекращения работы ему может быть выдано рекомендательное письмо
- Если это произошло по инициативе организации: по принятии такого решения руководитель должен немедленно объявить об этом инструктору и сообщить причины отказа от работы инструктора. По просьбе инструктора в течение последующих 6 месяцев после прекращения работы ему может быть выдана выписка из его личной карточки о продолжительности его работы и отзывом руководителя

Техническое обеспечение и поддержка со стороны организации

- Предоставление расходных средств, муляжей и информационных материалов для проведения занятий.
- Предоставление аптечки первой помощи
- Осуществление регулярной супервизии и оценки деятельности инструктора со стороны координатора.
- Курсы повышения квалификации (осуществляется координатором в процессе работы)
- Выдача сертификата о прохождении обучения
- Выдача рекомендательного письма (после 6 месяцев работы по запросу инструктора)
- Предоставление униформы (футболка, кепка, опознавательный знак инструктора, сумка с логотипом программы)
- Предоставление печатной информации о деятельности организации
- Возмещение транспортных расходов, связанных с проездом к месту проведения занятий, акций и обратно
- Обеспечение питанием (бутерброды, чай) во время дежурства на пункте первой помощи, если его продолжительность работы превышает 3 часа

Отчетность:

- После проведения обучения и дежурства в пункте первой помощи не позже чем через три дня предоставлять своему руководителю отчет (форма прилагается) в письменной форме или по электронной почте. О необычных происшествиях во время дежурства или проведения обучения сообщать руководителю немедленно
- Не реже, чем раз в две недели встречаться со своим руководителем для обсуждения текущих рабочих моментов, необходимости обучения и подведения результатов работы

Оценка работы и пересмотр описания работы:

Оценку работы осуществляет непосредственный руководитель на основе результатов встреч, анализа отчетов волонтеров и отзывов клиентов. Инструктор и его координатор каждые 6 месяцев проводят обсуждение и пересмотр описания работы. Изменения вносятся по согласованию сторон.

Подпись инструктора _____ Подпись руководителя _____

Дата _____

Описание работы

Наименование должности: руководитель группы волонтеров-инструкторов по программе «Профилактика ВИЧ/СПИДа среди молодежи», далее – руководитель группы.

Подотчетен: координатору программы «Профилактика ВИЧ/СПИДа среди молодежи» в городе N, далее – координатор.

Требования:

Иметь опыт работы в качестве инструктора в данной программе не менее одного года, обладать организаторскими способностями, лидерскими качествами и навыками эффективной коммуникации.

Общие задачи:

- Организация и поддержка работы волонтеров-инструкторов в средних и высших учебных заведениях города N.

Специфические задачи:

- Совместно с координатором программы и волонтерами-инструкторами составлять квартальный/полугодовой план работы по организации профилактических мероприятий среди молодежи в городе N
- Планировать и осуществлять набор и обучение волонтеров-инструкторов по оговоренной программе обучения (прилагается)
- Проводить регулярные координационные встречи с группой волонтеров-инструкторов (раз в две недели).
- Осуществлять мониторинг деятельности волонтеров-инструкторов и участвовать в оценке эффективности программы согласно разработанному плану мониторинга и оценки программы
- Согласовывать с городской администрацией и руководством учебных заведений время и место проведения мероприятий программы
- Налаживать сотрудничество с учебными заведениями, общественными и государственными организациями, осуществляющими деятельность по профилактике ВИЧ/СПИДа в городе N и регионе
- Налаживать сотрудничество с общественными и государственными молодежными организациями
- Привлекать местные СМИ к освещению мероприятий программы и деятельности волонтеров-инструкторов
- Вести учетную документацию и составлять ежемесячные отчеты по результатам своей деятельности, работы волонтеров-инструкторов и реализации программы
- Соблюдать конфиденциальность в отношении информации и документов, полученных в ходе реализации программы и работы с волонтерами

Рабочее место:

Рабочим местом является офис организации Красного Креста и помещения учебных заведений (по согласованию с администрацией).

Время:

Уделять работе не менее 12 часов в месяц по предварительно составленному и согласованному с координатором графику (график составляется каждые две недели).

Продолжительность работы:

Продолжительность работы - 12 месяцев, по истечении указанного срока по взаимному согласию стороны могут продолжить сотрудничество. Первые 2 месяца работы являются испытательным сроком.

Досрочное прекращение работы:

- Если это произошло по инициативе руководителя группы: предупредить координатора не менее чем за неделю о желании прекратить работу. По просьбе руководителя группы в течение последующих 6 месяцев после прекращения работы ему может быть выдано рекомендательное письмо.
- Если это произошло по инициативе организации: по принятии такого решения координатор должен немедленно объявить об этом руководителю группы и сообщить причины отказа от его работы. По просьбе руководителя группы в течение последующих 6 месяцев после прекращения работы ему может быть выдана выписка из его личной карточки о продолжительности его работы и отзывом координатора.

Техническое обеспечение и поддержка со стороны организации:

- Предоставление помещения для проведения встреч с волонтерами-инструкторами
- Предоставление методических материалов по работе с волонтерами, профилактике ВИЧ/СПИДа и бланков учетной документации
- Осуществление регулярной супервизии и оценки деятельности руководителя группы со стороны координатора
- Курсы повышения квалификации (осуществляется координатором в процессе работы)
- Выдача рекомендательного письма (после 6 месяцев работы по запросу волонтера)
- Предоставление печатной информации о деятельности организации и результатах осуществления программы
- Возмещение транспортных расходов, связанных с проездом к месту проведения мероприятий программы и обратно
- Данная работа может быть зачтена в качестве практики для студентов по специальностям «Социальная работа», «Педагогика» и «Психология» на основе договоренности между вузом и организаций Красного Креста

Отчетность:

- Ежемесячно предоставлять отчет (форма прилагается) о деятельности волонтеров-инструкторов. О возникших проблемных ситуациях сообщать координатору программы немедленно
- Не реже чем раз в две недели встречаться с координатором программы для обсуждения текущих рабочих моментов, необходимости обучения и подведения результатов работы

Оценка работы и пересмотр описания работы:

Оценку работы осуществляет координатор программы на основе результатов встреч, анализа отчетов руководителя группы и отзывов волонтеров-инструкторов. Руководитель группы и его координатор каждые 6 месяцев проводят обсуждение и пересмотр описания работы. Изменения вносятся по согласованию сторон.

Подпись руководителя группы _____

Подпись координатора программы _____

Подпись руководителя организации _____

Дата _____

Лист учета времени

В нем отмечаются часы, которые волонтер затрачивает на проведение мероприятий, включая время на обучение и подготовку к мероприятиям.

Ведение листа учета времени дает возможность собрать и проанализировать статистическую информацию о помощи, которую предоставляет Национальное Общество уязвимым людям, а также о персональном вкладе волонтера в деятельность организации.

Лист учета времени заполняется самим волонтером после каждого мероприятия и сдается руководителю (периодичность оговаривается заранее). Ниже приведен заполненный образец листа учета времени.

Лист учета времени работы волонтера

Ведение данного документа является важным для нашей организации. В нем отмечаются часы, которые вы уделяете волонтерской деятельности. Это даст нам возможность собрать и проанализировать важную статистическую информацию о помощи, которую предоставляет наша организация уязвимым людям, а также о Вашем персональном вкладе в деятельность Общества Красного Креста.....

Пожалуйста, заполняйте эту простую форму регулярно (после каждого мероприятия) и сдавайте каждые два месяца своему руководителю.

Имя _____ Фамилия _____

Период времени: с 1 января по 28 февраля 2007

Дата	Название мероприятия, услуги	Место	Количество часов	
			Мероприятие/Услуга	Обучение
02/01/07	Собрание по подготовке к сбору пожертвований для акции «Елка желаний»	Комитет КК	3	
07/01/07	Сбор пожертвований для акции «Елка желаний»	Центральный универ-маг	6	
21/01/07	Тренинг «Первая помощь»	Школа № 23		6
23/01/07	«Горячая линия» дежурство	Комитет КК	2	
02/02/07	Тренинг «Первая помощь»	Комитет КК		6
03/02/07	Тренинг «Первая помощь»	Комитет КК		6
16/02/07	Социальная помощь пожилым (сопровождение в магазин за покупками)	Северный район города N-ск	3	
Итого:			14	18
Итого:				32

Подпись волонтера: _____ Дата _____

Подпись руководителя: _____ Дата _____

Личная карточка волонтера

Основная часть всякой системы делопроизводства в волонтерском менеджменте – ведение записей о продолжительности и качестве работы волонтера. Это необходимо для оказания повседневной поддержки волонтерам, такой как поощрение, продвижение, включение в состав участников семинаров и курсов. Кроме того, подавая заявление на оплачиваемую работу, многие волонтеры будут ссылаться на свой опыт работы в качестве волонтера, и вам либо вашему приемнику, давая рекомендацию волонтеру, надо будет указать, как волонтер справлялся со своей работой. Сможете ли вы это сделать, не имея данных о деятельности волонтера в Национальном Обществе?

Личная карточка является документом, который позволяет увидеть в динамике работу волонтера в Национальном Обществе и дать оценку его работы.

Личная карточка необходима для:

- Поддержания связи с волонтером
- Оказания ему ежедневной поддержки
- Поощрения
- Продвижения
- Предоставления обучения
- Выдачи волонтеру рекомендации

Личная карточка включает:

- Анкетные данные: фамилию и имя, адрес, контакты (телефон, электронный адрес) волонтера и дополнительного лица для поддержания связи с волонтером, дату рождения волонтера, образование и специальную подготовку, место работы/учебы, наличие особых навыков
- Дату проведения и результаты собеседования
- Историю волонтера (обучение, которое прошел волонтер, занимаемые им должности, виды выполняемых работ, их продолжительность, оценка руководителя, поощрения)

Пример формы смотри Приложение 4 «Личная карточка волонтера».

Отзыв о работе волонтера

Данный документ обычно требуется:

- Самим волонтерам (например, для предоставления в учебное заведение, если волонтерская деятельность осуществлялась в рамках прохождения учебной практики)
- При переходе волонтера из одной организации в другую (например, при смене жительства)
- Если координатор программы не имел возможности принимать участия в супервизии и она осуществлялась только непосредственным руководителем волонтера

Ниже приведен пример формы отзыва о работе волонтера.

Общество Красного Креста..... N-ский городской комитет

Отзыв о работе волонтера

Имя _____ Фамилия _____

Адрес _____

Тел. _____ e-mail _____

Должность _____

Даты начала работы _____ Дата окончания работы _____

Отработал/ла часов всего _____

Описание работы, функций _____

Пройденное обучение _____

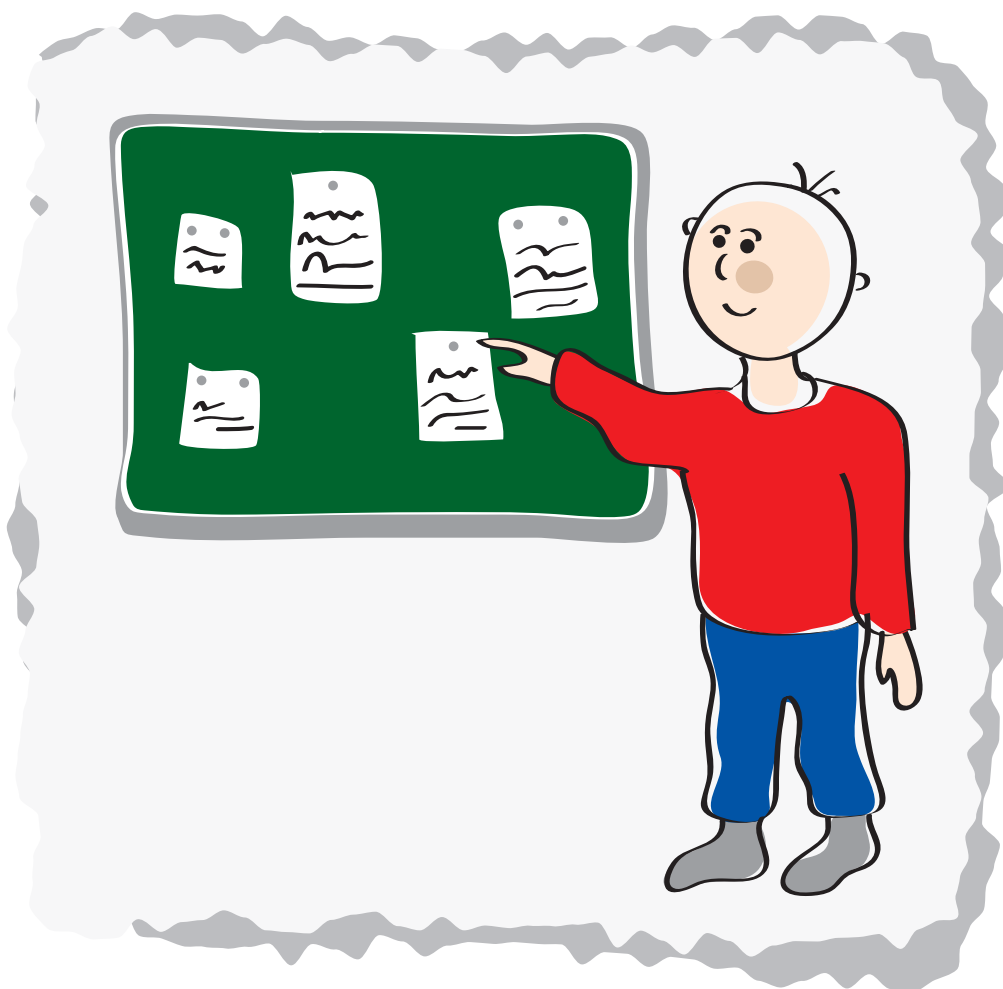
Отзыв руководителя _____

Подпись руководителя организации _____ Ф.И.О. _____

Дата

Печать организации

ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Примерный список вопросов к кандидату в волонтеры

- Что кандидат знает о Красном Кресте и чем наша организация привлекательна для кандидата?
- Почему пришел именно в нашу организацию?
- Что именно привлекает в работе волонтером?
- Что может дать работа волонтеров обществу?
- Что кандидат надеется получить от этой работы?
- Имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой?
- Какие перспективы для себя он видит?
- Какой он видит для себя идеальную работу?
- Что он любит делать в свободное время?
- Кто может дать рекомендации кандидату?
- Что кандидат сделает, если один из клиентов выразит неудовольствие его работой?
- Какой имеет опыт быть руководимым (что было хорошо, что плохо и как поступал в таких ситуациях)?
- Какие отношения с руководителем волонтер считает идеальными?
- С каким типом людей волонтеру хотелось бы иметь дело в совместной работе, либо в качестве подопечных?
- Есть ли типы людей, с которыми кандидат не сможет сработаться?
- Имеет ли опыт руководства людьми?
- Имеет ли опыт работы в команде (что является наиболее важным)?
- Какие дни недели и время суток удобны для работы волонтеру?
- Сколько времени может уделить работе волонтера в неделю?
- Насколько гибким может быть график?
- В какие периоды волонтер не сможет работать?
- Когда волонтер готов начать работу?
- Готов ли волонтер пройти обучение и располагает ли временем для этого?
- Каково отношение волонтера к клиентам программы?
- Какими знаниями и навыками обладает?
- Какая работа представляет наибольший интерес?

Приложение 2

Супервизия

Практические задания

Задание:

Ниже представлены различные реальные ситуации, с которыми сталкиваются волонтеры и которые могут быть подняты на супервизии. Прочитайте ситуацию и расскажите, как должен отреагировать руководитель и о чем поговорить с волонтером.

Ситуация 1

Рассказ волонтера: «Вчера вечером у входа в офис, когда я уже уходила домой, ко мне обратился за помощью пожилой мужчина. Рассказал, что он из другого города, потерял деньги, билеты и ему негде ночевать, а на улице холодно. Я пригласила его переночевать у себя в квартире, покормила, а сегодня купила ему билет и посадила на поезд домой».

Ситуация 2

Рассказ волонтера: «Сегодня я посетил Романа (клиент программы) в больнице, чтобы, как обычно, помочь ему помыться, переодеться и просто поговорить. Он попросил меня, чтобы я принес ему дозу. И сказал, что если я этого не сделаю, то он все равно ее добудет, любым способом. Он сказал, что видел, где медсестры хранят лекарства, и попытается взломать замок. А если не добудет, то он выбросится из окна, потому что все равно это не жизнь. Я не знаю, что мне делать...».

Ситуация 3

Рассказ волонтера после посещения на дому клиента программы медико-социальной помощи одиноким и престарелым: «Как только я ее увидела, я сразу поняла, в чем проблема и чем ей можно помочь...».

Ситуация 4

Рассказ волонтера: «В прошлую субботу, когда я пришел в детский дом для репетиции постановки спектакля, меня не пустил охранник, хотя накануне в пятницу я позвонил и обо всем договорился с директором. Но охранник сказал, что у него нет никакой информации ни о каких волонтерах, и что вообще все это подозрительно и он вызывает милицию...».

Ситуация 5

Рассказ волонтера: «Я не смог провести занятие, потому что у меня был важный зачет, а предупредить, что занятия не будет, я не успел. И, вообще, у меня сессия...».

Ситуация 6

Рассказ волонтера: «Когда я пришла в школу и предложила провести информационную сессию по профилактике ВИЧ/СПИДа, директор школы с радостью согласилась. Потом я сказала, что на занятии присутствие учителей нежелательно, на что она начала кричать, чтобы я «прекратила ей указывать и устанавливать свои порядки и все будет, как она, директор, скажет». Мне пришлось уйти, так ни о чем и не договорившись».

Ситуация 7

Рассказ волонтера: «Мы ходим помогать в реабилитационный центр и там есть парень, такой высокий, с большими серыми глазами – Вы его знаете. Он давно проявляет ко мне интерес и пригласил меня в эту субботу встретиться с ним в кафе. Я знаю, что между волонтерами и клиентами программы не должно быть личных отношений. Но он мне очень нравится, и еще он скоро выписывается домой».

Ситуация 8

Рассказ волонтера: «Мы работаем с ней в паре – проводим занятия по противодействию торговле людьми. Она просто невыносима, с ней сложно договориться о времени занятий, она никогда не знает, сможет или нет. Она опаздывает. Во время занятий она «тянет одеяло» на себя».

Ситуация 9

Рассказ волонтера: «Мне кажется, что ко мне относятся как к бесплатной рабочей силе и все время что-то требуют от меня, чтобы я таскал шкафы, разгружал «гуманитарку», приходил каждый день. А я не могу, у меня есть и другие дела...».

Ситуация 10

Рассказ волонтера: «Мне поручают самые скучные и бесполезные работы. Просто лишь бы чем-нибудь меня занять. Иногда я прихожу и просто сижу 1 – 2 часа, прежде чем мне дадут какое-либо задание. Я не вижу никакой пользы и не получаю никакого удовольствия от того, что я делаю...».

Ситуация 11

Рассказ волонтера: «Мне не нравится то, что мы делаем. Да, это важно, но очень однообразно, и мне кажется, что мало эффективно...».

Ситуация 12

Рассказ волонтера: «Я думаю, что не справился с порученным мне заданием, потому что не был достаточно к нему подготовлен и не имел четких указаний о том, что я должен делать и как...».

Приложение 3

Права и ответственность волонтера

Права волонтера

- Право, чтобы к нему относились как к равному по положению сотруднику
- Получить назначение на оговоренную должность
- Пройти вводный курс
- Пройти обучение, необходимое для выполнения работы (предварительное, в процессе работы и в рамках перепрофилирования)
- Иметь руководителя
- Получать регулярную оценку результатов своей деятельности и быть поощряемым
- Иметь возможность на повышение/приобретение новых знаний и навыков
- Право выражать свое мнение и вносить предложения по улучшению качества программы и организации труда
- Иметь являющуюся конфиденциальной личную карточку волонтера
- Иметь удостоверение волонтера
- Получать возмещение расходов, оговоренных в описании работы
- Получать информацию о деятельности Национального Общества, в том числе печатные материалы

Ответственность волонтера

- Знать и руководствоваться в своих действиях принципами Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
- Соблюдать нормы кодекса этики волонтера и поддерживать имидж организации
- Быть готовым к обучению и участвовать в программах подготовки
- Поддерживать хорошие рабочие взаимоотношения со штатными сотрудниками и работать в тесном сотрудничестве с ними и другими волонтерами
- Добросовестно выполнять свою работу
- Эффективно использовать время и ресурсы, которые ему предоставляются
- Соблюдать режим работы или заранее предупредить руководителя об его изменении
- Пройти инструктаж и соблюдать правила техники безопасности на рабочем месте
- Принимать указания и решения своего руководителя
- Знать пределы своих полномочий и не выходить за рамки описания работы
- Соблюдать конфиденциальность (не разглашать информацию о клиентах)
- Принимать участие в оценке своей деятельности
- Регистрировать необычные инциденты и предоставлять отчеты о них своему руководителю



Общество Красного Креста.....

N-ский городской комитет

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ВОЛОНТЕРА

1. Имя _____ Фамилия _____ Дата рождения: _____
2. Возраст _____ Пол _____ Номер удостоверения волонтера _____ Дата выдачи _____
3. Адрес _____
4. Тел. дом. _____ Тел. раб. _____ Моб. _____ E-mail: _____
5. Образование _____
6. Место работы/учебы _____
7. Владение иностранными языками _____
8. Предыдущий опыт работы волонтером _____
9. Особые навыки _____
10. Наличие водительских прав и личного автотранспорта _____
11. Сферы интересов _____
12. Сколько часов может уделять работе в неделю _____ Предпочтительные дни и время суток _____
13. Дата собеседования _____ Имя, фамилия проводившего собеседование _____
14. Краткое резюме и результаты собеседования _____

*Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста
по организации работы волонтеров*

15. Обучение

Наименование тренинга	Кол-во часов	Дата	Выдача сертификата (дата, квалификация)
Вводный курс	3	10 января 2006	
Лидерство	18	05 - 07 августа 2006	
Равный – равному	12	21 -22 сентября 2006	
Первая помощь	18	12 – 14 февраля 2007	

16. Работа

Наименование программы	Наименование должности, описание деятельности	Начало и окончание деятельности	Общее время	Оценка руководителя	Руководитель
Программа молодежи против ВИЧ/СПИДа	Инструктор. Проведение информационных сессий в школа города N-ск	Октябрь 2006 - Январь 2007	34 часа	Энергичный, инициативный волонтер, ответственный подход к работе, положительные отзывы участников сессии	Ольга Иванина

*Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста
по организации работы волонтеров*

Наименование программы	Наименование должности, описание деятельности	Начало и окончание деятельности	Общее время	Оценка руководителя	Руководитель

**Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста
по организации работы волонтеров**

17. Поощрения

Категория/название поощрения	Дата	Выдача сертификата/письма
Волонтер-2006. Первый приз	5 декабря 2006	Выдан диплом Республиканского Комитета Общества Красного Креста...
Лучший волонтер – инструктор по программе «Молодежь против ВИЧ/СПИДа», поездка в город Брест	12 -15 июля 2006	Благодарственное письмо Областной Организации БОКК

18. Участие в иных видах деятельности

Название деятельности	Начало и окончание деятельности	Отзыв координатора волонтерской программы
Член Координационного Комитета региональной молодежной сети	октябрь 2006 – декабрь 2006	Активно участвовал во встречах комитета, планировании и осуществлении региональных мероприятий
Руководитель первичной организации в политтехническом институте	январь 2005 – по настоящее время	Инициировал и создал первичную организацию, провел набор и обучение волонтеров, координирует деятельность группы
Участие в Молодежном Конгрессе, Вена	23 – 25 июня 2004	Применил информацию, полученную на Конгрессе: провел 2 информационные сессии для волонтеров комитета
Публикация статей в газете «РРРР», выступление на радио о программе «Молодежь против ВИЧ/СПИДа»	24 августа 2006 1 декабря 2006	

19. Комментарии

Приложение 5

Политика принята на 12 Сессии Генеральной Ассамблеи МФОКК/КП, 1999.

Волонтерская Политика

1. Введение

Цель данной Политики - укрепить значимость волонтеров для Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОКК и КП).

- 1.1. Определить основополагающие принципы и позиции Национальных Обществ Красного Креста или Красного Полумесяца по отношению к волонтерству.
- 1.2. Установить обязанности Национальных Обществ Красного Креста или Красного Полумесяца по отношению к своим волонтерам.
- 1.3. Определить права и обязанности людей, которые добровольно участвуют в деятельности Красного Креста или Красного Полумесяца.

2. Определение

Волонтерство в Движении Красного Креста и Красного Полумесяца – это деятельность, которая:

- 2.1. мотивирована доброй волей человека, который ее выполняет, а не желанием получить материальную или финансовую выгоду; или по причине внешнего социального, экономического или политического давления;
- 2.2. направлена на оказание помощи самым нуждающимся людям и их сообществам в соответствии с основополагающими принципами Движения Красного Креста и Красного Полумесяца;
- 2.3. организуется признанными представителями Национального Общества Красного Креста или Красного Полумесяца.

Волонтер Красного Креста или Красного Полумесяца - это человек, который добровольно предлагает свои услуги (одноразово или регулярно) для Национального Общества Красного Креста или Красного Полумесяца.

Член Красного Креста или Красного Полумесяца - это человек, который формально/официально согласен с условиями членства, определенными в Уставе Национального Общества или правилах, и всегда имеет право избирать представителей в руководящие органы и быть избранным.

Волонтеры Красного Креста или Красного Полумесяца могут быть или не быть Членами своего Национального Общества.

Данная Политика относится к волонтерам Национальных Обществ Красного Креста или Красного Полумесяца.

3. Применение

Эта политика применяется ко всем признанным Обществам Красного Креста и Красного Полумесяца, которые являются членами Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца.

4. Основополагающие принципы

Волонтерство - это средство для отдельного человека или группы людей, чтобы воплотить в жизнь Основополагающий принцип Движения – Добровольность.

Национальные Общества Красного Креста и Красного Полумесяца – Члены Федерации и Секретариат Федерации:

- 4.1. принимают на себя обязанность поддерживать волонтерство как важный и позитивный вклад в улучшение жизни наиболее нуждающихся, и для укрепления сообществ и гражданского общества;
- 4.2. признают и оценивают волонтерство как средство для создания и поддержки круга людей, которые способны работать для Национального Общества в случае возникновения чрезвычайной ситуации;
- 4.3. ценят всех волонтеров, прежде всего, за их личный вклад, энтузиазм и преданность, а также за опыт и умения, которые они могут применить;
- 4.4. осознают и ценят неформальных волонтеров в сообществах, вне формальной организации программ и деятельности Национального Общества;

5. Обязательства

- 5.1. Национальные Общества Красного Креста и Красного Полумесяца:
 - 5.1.1. разрабатывают кодекс поведения, одобренный национальным руководящим органом, который определяет права и обязанности как Национальных Обществ, так и их волонтеров;
 - 5.1.2. привлекают волонтеров для определенных, точно описанных ролей и задач;
 - 5.1.3. привлекают волонтеров, основываясь на их приверженности/убеждениях и потенциале;
 - 5.1.4. активно работают для привлечения волонтеров, независимо от их расовой или этнической принадлежности, религиозной веры, уязвимости, возраста;
 - 5.1.5. гарантируют равные условия для участия мужчин и женщин в программах, которые проводятся в Национальном Обществе при помощи волонтеров для эффективного оказания услуг и выполнения деятельности;
 - 5.1.6. обеспечивают соответствующую подготовку, которая даст возможность волонтеру выполнять его/ее обязанности по отношению к Движению, специфическую задачу или роль, для выполнения которой они были привлечены, и для любой деятельности по оказанию гуманитарной помощи, с просьбой, о которой к ним могут обратиться;
 - 5.1.7. обеспечивают соответствующее оборудование для выполнения роли или задачи, с которой к ним обращаются;
 - 5.1.8. награждают и поощряют волонтеров, если это возможно и надлежит, и обеспечивают соответствующие возможности для их развития;
 - 5.1.9. обеспечивают, чтобы все этапы создания, развития, осуществления и оценки программ проводились при активном следовании и внедрении в жизнь точек зрения и идей волонтеров;
 - 5.1.10. возмещают в разумных пределах некоторые расходы, понесенные волонтерами в процессе выполнения определенных задач;
 - 5.1.11. обеспечивают определенную страховую защиту для волонтеров;
 - 5.1.12. обеспечивают сохранение за волонтером его оплачиваемой работы;
 - 5.1.13. гарантируют, что, если в случае выполнения задачи или работы люди нуждаются в оплате, тогда они считаются сотрудниками или работающими по контракту или временно. В таком случае они должны быть охвачены и защищены в соответствии с действующим законодательством о труде, в частности в вопросах минимальной заработной платы, защиты по контракту и других юридических прав и обязанностей;

- 5.1.14. обеспечивать соответствующую подготовку и развитие возможностей для настоящих и потенциальных волонтеров, участвующих в руководстве;
- 5.1.15. стремиться к стимулированию сотрудничества и партнерства с организациями в гражданском обществе и общественностью и частными секторами, которые способствуют волонтерству.
- 5.2. От всех волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца ожидается:
 - 5.2.1. действовать в соответствии с основополагающими Принципами Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца и способствовать их распространению;
 - 5.2.2. уважать Правила по использованию эмблемы и предотвращать неправильное ее использование;
 - 5.2.3. прилагать усилия и работать с наивысшим качеством;
 - 5.2.4. подписать и действовать в соответствии с ним Кодекс поведения для волонтеров Национального Общества, правила и/или Кодекс этики и основ по оказанию добровольной помощи Федерации;
 - 5.2.5. по согласованию с Национальным Обществом, быть готовым оказывать помощь в случае чрезвычайной ситуации, в соответствии со своими способностями и возможностями;
 - 5.2.6. отзываться на просьбы и нужды бенефициариев и укреплять их потенциалсамим оказывать себе помощь и стать активными волонтерами.
- 5.3. Все волонтеры имеют право:
 - 5.3.1. стать членом своего Национального Общества, как определено в уставе;
 - 5.3.2. получить соответствующую подготовку или заниматься саморазвитием, чтобы быть способным взять на себя определенные задачи и роли;
 - 5.3.3. согласиться или отказаться от любой задачи или роли в соответствии с Кодексом этики и основ по оказанию добровольной помощи.
- 5.4. Секретариат Федерации:
 - 5.4.1. поддерживает Национальные Общества в их работе с волонтерами;
 - 5.4.2. находит и поддерживает необходимые проекты, которые помогут укрепить деятельность Национального Общества, направленную на развитие волонтерства, и систематически делиться этой информацией;
 - 5.4.3. стремиться к стимулированию сотрудничества и партнерства с организациями в гражданском обществе и общественностью и частными секторами, которые способствуют волонтерству.

6. Рекомендации

Волонтерство оказывает влияние на многие аспекты деятельности Национальных Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца; в частности, на развитие, осуществление и оценку программ, на местное, национальное и международное управление/руководство. Данная Политика должна рассматриваться совместно со всеми другими политиками Федерации и с особыми ссылками на следующие Политики МФОКК и КП: Гендерной, Молодежной, По подготовке к чрезвычайным ситуациям и Социальной помощи.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Данное пособие составлено на основе следующих материалов и публикаций:

- Бидерман К. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании, 1999.
- Вербицкий А., Аксенова Ю., Гамольский П. Фандрайзинг для развития.
- Волонтерская политика, МФОКК/КП, 1999.
- Добровольцы: Как их найти. Как их удержать, Юнайтед Уэй Интернэшнл, 1994.
- Работа на добровольных началах. Цикл операций по управлению контингентом добровольцев, МФОКК/КП, 2004.
- Сборник материалов по работе с добровольцами. Красноярская региональная молодежная общественная организация Центр "Сотрудничество на местном уровне", 2002.
- Слабжанин Н. Как эффективно работать с добровольцами.
- Good practice guide for leaders and managers of volunteers in the British Red Cross, British Red Cross, 2005.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ДВИЖЕНИЯ КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА



ГУМАННОСТЬ

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца, рожденное стремлением оказывать помощь всем раненым на поле боя без исключения или предпочтения, старается при любых обстоятельствах, как на международном, так и на национальном уровне, предотвращать или облегчать страдания человека. Движение призвано защищать жизнь и здоровье людей и обеспечивать уважение к человеческой личности. Оно способствует достижению взаимопонимания, дружбы, сотрудничества и прочного мира между народами.

БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца не проводит никакого различия по признаку национальности, религии, класса или политических убеждений. Оно лишь стремится облегчать страдания людей, и в первую очередь тех, кто больше всего в этом нуждается.

НЕЙТРАЛЬНОСТЬ

Чтобы сохранить всеобщее доверие, Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца не принимает чью-либо сторону в вооруженных конфликтах и не вступает в споры политического, расового, религиозного или идеологического характера.

НЕЗАВИСИМОСТЬ

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца независимо. Национальные общества, оказывая своим правительствам помощь в их гуманитарной деятельности и подчиняясь законам своей страны, должны тем не менее всегда сохранять автономию, чтобы иметь возможность действовать в соответствии с принципами Красного Креста.

ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

В своей добровольной деятельности по оказанию помощи Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца ни в коей мере не руководствуется стремлением к получению выгоды.

ЕДИНСТВО

В стране может быть только одно Национальное Общество Красного Креста или Красного Полумесяца. Оно должно быть открыто для всех и должно осуществлять свою гуманитарную деятельность на всей территории страны.

УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца является всемирным. Все Национальные Общества Красного Креста или Красного Полумесяца пользуются равными правами и обязаны оказывать помощь друг другу.

**МЕЖДУНАРОДНОЕ ДВИЖЕНИЕ КРАСНОГО КРЕСТА
И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА ОБРАЗОВАНО:**

**МЕЖДУНАРОДНЫМ КОМИТЕТОМ КРАСНОГО КРЕСТА
(МККК)**

**МЕЖДУНАРОДНОЙ ФЕДЕРАЦИЕЙ ОБЩЕСТВ
КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА
(МФОКК и КП)**

НАЦИОНАЛЬНЫМИ ОБЩЕСТВАМИ КРАСНОГО КРЕСТА

НАЦИОНАЛЬНЫМИ ОБЩЕСТВАМИ КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА