

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ (ДОБРОВОЛЬЦЕВ) К РАБОТЕ

ЗНАКОМСТВО И СОБЕСЕДОВАНИЕ

Итак, вы провели кампанию по набору, на ваш призыв откликнулись люди, готовые стать волонтерами (добровольцами). Но прежде, чем вы предоставите им какую-либо работу, необходимо познакомиться и провести собеседование.

Первые впечатления очень важны, неподготовленность или неорганизованность могут оттолкнуть волонтера (добровольца).

Цели знакомства и собеседования

Для **организации** знакомство и собеседование полезно потому, что позволяет достаточно быстро выяснить, каковы интересы и способности волонтера (добровольца), есть ли у него опыт работы. **Добровольцу** собеседование даёт возможность взвесить все «за» и «против» предлагаемой работы, позволяет высказать, что ему нравится или не нравится делать, рассказать о своих планах на будущее. Такой обмен мнениями позволяет организации подобрать потенциальному добровольцу работу, которая его удовлетворит.

Основная **цель знакомства** – попытаться определить, чем хочет заниматься доброволец, в чём он заинтересован, а затем объяснить, как он может плодотворно подключиться к работе организации. Если же организация считает, что цель знакомства – заявить о своих требованиях и ожиданиях, то это – демонстрация негибкой политики, при которой другой стороне предлагается принять условия или уйти.

ВАЖНО! Собеседование – это двусторонний процесс, в котором обе стороны должны идти на компромиссы, причём каждый должен получить выгоду в заключаемой сделке.

Ход собеседования

Беседовать я волонтерами (добровольцами) должен сотрудник (или сотрудники), который сможет заинтересовать будущего волонтера (добровольца) рассказом об организации, реально обсудить возможности волонтерской (добровольческой) работы, определить, подходит ли доброволец к предлагаемой должности.

Поскольку **проводящий собеседование сотрудник**, является первым человеком из организации, с которым сталкивается доброволец, он должен уметь устанавливать доброжелательные отношения, действуя от лица руководителя программы волонтеров (добровольцев).

ВАЖНО! Помните, что одно собеседование может занять 30 – 60 минут. Не жалейте времени! Эти затраты окупятся!

Человек, который будет проводить собеседование, должен знать, чем будут заниматься волонтеры (добровольцы) и уметь:

- обстоятельно рассказать об организации и её задачах;
- заинтересовать работой, которую доброволец мог бы выполнять;

- свободно общаться с людьми независимо от их возраста, уровня культуры, образования или экономического положения;
- воспринимать мнения людей различных социальных взглядов, образа мыслей, политических или религиозных убеждений;
- внимательно выслушать и понять собеседника;
- понять реакцию, сомнения, желания другого человека;
- сосредоточиться на цели собеседования, направлять разговор, сохраняя при этом чуткость и доброжелательность;
- выявить скрытые возможности и сильные стороны;
- вежливо сказать «нет», если доброволец не подходит организации.

ВАЖНО! Хорошо, если собеседование проводит человек, имеющий собственный добровольческий опыт.

Идеально, когда собеседование ведёт сотрудник, ответственный за работу с волонтерами (добровольцами), который лучше всех понимает цели волонтерской программы. Однако, можно привлечь к проведению собеседования опытных волонтеров (добровольцев). Волонтеры (добровольцы), знакомые с организацией, могут оказаться хорошими собеседниками, не хуже штатных сотрудников. Они могут войти в положение потенциального волонтера (добровольца) и пользуются большим доверием претендентов, чем оплачиваемый персонал. Использование для проведения собеседований волонтеров (добровольцев) экономит массу времени для работы штатных сотрудников.

Перед началом собеседования нужно позаботиться об обстановке, в которой оно будет проходить. Место проведения собеседования можно организовать в любом свободном помещении, но важно, чтобы атмосфера собеседования была для волонтера (добровольца) комфортной и доверительной. Не следует проводить собеседование в общественном месте или в комнате, которой пользуются несколько человек – стеснительного или скромного волонтера (добровольца) это может отпугнуть от откровенного разговора о своих мотивах, интересах и способностях. Желательно, чтобы собеседование не прерывали телефонные звонки, разговоры коллег. Незаконченные дела нужно отложить и сосредоточиться на разговоре, поскольку отвлекающие моменты могут создать у волонтера (добровольца) впечатление, что его будущая работа не важна.

ВАЖНО! Нужно иметь под рукой бланки описания работ в других программах организации на случай, если потенциальный доброволец не подойдёт для вашей конкретной программы.

В ходе собеседования с добровольцем необходимо получить максимальную информацию об интересах и мотивах, которые привели его в организацию, его опыте и квалификации, необходимых для выполнения конкретной работы.

В процессе знакомства следует также выяснить, сможет ли доброволец влиться в сложившийся коллектив организации. Очень часто факторы межличностных взаимоотношений становятся более важными, чем техническая квалификация, которой можно обучиться, если доброволец хочет оставаться в организации. Доброволец, который **доволен** рабочей обстановкой, **справится с работой**, а тот, кто недоволен, не станет и пытаться.

Кроме того, в процессе собеседования от потенциальных волонтеров (добровольцев) можно узнать, насколько эффективны были методы, избранные для проведения кампании по привлечению.

Важно рассказать о возможных преимуществах и поощрениях, которые может получить доброволец, выяснить, есть ли у потенциального волонтера (добровольца) какие-либо ограничения на выполнение работы, например, по состоянию здоровья.

Не надо думать, что если доброволец пришел на собеседование, то он уже стал частью организации, – он ещё не «завербован», он только привлекается к работе в организации. Поэтому необходимо, чтобы в ходе собеседования доброволец почувствовал, что ему рады, его ждут, на него рассчитывают. У него не должно появиться ощущение, что он столкнулся с бюрократом, думающим только о том, какую «дырку заткнуть» с помощью волонтера (добровольца).

ВАЖНО! Помните – в процессе собеседования участвуют двое, и вы должны рассчитывать время так, чтобы доброволец высказал свои сомнения и задал вопросы.

Примерный алгоритм собеседования см. Приложение 7

Если в результате собеседования доброволец выразил желание работать в организации, то сразу же надо проинформировать его о характере работы, её особенностях. Можно предложить добровольцу дома составить собственный план выполнения предлагаемой работы и выразить благодарность за встречу.

ВАЖНО! Попросите волонтера (добровольца) пригласить в организацию своих друзей, которые могут заинтересоваться волонтерской (добровольческой) деятельностью. Лучшая связь с общественностью – активный, работающий с энтузиазмом доброволец!

После собеседования необходимо обязательно записать наблюдения о характере, привычках человека, отметить особенности его поведения, коммуникабельность и взаимодействие с окружающими, работоспособность. Эти записи станут основой личного дела, которое в дальнейшем необходимо вести на каждого волонтера (добровольца). (см. Приложение 2).

Процесс знакомства и собеседования жизненно необходим, ему следует уделить достаточно внимания и времени. Это первый контакт организации с добровольцем, который должен произвести на волонтера (добровольца) благоприятное впечатление, создать у него ощущение, что организация нуждается в добровольце и ценит те услуги, которые он может предоставить. Собеседование должно оставить благоприятное впечатление, которое будет стимулом для хорошей работы волонтера (добровольца).

Необходимо помнить, что между собеседованием и началом работы может пройти определённый промежуток времени, это неизбежно. Однако доброволец за это время не должен потерять заинтересованность, поэтому нужно поддерживать с ним контакт, он должен чувствовать, что о нём не забыли.

ВАЖНО! Как образно говорят в некоторых организациях, «доброволец, как молоко, если перестоит, то прокиснет».