



23

Инфраструктура поддержки добровольчества **ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЕ ЦЕНТРЫ**



Благотворительное общество "НЕВСКИЙ АНГЕЛ"

Санкт-Петербург
2012 год

ПРАКТИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕЧКА КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

**ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА.**

ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЕ ЦЕНТРЫ



Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ»

**Санкт-Петербург
2012**

Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. /
под общ. ред. В.А. Лукьянова и С.Р. Михайловой.
СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012.
ISBN 978-5-903811-30-4

Ч. 23: Инфраструктура поддержки добровольчества.
Добровольческие центры. /Автор - Г.П. Бодренкова/ - 28 с.
ISBN 978-5-903811-53-3 (ч. 23)

Сборник подготовлен и издан в ходе реализации Программы «Вектор добровольчества – уверенность» Санкт-Петербургской региональной благотворительной общественной организации «Благотворительное общество «Невский Ангел» в 2012 году, при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации (субсидия из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций в соответствии с Соглашением № С-1113-АК/Д19 от 22.12.2011).

Издание предназначено для информационной и методической поддержки работы руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций и Добровольческих центров. Материалы издания будут также полезны руководителям государственных и муниципальных учреждений социальной сферы, специалистам общеобразовательных, средних специальных и высших учебных заведений, организующих внеучебный и воспитательный процесс молодежи, а также государственным и муниципальным служащим, участвующим в процессе поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

Распространяется бесплатно

ISBN 978-5-903811-53-3 (ч. 23)
ISBN 978-5-903811-30-4

© СПб ОО «Благотворительное общество
«Невский Ангел», 2012
© ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012



*В предлагаемой брошюре
«Инфраструктура поддержки
добровольчества.*

Добровольческие центры»

*представлено видение Международной ассоциацией
добровольческих усилий (IAVE) современной модели
добровольческих движений и видение автора
современного состояния добровольческого движения
в Российской Федерации. С учетом опыта стран, где
добровольчество официально признано и
поддерживается государством, автором
представляются сущность и содержание
деятельности добровольческих центров, их роль и
место в процессе развития общественных
отношений, обеспечения функционирования
инфраструктуры поддержки добровольчества и
социального развития территорий. Опираясь на
многолетний опыт деятельности Российского
Центра развития добровольчества (МДМ), автор
также представляет свое видение основ управления
добровольческими ресурсами.*



СОДЕРЖАНИЕ

I. Добровольческое движение: общие сведения	5
II. Добровольческий центр	8
2.1. Цель деятельности добровольческого центра	9
2.2. Основные задачи добровольческих центров	10
2.3. Целевые группы добровольческих центров	11
2.4. Основные типы/виды деятельности добровольческих центров	11
2.5. Описание основных направлений и видов деятельности добровольческих центров в соответствии с их задачами	12
2.6. Масштаб и география деятельности добровольческих центров	14
2.7. Добровольческие центры: работа в единой сети	16
2.8. Роль и место добровольческого центра в обществе, как механизма межсекторного взаимодействия и партнерства	17
2.9. Как работает данная модель?	19
III. Введение в управление добровольческими ресурсами	21
3.1. Что такое управление добровольческими ресурсами (добровольческой деятельностью)?	22
3.2. Основные компетенции специалистов, координаторов и менеджеров, работающих в сфере управления добровольческими ресурсами	23
IV. Знакомство с основами планирования добровольческой деятельности, управления добровольческими ресурсами, добровольческими программами в организации	25



I. ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЕ ДВИЖЕНИЕ: ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

По данным Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) – ведущей в мире международной неправительственной организации в сфере добровольчества, современная модель "добровольческих движений", в том, или ином виде имеет место более чем в 80 странах мира. В наиболее развитом виде модели добровольческого движения представляют собой эффективную систему (инфраструктуру) поддержки добровольчества, посредством которой создаются благоприятные условия осуществления добровольческой деятельности. В совокупности добровольческие движения состоят из следующих элементов:

- концептуальная основа, обосновывающая роль добровольчества в обществе и целенаправленные общественно-государственные усилия с целью популяризации идеи добровольчества среди населения;
- специализированные организации, способствующие развитию добровольчества - локальные, региональные, национальные добровольческие центры;
- активно действующие НКО в решении тех проблем, которым посвящена их деятельность;
- опытные руководители и специалисты добровольческих центров, общественных организаций, социальных служб, профессионально владеющие методологией привлечения добровольцев и управления добровольческими ресурсами в организации;
- система обучения и обмена информацией;
- финансовые механизмы и иные источники, обеспечивающие устойчивую работу добровольческих центров: государственное финансирование, пожертвования в виде материальных, финансовых и людских (работа на общественных началах) ресурсов, оказание платных услуг.



При активной поддержке государств созданы национальные добровольческие центры, которые работают в тесном взаимодействии с сотнями региональных и локальных добровольческих центров, мобилизуя усилия миллионов добровольцев по всей стране, сплачивая общество для решения общественных проблем. Через опыт создания добровольческих центров прошли экономически развитые страны: США, Япония, Великобритания, Новая Зеландия, Канада и другие, (в Японии более 3300 добровольческих центров, созданных в каждом муниципалитете, в США и Великобритании – более 400).

Отметим, что, как и во многих экономически развитых странах, где добровольчество признается и ценится и государством и обществом, в России наблюдается в той или иной степени развитости появление элементов, характеризующих современное добровольческое движение, представляющее собой эффективную систему, через которую люди могут осуществлять добровольческую деятельность. В ходе российской практики постепенно складывается подобная модель инфраструктуры поддержки добровольчества, ключевым элементом которой является сеть специализированных организаций – добровольческих центров, действующих на местном, региональном и федеральном уровнях.

Свидетельством создания предпосылок системного развития добровольчества в субъектах Российской Федерации является тот факт, что в ряде регионов (Тверская область, Санкт Петербург, Москва, Самарская область (Самара, Тольятти, Новокуйбышевск), Липецкая, Пермская области, Республики Татарстан, Карелия, и др.) накоплен позитивный опыт создания условий для активного участия граждан в общественно значимой добровольческой деятельности.

Вместе с тем, продолжает сохраняться значительный разрыв между уровнем вовлеченности граждан в добровольческую деятельность (3.02% экономически активного населения - по данным ГУВШЭ) и их готовностью к участию на добровольных началах (более 40%). Согласно данным



всероссийского обследования НКО¹, общий уровень вовлеченности в добровольческую деятельность в некоммерческом секторе в пересчете на полную занятость составил 0,43% от численности экономически активного населения или 0,46% от числа занятых в экономике, что в 3-17 раз меньше показателей ведущих экономически развитых стран.²

Таким образом, актуальность системного развития и поддержки добровольчества на государственном и общественном уровне подтверждается с одной стороны задачами социально экономического развития страны, а с другой - готовностью миллионов российских граждан вместе с государством быть активными участниками решения социально значимых проблем на пути инновационного и модернизационного развития России. Создание инфраструктуры поддержки молодежного добровольчества в образовательной среде и в социуме будет способствовать преодолению негативных тенденций, т.к. снижение уровня доступности социальных услуг в сфере здравоохранения и образования, слабое развитие форм самоорганизации и саморегулирования общества, низкий уровень доверия в обществе.

Решение проблем, обуславливающих недоиспользование потенциала добровольчества (волонтерства), позволит создать реальные условия для молодежи, граждан всех возрастов быть активными участниками процессов, обеспечивающих новое качество жизни; повысить доверие общества к государству; будет способствовать дальнейшей консолидации общественно-государственных усилий для достижения целей социально экономического развития и модернизации страны.

¹ Всероссийское обследование НКО, проведенное Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Государственного университета – Высшей школы экономики (2009).

² В 2008 году уровень вовлеченности в добровольческую деятельность в некоммерческом секторе составлял 3,02% от численности экономически активного населения (3,2% от числа занятых в экономике) при работе добровольцев 26 часов в месяц.



II. ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Опыт стран, где добровольчество официально признано и поддерживается государством, свидетельствует, что наиболее эффективно проблема вовлечения населения в общественно полезную социальную активность решается через создание специализированных ресурсных организаций, работающих по территориальному принципу, называемых добровольческими центрами. Они действуют на местном, региональном или национальном уровне, имеют общие характеристики, отличающие их от других типов организаций: миссию, задачи, функции и направления деятельности.

В самом общем виде добровольческие центры - это специализированные профессиональные организации, способствующие развитию добровольчества и создающие эффективные пути для осуществления добровольческой деятельности. Как правило, это некоммерческие негосударственные организации, работающие в сфере мобилизации людских (добровольческих) ресурсов для решения общественных проблем тех сообществ, на территории которых они действуют (село, город, регион, страна).

Добровольческие центры – это специализированные профессиональные организации, функционирующие в сфере развития и поддержки добровольчества с целью повышения общественно полезной добровольческой занятости населения и эффективного использования добровольческих ресурсов при решении серьезных социальных проблем и развития местных сообществ (в организациях любых организационно-правовых форм).

Добровольческие центры - это основные ресурсные организации, центры компетентности в сфере развития добровольчества, координации добровольческих усилий, развития добровольческих услуг, обучения методам эффективного управления добровольческими ресурсами и добровольческих программ в организациях любых организационно-правовых форм (НКО, образовательных и



социальных учреждений, бизнес и иных организаций).

Одна из основных функций добровольческих центров - способствовать любым организациям, независимо от организационных форм (государственным, некоммерческим, частным организациям, учебным учреждениям, общественным группам, др.), в привлечении дополнительных общественных ресурсов для их деятельности, направленной на решение общезначимых социальных задач.

Успех работы добровольческого центра измеряется повышением добровольческой социальной активности людей. Отсюда главный фокус добровольческих центров - общественность и ее проблемы, а миссия – вовлечь больше людей в общественно полезную добровольческую деятельность для участия в решении проблем общества.

В общем виде добровольческие центры можно охарактеризовать как организации, отвечающие на потребность людей, желающих быть социально полезными, посвящать часть своего личного времени, энергии, знаний, талантов для участия в общественно полезной деятельности, направленной на решение существующих социальных проблем, развитие человека и развитие общества.

2.1. ЦЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА

Цель деятельности добровольческого центра: развитие, поддержка и продвижение добровольчества на той территории (регион, город, муниципальное образование, др.), где он действует.

Основная задача (миссия) в общем виде состоит в том, чтобы более эффективно вовлекать больше добровольцев в общественно полезную деятельность для участия в решении социально значимых проблем общества.

Фокус деятельности: общественность и проблемы общества.



Отличительным признаком добровольческих центров, определяющим их место и роль в обществе, является то, что, действуя на местном, региональном или национальном уровне, они могут отличаться по размеру, структуре, территориальному охвату, мощности и способности выполнять свои задачи, но при этом все добровольческие центры имеют общие миссию, задачи, функции и направления деятельности. Помогая некоммерческим организациям, предпринимателям, школам, общественным группам более эффективно организовать добровольческую деятельность, вовлекая больше людей в общественно полезную деятельность, повышая тем самым гражданскую социальную активность населения, добровольческие центры, работая в партнерстве с органами государственной власти и организациями из всех секторов и сегментов общества, активно способствуют решению стоящих перед обществом проблем.

2.2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ

Добровольческие центры решают следующие основные задачи:

1). Повышение осведомленности общества и государства о роли и возможностях добровольчества через продвижение и популяризацию идей, ценностей и практики добровольчества и содействие объединению добровольческих и общественно-государственных усилий через создание условий для совместного решения социально значимых проблем общества (развитие общественного диалога о добровольчестве: общественно-государственных консультаций, проведение масштабных добровольческих акций, конференций, форумов).

2). Стимулирование участия в добровольческой деятельности молодежи, людей разных возрастов и содействие добровольцам участвовать в той деятельности, которая им интересна. Формирование спроса и предложений на добровольческие услуги.



3). Повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих в области управления добровольческими ресурсами, некоммерческих организаций, бизнес организаций, образовательных учреждений, общественных групп через разработку и проведение обучающих программ, позволяющих повысить эффективность организации добровольческой деятельности в организациях.

4). Разработка и внедрение новых стратегических инициатив, поиск инновационных путей (проектов, программ) мобилизации добровольческих усилий для участия в решении социально значимых проблем общества и в социально-экономическом развитии страны.

2.3. ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ

Целевыми группами добровольческих центров являются граждане и организации.

В целевую группу «граждане» входят добровольцы, потенциальные добровольцы. Специальный фокус – молодежь.

В целевую группу «организации» входят некоммерческие организации, государственные учреждения, учебные учреждения (школы, вузы, др.), социальные учреждения, бизнес организации, средства массовой информации, др.

2.4. ОСНОВНЫЕ ТИПЫ/ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ

К основным типам/видам деятельности добровольческих центров относятся:

- информационная (информирование общества о ценностях и возможностях добровольчества);
- коммуникационная (коммуникации с добровольцами, потенциальными добровольцами, добровольческими и иными организациями);



- тренинговая/обучающая (организация и проведение тренингов, обучающих программ для организаций, работающих с добровольцами);
- консультационная (консультирование добровольцев и организаций по всему комплексу вопросов добровольческой деятельности);
- организационная (организация и проведение мероприятий, в т.ч. конференций, форумов, общедобровольческих акций, празднование Международного дня добровольцев – 5 декабря, др.).

2.5. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ И ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ В СООТВЕТСТВИИ С ИХ ЗАДАЧАМИ

1). Продвижение идей, ценностей, практики и признания добровольчества в обществе, среди руководителей государства, местного самоуправления, бизнес – сообщества, в средствах массовой информации. Проведение мероприятий (форумов, конференций), масштабных добровольческих акций (национальные недели добровольцев, празднование Международного дня добровольцев), нацеленных на повышение информированности общественности, вовлечение добровольцев в общественно полезную деятельность, распространение лучшей практики управления добровольческими ресурсами.

2). Создание условий и возможностей для людей быть добровольцами. Основная деятельность местных добровольческих центров: работа с добровольцами/потенциальными добровольцами (формирование баз данных добровольцев) и с организациями, нуждающимися в усилиях добровольцев (формирование банков потребностей в добровольческих усилиях). Информирование граждан о потребностях общества в добровольческих усилиях (через взаимодействие со СМИ). Обслуживание добровольцев включает такие элементы, как набор добровольцев (recruitment) для участия в решении тех проблем, которые существуют в



данном местном сообществе; как подбор для добровольцев конкретных организаций, в которых они готовы работать добровольно, составление соответствующих баз данных, проведение личных интервью с потенциальными добровольцами, размещение предложений для добровольцев через СМИ, веб-сайт, др., подбор для них рабочего места в организациях, нуждающихся в добровольческих усилиях.

3). Содействие организациям любых организационно-правовых форм более эффективно управлять добровольческими ресурсами (volunteer management) через тренинги, консультации по планированию и созданию рабочих мест для добровольцев, эффективных добровольческих программ, проведение оценки эффективности работы с добровольцами в организации, др. Включает проведение обучающих семинаров, конференций, тренингов, консультаций, других мероприятий.

4). Развитие и укрепление связей с международным добровольческим сообществом, формирование имиджа добровольческого движения и, в целом, страны на международном уровне, привлечение лучшего опыта и инновационных технологий других стран мира и продвижение лучшего отечественного опыта и наработок в сфере развития добровольчества.

Основные области деятельности:

- выявление проблем местных сообществ, решение которых может быть более эффективным с участием добровольцев (формирование потребностей организаций, нуждающихся в добровольческих усилиях, и баз вакансий организаций для добровольцев);

- стимулирование граждан (фокус - молодежь) к участию в добровольческой деятельности через информирование о потребностях в добровольческих усилиях;

- создание условий и возможностей для добровольческой деятельности (коммуникации с добровольцами и потенциальными добровольцами, формирование банков данных добровольцев/потенциальных добровольцев);

- обеспечение обучением, тренингами, консультациями



организаций, работающих с добровольцами, специалистов (руководителей/ организаторов/координаторов добровольческой деятельности, добровольческих программ, проектов);

- организация/координирование проведения масштабных добровольческих акций и мероприятий по популяризации добровольчества и признанию вклада добровольцев в развитие общества;

- разработка новых стратегических путей (программ, проектов) по вовлечению населения в добровольческую деятельность, созданию условий для добровольческой деятельности;

- участие в совершенствовании государственной политики и законодательства в области добровольчества.

2.6. МАСШТАБ И ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ

По масштабу деятельности добровольческие центры в субъектах федерации делятся на категории: местные (локальные) и региональные.

Региональные и местные добровольческие центры (службы), называемые также центрами развития и поддержки добровольчества, — это специализированные ресурсные организации, миссия которых — эффективное вовлечение добровольческих и других ресурсов для решения социально значимых проблем и развития сообществ (территориальных единиц), где они работают.

Местный добровольческий центр (МДЦ) — это основной механизм привлечения граждан к добровольческой деятельности городского, муниципального, поселкового, иного территориального сообщества, в котором он действует.

МДЦ решает следующие задачи:

- 1). Создание условий для граждан конкретного местного сообщества быть добровольцами и активными участниками



решения социальных проблем, способствовать развитию своего сообщества.

2). Обеспечение содействия организациям, привлекающим к своей деятельности добровольцев, в более эффективной организации работы с добровольцами (НКО, государственным социальным, образовательным учреждениям) с целью повышения стабильности, устойчивости и эффективности их деятельности, увеличения объемов оказываемых услуг.

3). Содействие бизнес - организациям в создании и реализации программ корпоративного добровольчества с целью повышения социальной ответственности бизнес – компаний.

4). Внедрение в образовательных учреждениях методов и программ молодежного добровольчества с целью содействия достижению целей системы образования и учебно-воспитательной работы.

5). Популяризация идей и ценностей добровольчества, распространение лучшей практики через взаимодействие и партнерство со СМИ.

Региональный центр развития добровольчества (РЦРД) является ресурсным центром для местных добровольческих центров, организуя для специалистов местных добровольческих центров, НКО и других заинтересованных организаций информационные и образовательные семинары и тренинги. В сотрудничестве с местными добровольческими центрами РЦРД содействует организации добровольческих программ в школах, компаниях, местных органах самоуправления и НКО, предоставляя им постоянную помощь и связи с добровольцами.

Добровольческий центр, действующий в масштабе страны, является **национальным ресурсным, информационно-методическим центром развития, поддержки и продвижения добровольчества**, работающим посредством сетевого взаимодействия с региональными и



местными добровольческими центрами, а также обеспечивает другие заинтересованные организации актуальной информацией о современных направлениях и практике добровольчества в стране и в мире.

Деятельность национального добровольческого центра сконцентрирована на развитии института добровольчества через системную подготовку специалистов и менеджеров, популяризацию добровольчества, содействие формированию и реализации государственной политики в области добровольчества, совершенствовании законодательства, базирующихся на международных стандартах, резолюциях и рекомендациях ООН, международном и отечественном опыте.

2.7. ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЕ ЦЕНТРЫ: РАБОТА В ЕДИНОЙ СЕТИ

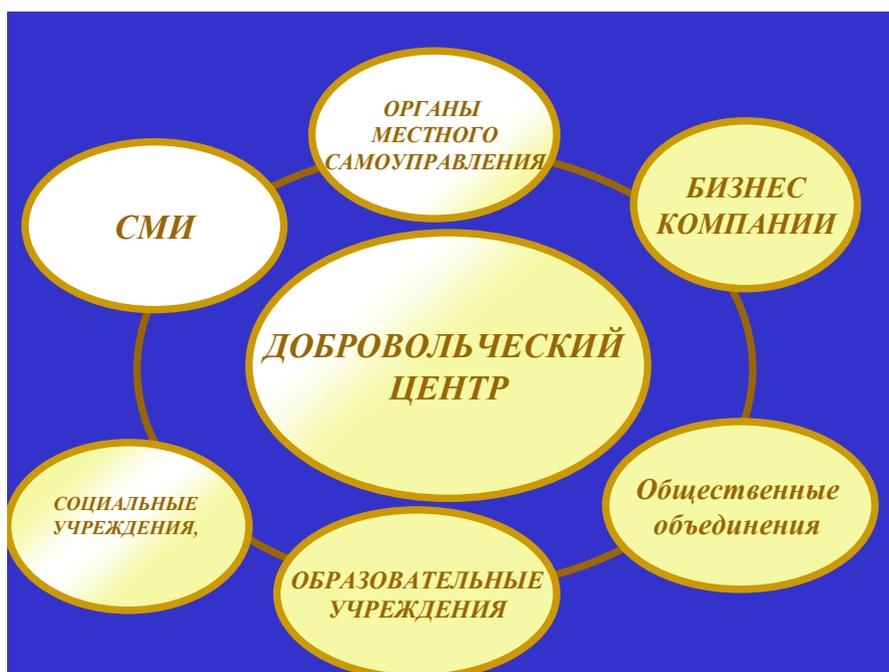
Особое место в работе добровольческих центров занимают те преимущества, которые получает каждый добровольческий центр от развития сетевого партнерского взаимодействия, осуществляемого в целях профессионального обмена опытом, знаниями, планирования и проведения общих мероприятий, акций, конференций, встреч, семинаров, т.д.

Добровольческие центры решают задачи более эффективной организации добровольческой деятельности на местном, региональном и национальном уровне путем предоставления полного комплекса услуг, основанных на современных инновационных технологиях в области развития и управления добровольческими ресурсами (Volunteer Resources Management). Добровольческие центры работают в прямом сотрудничестве с органами государственной власти, государственными, некоммерческими, коммерческими организациями и СМИ с целью повышения добровольческой занятости населения в организациях любых организационно-правовых форм, в которых имеется потребность в добровольческих усилиях.



2.8. РОЛЬ И МЕСТО ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА В ОБЩЕСТВЕ, КАК МЕХАНИЗМА МЕЖСЕКТОРНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ПАРТНЕРСТВА

Формируя спрос и предложения на добровольческие услуги на территории, на которой они действуют, добровольческие центры создают новые нетрадиционные рынки труда, взаимовыгодные для государства и общества.



В целом, добровольческие центры можно охарактеризовать, как организации, отвечающие на потребность людей, желающих быть социально полезными, посвящать часть своего личного времени, энергии, знаний, талантов для участия в общественно полезной деятельности, направленной на решение существующих проблем.



Реализуя свою основную задачу – вовлечение людей в участие в решении социальных проблем общества, добровольческие центры осуществляют целый ряд важнейших социальных функций. Они содействуют государству в реализации государственной социальной и молодежной политики. Через вовлечение молодежи в социальную практику содействуют социализации и самореализации молодежи. Способствуют личностному росту и раскрытию творческого потенциала молодого человека и общества в целом. Через общественный диалог и совместные действия способствуют укреплению доверия и сотрудничества между государством и обществом. Обеспечивают повышение уровня социальной добровольческой активности населения, тем самым содействуют развитию гражданского общества. Через укрепление сотрудничества с международным добровольческим сообществом способствуют привлечению в Россию самых современных и инновационных технологий; содействуют формированию позитивного имиджа России в мире. Стратегия сетевого развития и работа добровольческих центров в единой сети посредством информационно-коммуникационных сетей, каналов связи, информации позволяет обеспечивать существенный прирост социального капитала.



2.9. КАК РАБОТАЕТ ДАННАЯ МОДЕЛЬ?

Имея общие миссию, видение, направления деятельности и функции, региональные и местные добровольческие центры объединены в общую сеть добровольческих центров, активно взаимодействующих в свою очередь с НКО на соответствующих территориях. Развитие национального добровольческого движения через сетевое взаимодействие всех добровольческих центров приводит к профессиональному росту, укреплению сотрудничества и взаимной поддержки; повышению уровня организационного развития каждого отдельного добровольческого центра, более эффективного методического и информационного обеспечения их деятельности. В конечном итоге – к повышению устойчивости и отдачи (эффективности) работы всей сети, что позволяет более эффективно обеспечивать доступ граждан к участию в добровольческой деятельности. Учитывая уникальность природы добровольческих организаций (организаций гражданского общества), в основе большинства которых, по определению, лежат добровольческие инициативы граждан, стратегия сетевого развития и работы добровольческих центров в единой национальной сети позволяет обеспечивать существенный прирост социального капитала, возникающего за счет синергетического эффекта³ в результате взаимодействия посредством информационно-коммуникационных сетей, каналов связи, информации.

Центр федерального уровня работает в прямом сотрудничестве с сетью региональных и местных добровольческих центров, органами государственной власти, органами местного самоуправления, международными

³ Одновременные действия разных организаций вместе производит больший эффект, чем сумма их индивидуальных результатов. WEBSTER'S New World Dictionary of American language. Second College Edition. Simon & Shuster, Inc.



организациями – работающими в сфере развития добровольчества, и осуществляет свою деятельность посредством выполнения информационно-консультационных, обучающих, организационных, коммуникационных, в т.ч. PR- и маркетинговых функций. Результатом общей деятельности данной модели является укрепление каждого в отдельности добровольческого центра, входящего в сеть, и всей сети, повышение ее способности эффективно вовлекать добровольческие усилия в решение социальных проблем в масштабах страны.

Коротко резюмируем:

1). Добровольческий центр, независимо от того, в какой части страны работает, - это специализированная организация, действующая в пределах определенного территориального сообщества, обеспечивающая полный комплекс услуг в сфере управления добровольческими ресурсами с целью создания наиболее благоприятных условий для осуществления добровольческой деятельности людей всех возрастов и более эффективной деятельности организаций, использующих труд волонтеров.

2). Реализуя свою миссию – вовлечение людей (особенно молодежи) в добровольческую деятельность, добровольческие центры осуществляют целый ряд важнейших социальных функций, совокупность реализации которых обеспечивает повышение уровня участия населения в решении задач социально-экономического и общественного развития, достижение целей благополучия страны, как фактора инновационного и модернизационного развития.



III. ВВЕДЕНИЕ В УПРАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Общие сведения об управлении в сфере добровольческой деятельности. Организационная деятельность по развитию добровольчества, определяемого в современном его значении – это новое явление в России, возникшее только с середины 90-х годов. С этого времени по мере накопления и распространения в России знаний о добровольчестве, постепенно формируются знания и опыт в сфере управления добровольческими ресурсами (Volunteer Resources Management), в сфере формирования системного подхода к поддержке добровольческих гражданских инициатив.

Управление добровольчеством, базирующиеся на современных (инновационных) технологиях является важнейшим фактором мобилизации общественной инициативы в интересах всего общества. Организационная деятельность по привлечению добровольцев, созданию рабочих мест для их работы и координирование их усилий в процессе работы является необходимой составной частью деятельности любой организации, считающей добровольцев важным ресурсом для выполнения стоящих перед ней целей и задач. Внедрение методов управления добровольческими ресурсами (далее также - управление добровольчеством) в практику деятельности организаций, использующих труд добровольцев, позволяет значительно повысить эффективность их работы, увеличить объемы предоставляемых услуг, снизить их себестоимость, обеспечить наиболее полное удовлетворение потребителей услуг.



3.1. ЧТО ТАКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ (ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ)?

Успех работы добровольцев в организации во многом зависит от правильного планирования и управления их работой. Данную деятельность в организациях, привлекающих к своей деятельности добровольцев, использующих труд добровольцев, выполняет специалист по работе с добровольцами.

Специалист или координатор по работе с добровольцами может работать полный или не полный рабочий день, на оплачиваемой или добровольной основе, но очень важно, что бы в организации был такой специалист. Чтобы эффективно организовать работу с добровольцами в разных типах организаций специалисты, работающие в области управления добровольческими ресурсами должны обладать комплектом знаний и навыков, которые будут рассмотрены ниже.

Управление добровольческими ресурсами в общем виде можно охарактеризовать как процесс, содержащий набор определенных методов, инструментов, технологий и действий, направленный на эффективное руководство и координацию работы с добровольцами в организациях любых организационно-правовых форм (НПО, социальных учреждениях, бизнес организациях, учебных учреждениях, иных организациях территориального сообщества).



3.2. ОСНОВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ, КООРДИНАТОРОВ И МЕНЕДЖЕРОВ, РАБОТАЮЩИХ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Кратко рассмотрим некоторые аспекты сферы управления добровольческими ресурсами на базе методов, рассматривающих управление и администрирование в области добровольчества, как профессию (менеджер в сфере управления добровольческими ресурсами, рекрутер, координатор добровольческих программ, др.). При этом заметим, что специалист данной профессии может выполнять свою роль, как на полной или частичной занятости, на оплачиваемой основе или в качестве добровольца.

Сфера компетенции. Специалисты, работающие в области управления добровольческими ресурсами должны обладать комплектом знаний и навыков. К числу множества задач и вопросов в области знаний в сфере добровольчества, которые указанные специалисты должны знать и уметь решать, относятся следующие (список представлен в произвольном порядке):

КАК:

- эффективно работать с добровольцами в разных типах организаций?
- планировать добровольческую деятельность в организации?
- мотивировать, стимулировать и признавать добровольцев?
- учитывать мотивы и потребности добровольцев в организации?
- разрабатывать эффективно действующую добровольческую программу;
- идентифицировать потребности добровольцев?
- планировать и создавать успешные добровольческие проекты?
- консолидировать усилия добровольцев, оплачиваемого персонала и руководящего состава организации?



- использовать методы и стратегии управления рисками (Risk management) в организации?
- объединить усилия добровольцев в общую организационную структуру?
- создавать программы корпоративного добровольчества; молодежного добровольчества, семейного и старшего поколения и управлять ими?
- сделать, чтобы добровольцы были успешными фандрэйзерами для организации?
- администрировать добровольческие программы в различного типа организациях (НПО, образовательных учреждениях, социальные государственные, др.)
- какие полномочия можно делегировать добровольцам?
- осуществлять стратегическое планирование развития эффективно действующих добровольческих программ?
- разработать политику управления добровольческими ресурсами в организации?
- взаимодействовать с зарубежными добровольческими организациями?
- управлять международными обменными добровольческими программами?
- строить сетевое взаимодействие с другими добровольческими организациями и добровольческими центрами?
- создавать эффективные добровольческие управляющие советы (правления, общественные и консультативные советы, др.).
- строится работа добровольцев высшего управляющего звена?
- строить отношения с органами государственной власти, СМИ, бизнесом, некоммерческим и другими секторами?
- интегрировать добровольческую программу в организационную структуру и деятельность организации?
- определять и дифференцировать роли оплачиваемого штата и добровольцев в организации?

Список можно продолжить...



IV. ЗНАКОМСТВО С ОСНОВАМИ ПЛАНИРОВАНИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УПРАВЛЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ, ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМИ ПРОГРАММАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Процесс вовлечения и организации работы добровольцев в НКО начинается с планирования и подготовки рабочего места для добровольца и включает следующее:

- 1). **Оценка нужд и потребностей организации в добровольческой деятельности.** Оценка осуществляется путем стратегического и текущего планирования деятельности организации, предусматривающих определение объемов и содержания работы добровольцев в общих объемах деятельности организации.
- 2). **Формирование бюджета добровольческой программы** (может включать затраты на возмещение, администрирование, другие). Оценка и формирование бюджета программы проводится на базе прогнозируемого эффекта ее реализации.
- 3). **Разработка и описание добровольческой вакансии и рабочего места добровольца,** что включает описание добровольческой позиции (функции, условия, место, график работы добровольца).
- 4). **Разработка проекта соглашения между добровольцем и организацией** осуществляется с учетом политики организации по отношению к добровольцам, предусматривающей заключение соглашения (письменного или устного). В проект соглашения вносится вся основная информация из п.3 (описание вакансии), а также положения Политики, в т.ч. условия, при которых организация и доброволец могут прекратить свои обязательства; вопросы возмещения расходов; защиты добровольцев от возможных рисков; обеспечения тренингами, проведения мониторинга, оценки, признания результатов деятельности добровольцев, получения обратной связи, др..



К основным элементам процесса управления привлеченными добровольческими ресурсами в организации относятся (представлено без детализации):

- подбор (отбор) добровольцев;
- назначение и проведение собеседования;
- ориентация добровольца, введение в работу;
- разработка описания работы добровольца;
- заключение соглашения (письменного или устного) с позиций политики организации по отношению к добровольцам;
- решение вопроса о возможности организации возмещения расходов;
- проведение (если требуется) инструктажей, обучения (тренингов);
- сопровождение процесса работы;
- оценка, мониторинг, признание;
- получение обратной связи.

Формирование политики по отношению к добровольцам в организации.

Политика организации по отношению к добровольцам – специально разработанный и периодически пересматриваемый документ, четко описывающий принципы, на которых строятся отношения с добровольцами, их роль, отношения с персоналом в организации. Рассмотрим некоторые рекомендации, которые помогут сформировать политику организации по работе с добровольцами (далее - Политика организации).

Политикой организации могут предусматриваться следующие положения и принципы:

- активное участие штатных сотрудников организации в планировании вовлечения добровольцев, разработке политики;
- проведение совместных действий для сотрудников и добровольцев (собрания, общественные мероприятия и т.д.), которые дают возможность лучше узнать друг друга;



- наличие предварительно подготовленных вариантов, в общих чертах, описывающие работу, условия и позиции потенциального добровольца;
- соглашения, включающие возможные привилегии для добровольцев, а также описание порядка прекращения деятельности добровольцами, как по собственной инициативе добровольца, так и по инициативе организации (уточняются и согласовываются совместно с добровольцем на этапах предварительного и окончательного отбора кандидатов);
- проведение периодической (ежегодной) оценки работы организации с добровольцами, получаемой на основе анализа анкетирования сотрудников, добровольцев и администрации;
- возможности по развитию навыков, необходимых добровольцу для более успешного выполнения работы и профессионального роста (в случае необходимости обеспечение обучения);
- возможность, компенсации риска, связанного с деятельностью добровольцев, а также ущерба, невольно наносимого третьим лицам в результате деятельности добровольцев;
- положение о возмещении или невозможности возмещения организацией, в случае необходимости, произведенных добровольцем расходов, связанных с деятельностью в организации;
- принципы открытости, доброжелательности, создания и поддержка духа взаимного уважения;
- обеспечение взаимного признания добровольцев и сотрудников (признание сотрудников, эффективно работающих с добровольцами, за их позитивное отношение, стремление передать добровольцам свои знания);
- другое.



Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч.

**Ч. 23: Инфраструктура поддержки добровольчества.
Добровольческие центры**

Под редакцией В.А. Лукьянова и С.Р.Михайловой

Подписано в печать 5.12.2012. Формат 60x84/16.
Усл. печ. л. 1,75. Тираж 1000 экз. Заказ № 202 - 23

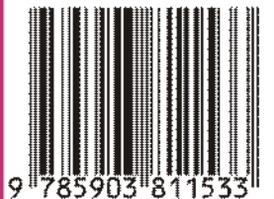
Издано в ООО «МультиПроджектСистемСервис» (МПСС)
197110, Санкт-Петербург, ул. Большая Зеленина, д.29, лит. Б, пом. 3Н
Отпечатано в ООО "Типография Принт-сервис",
194044, Санкт-Петербург, Пироговская наб., д.17, лит. А, корпус 6



ПРАКТИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕЧКА  КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Программа "Вектор добровольчества - УВЕРЕННОСТЬ"

ISBN 978-5-903811-53-3



9 785903 811533