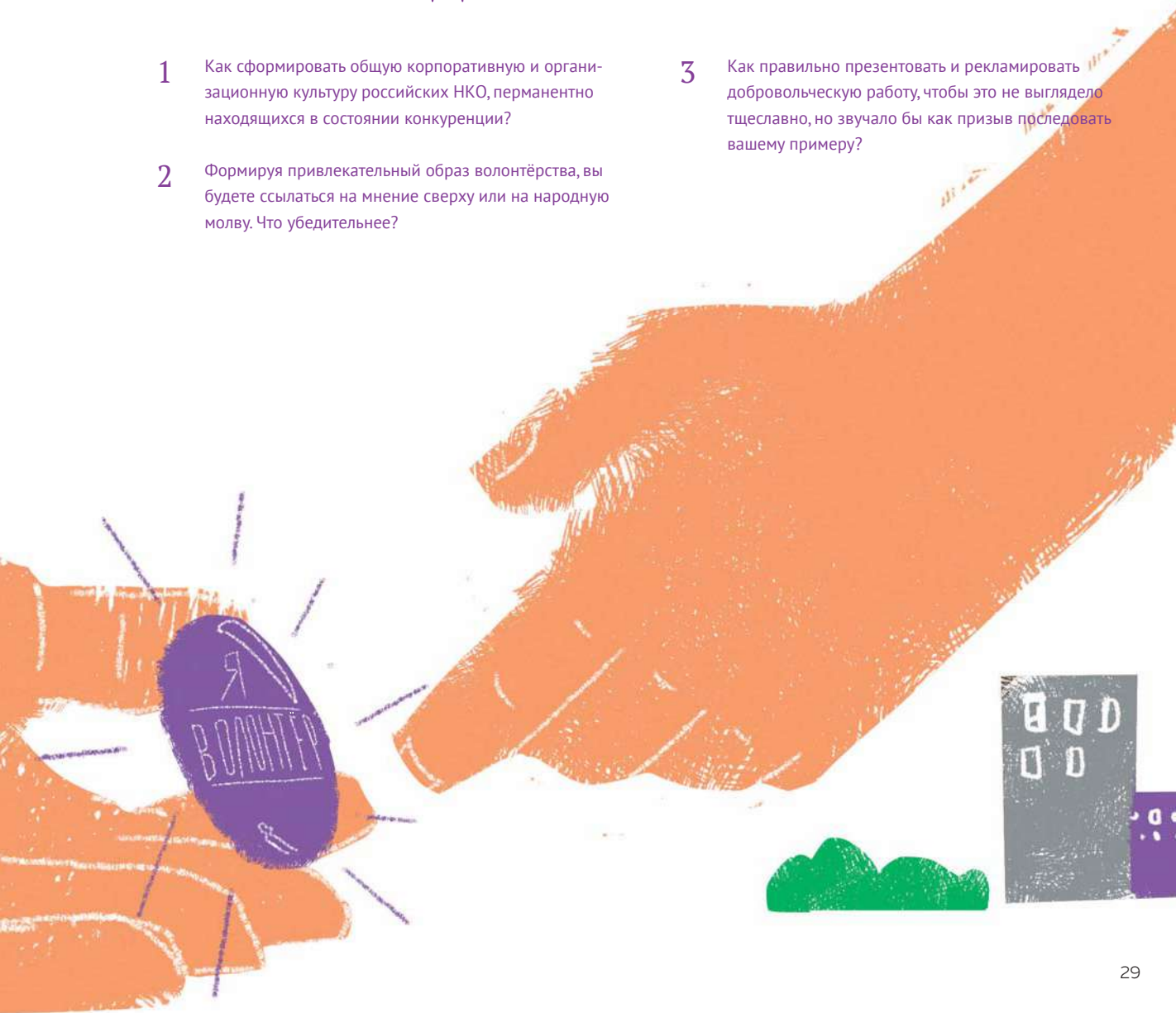


РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1** **ПРЕЗЕНТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ВОЛОНТЁРСКОЙ ГРУППЫ И СОЦИАЛЬНАЯ РЕКЛАМА.** От того, как, где и кому вы рассказываете о вашей работе, зависит, кто к вам присоединится.
- 2** **ЯСНОСТЬ ЦЕЛЁЙ.** Ставьте чёткие и лаконичные цели и задачи.
- 3** **МИССИЯ ОРГАНИЗАЦИИ.** Определившись с целями, опишите миссию вашей организации. Каким вы видите результат вашей деятельности, какими силами и средствами вы хотите его достичь, какие для этого требуются условия? Будьте искренними, избегайте общих стереотипных фраз.
- 4** **PR ПРОГРАММЫ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ.** Постройте взаимоотношения со своими партнёрами, с государственными организациями, с родственными объединениями, с людьми, к которым обращена ваша работа. Чётко определите свою скромную роль, но амбициозные цели.
- 5** **ПРОГРАММА ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ.** Уделите особое внимание тому, что вы представляете из себя как коллектив. Это важно и для вашего личного самочувствия, и для общего дела.
- 6** **РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ.** Как организована работа с документами, как чётко вы планируете свою деятельность, как относитесь к своему времени и времени ваших клиентов? Ваш уровень организационной компетентности – проявление уважения к людям.
- 7** **ПОВЫШЕНИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ.** Постоянное саморазвитие, интерес к происходящим изменениям, действия по самосовершенствованию – именно это убеждает других в том, что вы не случайные люди в добровольческой деятельности.
- 8** **БРЕНД ОРГАНИЗАЦИИ.** Сегодня это визуальный паспорт, по которому люди узнают вашу организацию и «считывают» вашу ценностную программу. Этому стоит уделить серьёзное внимание.

ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 Как сформировать общую корпоративную и организационную культуру российских НКО, permanently находящихся в состоянии конкуренции?
- 2 Формируя привлекательный образ волонтерства, вы будете ссылаться на мнение сверху или на народную молву. Что убедительнее?
- 3 Как правильно презентовать и рекламировать добровольческую работу, чтобы это не выглядело тщеславно, но звучало бы как призыв последовать вашему примеру?



КОГО МЫ ПРИВЛЕКАЕМ?

☆ ФАКТЫ

Женщины-добровольцы оказались активнее мужчин, а среди возрастных групп лидерами оказались люди 35-44 лет. Граждане от 45 до 54 лет заняли второе место.¹ Трудоустроенные добровольцы помогли некоммерческим организациям чаще, чем безработные волонтеры.² Наименее актив-

ными оказались молодые люди в возрасте от 16 до 24 лет.³ С учётом количества часов волонтерской работы в год активность выглядит следующим образом: ветераны от 65 лет – 94 часа в год, дети до 16 лет – 52 часа в год, взрослые от 45 до 64 лет – 52 часа в год, молодые люди от 16 до 25 лет – 36 часов в год.⁴

1 <https://mosvolonter.ru/n/2017/07/K7u1Py>
2 <https://mosvolonter.ru/n/2017/07/K7u1Py>

3 Volunteering in the United States. Bureau of Labor Statistics <https://www.bls.gov/news.release/volun.toc.htm>
4 Volunteering in the United States. Bureau of Labor Statistics <https://www.bls.gov/news.release/volun.toc.htm>

🗨 АРГУМЕНТЫ

1. Если мы привлекаем волонтеров из конкретной целевой группы, это не значит, что мы хотим ограничить чьи-то возможности. Если мы проводим дискотеку для молодежи, то это не означает, что туда не пустят пенсионеров. Но если молодые люди хотят слышать одну музыку, а пожилые другую, то нам придется выбирать кого-то одного.

2. Обычно выделяют три основные возрастные группы:

- обучающиеся волонтеры (школьники, студенты и др.),
- работающие волонтеры,
- серебряные волонтеры (ветераны и др.).

Основные группы делятся на подгруппы. Например, для студенческого волонтерства могут быть выделены следующие подгруппы: дети, школьники, студенты вузов и колледжей, молодые исследователи и специалисты.

В силу объективных возрастных особенностей подобное разделение способствует созданию оптимальных условий для добровольцев. При этом волонтеры всех возрастов должны иметь возможность взаимодействовать друг с другом, дополнять и усиливать действия друг друга.



3. Важно хорошо изучить тех, кто получает от вас волонтерскую помощь, чтобы выстроить тактичные и уважительные отношения.

Целевыми группами могут быть:

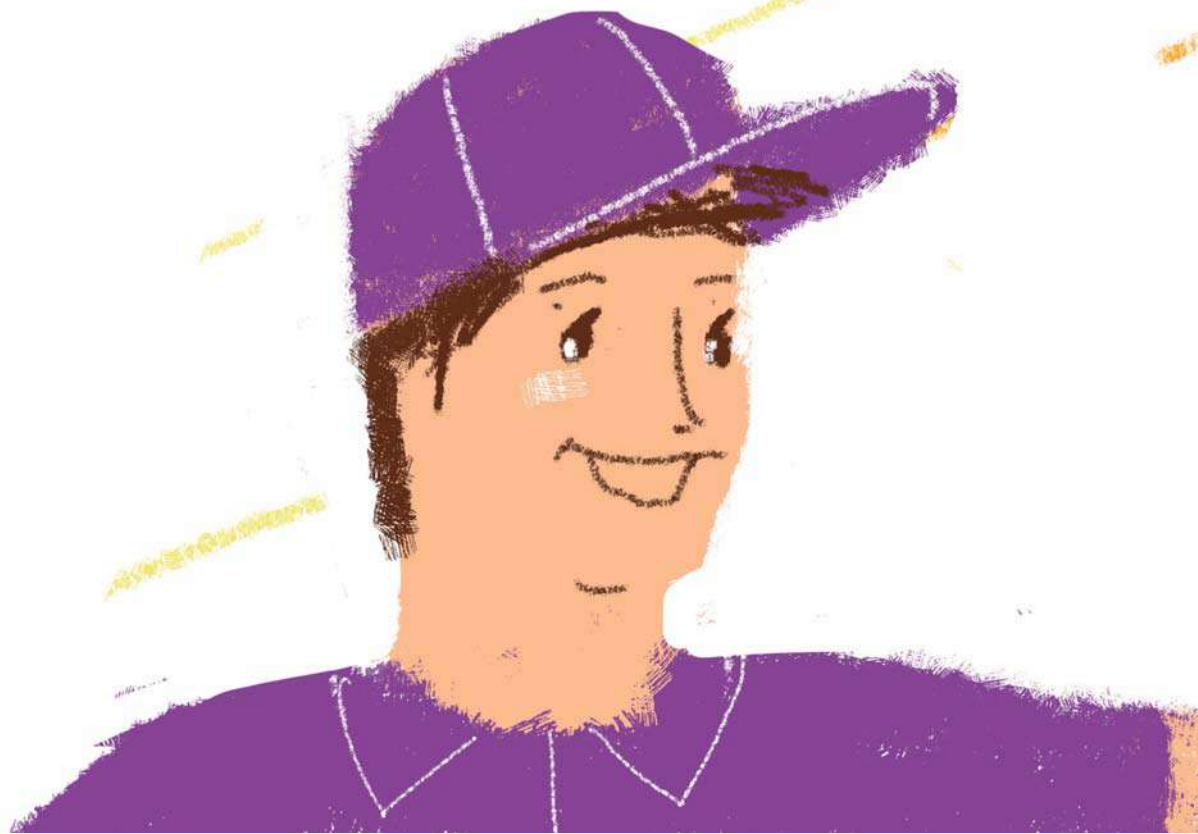
- религиозные и национальные группы;
- группы, которые различаются по уровню материальной обеспеченности;
- группы людей с ограниченными возможностями.

Вы должны уметь общаться с любой целевой группой в привычной и понятной для них форме. Уважая чужие религиозные, национальные и культурные традиции, мы не отказываемся от своих. Напротив, мы демонстрируем гуманистический и доброжелательный характер собственной культуры.



РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1 Сформулируйте миссию вашей волонтерской программы так, чтобы она была понята всем группам, к которым обращена. В то же время стремитесь формулировать так, чтобы каждый думал, что вы обращаетесь к нему лично.
- 2 Каждая цель волонтерской программы должна быть разработана с учётом основных особенностей целевых групп.
- 3 Готовьте волонтеров к работе с различными группами населения, чтобы их предложение о помощи всегда было выражено в уважительной форме.
- 4 Лучший способ формирования межпоколенческого и межкультурного взаимодействия – это волонтерская программа с участием представителей самых разных социальных и возрастных групп.
- 5 Умение установить контакт, поддержать дружеское общение и деловое взаимодействие с самыми разными людьми – одна из важнейших социальных компетенций волонтеров, требующая специальной программы формирования и развития, а также закрепления в повседневной практике.



ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 В какой степени надо подстраиваться под аудиторию? Не проще ли оставаться самим собой?
- 2 На каком языке разговаривать с молодёжной аудиторией?
- 3 Чему уделять внимания больше: тому, как привлечь, или тому, что собственно мы можем предложить?



КАК И ГДЕ МЫ ПРИВЛЕКАЕМ?



☆ ФАКТЫ

1. Для аудитории большую ценность представляет не конкретная информация, а авторитетное мнение об этой информации.
2. По мнению социологов, из 100% заинтересованных участников деятельности полноценно в неё включаются не более 20%.

🗨 АРГУМЕНТЫ

1. Поиск добровольцев – важная часть волонёрской программы. Добровольцы не приходят сами. Люди должны быть уверены, что их ждут и в них нуждаются.

СТРАТЕГИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Три основных метода приёма волонтеров – это набор, подбор и отбор.

НАБОР – метод, в рамках которого приглашаются все желающие принять участие в добровольческой работе при соблюдении определённых условий. Как правило, набор происходит на конкурсной основе. Добровольцы проходят необходимые этапы конкурса: собеседование, тестирование, специальные формы опроса. После успешно пройденного конкурса может быть установлен испытательный срок, необходимый для выяснения, соответствует ли кандидатура заявленным возможностям.

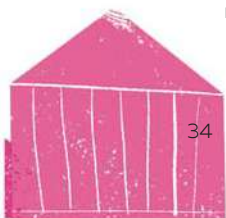
ПОДБОР осуществляется путём выбора из определённой целевой группы (например, среди студентов того или иного вуза) тех, кто в наибольшей степени соответ-

ствует требованиям, предъявляемым к добровольцам. Подбор необходим в ситуации, когда рабочих мест мало, они престижны, а уровень требований высок или имеет специфический характер (например, требуется музыкальный слух).

ОТБОР может быть частью набора. Кандидаты отбираются из числа уже приглашённых. Отбор не обязательно должен носить конкурсный характер.

Он может осуществляться по определённым субъективным критериям (психологическая совместимость будущих членов одной команды, прогноз потенциального личностного роста кандидатов, определённые индивидуальные данные, которые не могут стать предметом открытого конкурса).

2. Места, где ведётся привлечение добровольцев, должны быть удобны, в первую очередь, потенциальным добровольцам. Организаторам волонёрской деятельности следует самим идти к добровольцам, а не ждать, что к ним придут.





МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ

Для более эффективного приёма добровольцев следует организовывать мероприятия, которые, во-первых, позволят добровольцам лучше понять, что от них потребуется; во-вторых, помогут организаторам наилучшим образом направить усилия добровольцев в нужное русло (в соответствии с индивидуальными особенностями и потребностями). Все мероприятия можно условно разделить на три группы: обращение к аудитории (выступление, организация выставки, презентация), личный контакт (собеседование, ответы на вопросы), информирование (публикации в СМИ и социальных сетях, информационные витрины).

Что должно учитываться в информационном сообщении добровольцам?

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Прежде всего, необходимо определить целевую группу, к которой будет обращена информация, и выявить особенности этой группы: возраст, образование, пол, индивидуальные интересы и способности.

Ориентируясь на особенности этой группы, следует выбрать:

- источники информирования (газеты, объявления в школе или институте, интернет, радио, телевизионное обращение и т.д.);
- стиль обращения (молодёжный, весёлый, серьёзный, призывающий и т.д.);
- форму получения обратной связи (телефон, электронная почта, почтовый адрес и т.д.).

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

Информация должна доноситься чётко и адресно. Реклама социальной работы в полной мере должна соответствовать её характеру и содержанию. В информационном сообщении должны быть отражены следующие сведения:

- обращение к адресату или целевой группе;
 - причина возникновения обращения;
 - ожидаемый результат;
 - что требуется от потенциальных добровольцев;
 - куда обратиться за подробной информацией.
3. Помните, что вы имеете дело не с наёмными рабочими, а с теми, кто действует в силу своих убеждений. Люди должны понимать, что если им отказывают, то это происходит ради защиты их собственных интересов.
 4. Продумайте разнообразные позиции, чтобы никто из заинтересовавшихся не остался без дела. В конце концов, люди могут просто распространять информацию о вашей деятельности дальше.
 5. Организуйте акции по привлечению (совместные игры, фестивали, интерактивные выставки). Любое мероприятие по привлечению волонтеров должно иметь для них самостоятельную пользу и интерес.
 6. Программа по привлечению – это не просто найм новых членов, это возможность поговорить с людьми о том, что для вас действительно ценно.



РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1 Разработайте программу по поиску и привлечению добровольцев, из которой будет понятно, сколько волонтеров вам необходимо.
- 2 Составьте социально-психологический портрет идеального добровольца, которого вы хотите привлечь, и вы поймёте, где его искать.
- 3 Попробуйте составить обращения к потенциальным добровольцам, исходя из особенностей их целевой группы.
- 4 Разработайте карту локации потенциальных волонтерских групп в вашем районе.
- 5 Проанализируйте предпочтительные информационные каналы вашей целевой группы и разработайте соответствующие формы размещения информации.
- 6 Разработайте типовую схему собеседования, форму волонтерского резюме, анкету добровольца.
- 7 Используйте в качестве акций то, что интересно вашей аудитории: игру, тренинг, «собрание у самовара», рэп-баттл и т.п.



ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 Как сделать так, чтобы не остались обиженными откликнувшиеся на призыв, но оказавшиеся уже лишними или не вполне подходящими?
- 2 Как привлечь именно тех, кто вам необходим, чтобы не отговариваться от тех, кто заинтересовался, но совершенно не «вписывается» в ваш проект?



КЕЙС

РЕШЕНИЕ

1 Волонтер Валера три года проработал в приюте для животных. На днях приют закрыли. Валера не знает, чем теперь ему заняться. Что вы можете ему предложить?

Можно помочь Валере найти другой похожий проект, где его навыки и опыт будут полезны. Также Валера может попробовать себя в других направлениях волонтерства.

2 Вашему проекту нужны волонтеры-школьники, готовые приезжать по субботам в Дом ветеранов железной дороги. Где вы будете их искать и как привлекать?

Где искать?
Необходимо провести анализ партнеров и выявить тех, к кому можно обратиться (профоремационные школы или партнеры, которые уже работают с волонтерами в данном направлении).

Как привлекать?
У волонтеров будет уникальная возможность пообщаться с профессионалами в данной среде. Тем, кто хочет работать в железнодорожной отрасли, будет интересно пообщаться с людьми, проработавшими в ней много лет.

3 Необходимо за короткое время набрать волонтеров для работы на конференции. Что вы будете делать?

В первую очередь, необходимо понять, какая категория волонтеров и с какими интересами нужна (в зависимости от темы и специфики конференции). После этого необходимо понять, какие информационные каналы близки данной категории. Например, если это студенты, нужно использовать все социальные сети (специальные группы). В качестве партнеров можно привлечь профильные вузы и ссузы.

4 Вы набрали на мероприятие в два раза больше волонтеров, чем нужно. Как определить, кто должен участвовать в мероприятии?

Необходимо провести собеседования. По результатам можно будет отобрать волонтеров из числа наиболее компетентных и заинтересованных.

КЕЙС

РЕШЕНИЕ

5

Вас пригласили на волонтерский урок в школу, чтобы вы рассказали школьникам о своём опыте. Вам нужно привлечь этих ребят в волонтерскую деятельность. О чём вы расскажете?

Чтобы ребята могли понять суть волонтерской деятельности и захотели стать волонтерами, необходимо показать им весь спектр возможностей и направлений. Примеры и истории из личной практики помогут сделать рассказ ещё интереснее.

6

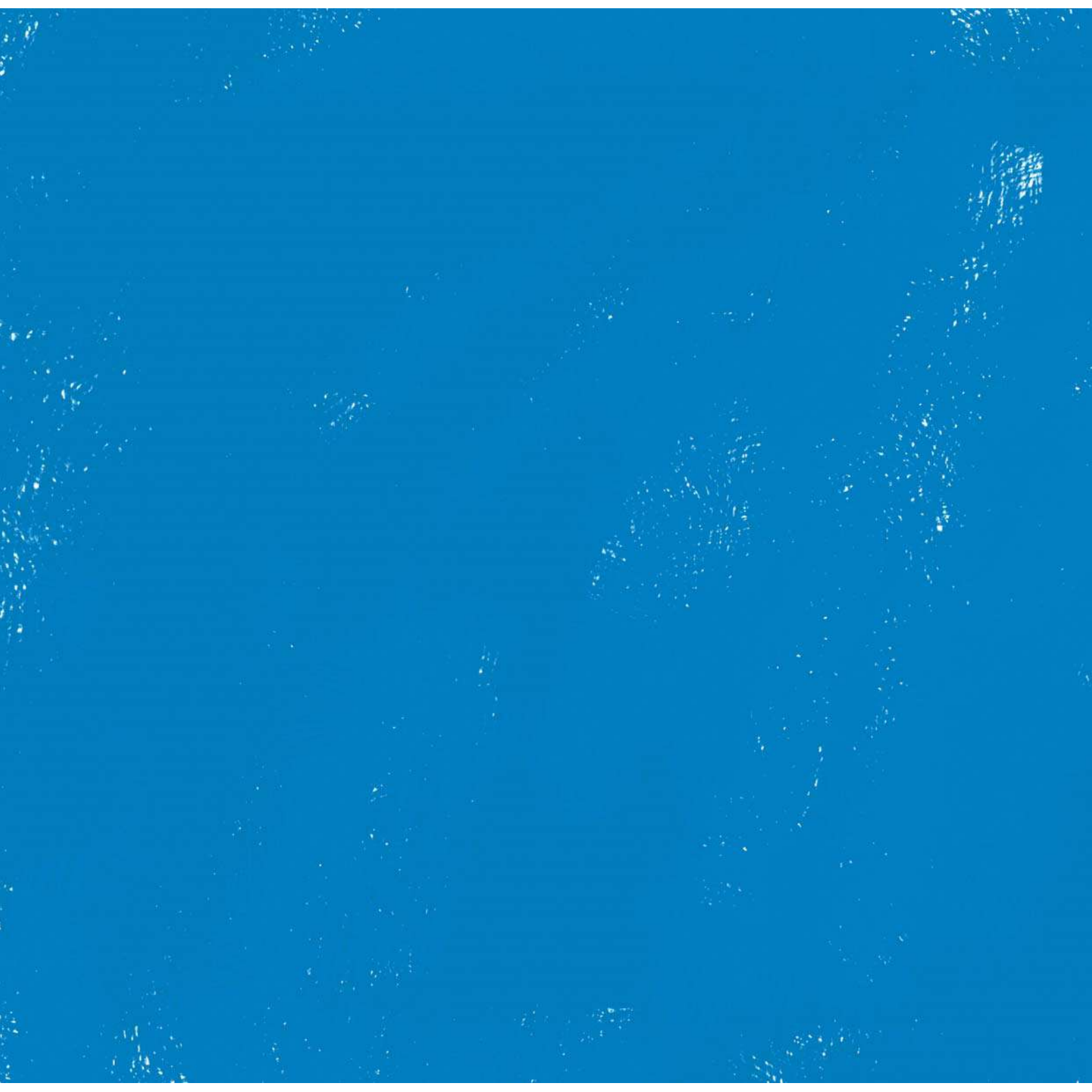
Вы узнали, что в подмосковном лесу потерялся ребёнок. Нужно срочно набрать волонтеров, готовых отправиться на его поиск. Где вы будете их искать? Какими качествами они должны обладать?

Можно обратиться в поисковые отряды, волонтерские центры вузов.

Основной акцент нужно делать на поиске волонтеров старше 18 лет (желательно мужского пола). Девушки и парни младше 18 лет могут помочь с распространением информации, набором волонтеров-поисковиков. Основные требуемые качества – собранность, внимательность, стрессоустойчивость, выносливость.

Умение оказывать первую медицинскую помощь – большой плюс. Желателен опыт спасательных работ.





КЛЮЧ 2

ПОДГОТОВКА

Программа подготовки волонтеров – это, прежде всего, диалог, который мы устанавливаем с нашими участниками. Процесс подготовки мотивирует, формирует пространство общих ценностей, помогает выстроить личностные и рабочие приоритеты, поддерживает командный дух. Международный опыт предлагает затрачивать на процесс подготовки не менее 20% времени от всего объема волонтерской программы. Это те инвестиции организации в волонтеров, которые не только непосредственно влияют на качество волонтерской деятельности, но и повышают качество человеческих ресурсов. Процесс подготовки волонтеров имеет свою специфику и требует инновационных социальных технологий и профессионального сопровождения. Обучение волонтеров не может быть просто заимствованием программ профессиональной подготовки или тренингов личностного роста. Это область, которая сочетает традиционные подходы с особыми характеристиками волонтерской деятельности.



ДЛЯ ЧЕГО ВАЖНА И НУЖНА ПОДГОТОВКА?

☆ ФАКТ

Добровольчество – это готовность отдавать время и силы, а также принимать на себя повышенную ответственность. Подготовка добровольца включает в себя мотивацию, развитие профессиональных навыков и социальные компетенции. Обучающая программа для волонтеров может стать частью бренда организации, её узнаваемым популярным продуктом.

🗨 АРГУМЕНТЫ

1. Волонтерская программа подразумевает ответственные и осознанные действия.
2. Система подготовки волонтеров – это не просто процесс обучения, это важнейший инструмент для построения действующей социальной сети. Взаимодействие волонтеров в процессе обучения формирует корпоративную и организационную культуру добровольчества как движения.
3. Современные обучающие продукты и программы (особенно в сфере неформального образования) являются популярной формой социального взаимодействия.
4. Волонтерские обучающие программы могут включать универсальные социальные компетенции и сами по себе выступать как волонтерское предложение.

Когда вы проводите первый обучающий тренинг с потенциальными волонтерами, сколько бы он ни длился, какие бы цели вы на нём ни ставили, для 80% участников он будет носить мотивационный характер. Не пытайтесь при этом на одной встрече рассказать обо всём сразу. Главное, чтобы участники смогли определиться, для чего им всё это. Сформулируйте кратко и чётко ответ на этот вопрос, в итоге все будут в выигрыше.

5. Навыки, полученные добровольцами, имеют ценное значение для карьеры и личного роста.
6. Волонтерский менеджмент – один из лучших социальных лифтов для лидеров сообществ.

Социальное образование реализуется в школах и вузах (факультативы и мастер-классы), в системе корпоративного обучения (тренинги и обучающие программы), в НКО и организациях, сопряжённых с волонтерской деятельностью (учебные центры и сети социальной практики). Программы обучения могут быть как узконаправленными (под конкретные направления и виды деятельности), так и общими (показывающими все имеющиеся возможности, но без детального рассмотрения).

КАК МОЖЕТ ПРОХОДИТЬ ПОДГОТОВКА:

- «живой» инструктаж непосредственно перед началом выполнения функций (надо убедиться, что волонтеры знают, куда и зачем они пришли);
- инструктаж при помощи специализированных памяток (в них наглядно и подробно должно быть описано, что и как необходимо делать);
- функциональное обучение (под конкретное мероприятие) – волонтерам доносится общая информация о мероприятии, миссии, целях, а также необходимых функциях к выполнению;
- наставничество (к опытному волонтеру приставляется «новенький», и в процессе работы происходит передача знаний и опыта);
- периодическое обучение в течение года (повышение квалификации в выбранном направлении, управленческие программы обучения).



НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЁННЫЕ ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Деловая игра – поиск оптимального решения путём моделирования хозяйственной ситуации и правил поведения участников. Обычно деловая игра проводится в четыре этапа:

ЭТАП 1

Ознакомление участников с целями, задачами и условиями игры

ЭТАП 2

Инструктаж относительно порядка проведения игры

ЭТАП 3

Разделение участников на несколько ролевых групп

ЭТАП 4

Анализ, оценка процесса и результатов игры

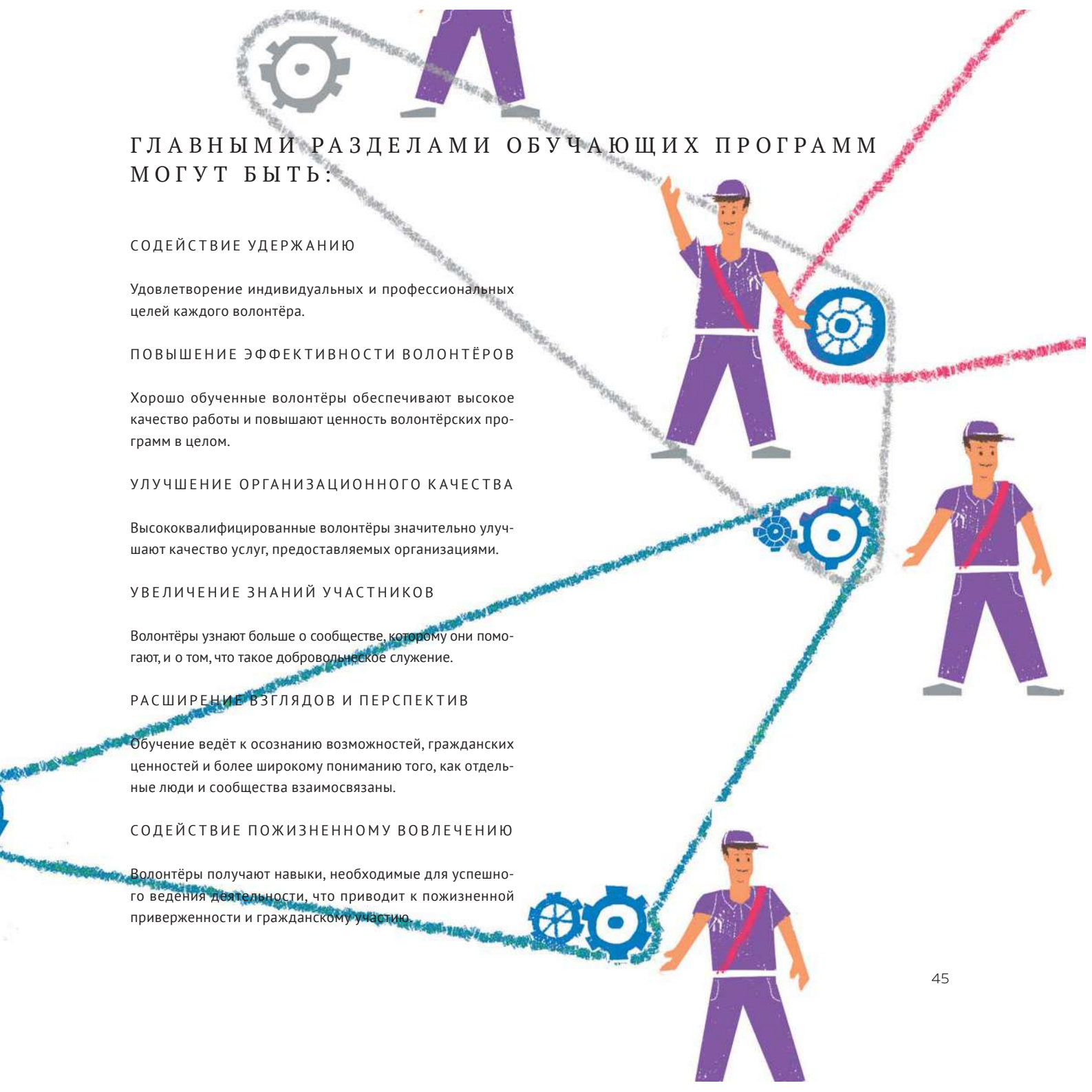
ИНСТРУКТИРОВАНИЕ – мягкий способ организационного воздействия, заключающийся в разъяснении обстановки, задач, возможных трудностей и в предостережении от возможных ошибок.

КЕЙС-МЕТОД, ИЛИ МЕТОД СИТУАЦИЙ – техника обучения, использующая описания реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Различают полевые ситуации, основанные на реальном фактическом материале, и кресельные (вымышленные) кейсы.

РОТАЦИЯ КАДРОВ – перемещения волонтеров с одного функционального места на другое (горизонтальные), чтобы добровольцы могли ознакомиться с различными производственными задачами организации.

ТРЕНИНГ – систематическая тренировка или совершенствование определённых навыков добровольцев. Существуют разные тренинги: тренинг делового общения, поведенческий тренинг, тренинг чувствительности, ролевой тренинг, видео-тренинг, тренинг компетентности и др.





ГЛАВНЫМИ РАЗДЕЛАМИ ОБУЧАЮЩИХ ПРОГРАММ МОГУТ БЫТЬ:

СОДЕЙСТВИЕ УДЕРЖАНИЮ

Удовлетворение индивидуальных и профессиональных целей каждого волонтера.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ

Хорошо обученные волонтеры обеспечивают высокое качество работы и повышают ценность волонтерских программ в целом.

УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО КАЧЕСТВА

Высококвалифицированные волонтеры значительно улучшают качество услуг, предоставляемых организациями.

УВЕЛИЧЕНИЕ ЗНАНИЙ УЧАСТНИКОВ

Волонтеры узнают больше о сообществе, которому они помогают, и о том, что такое добровольческое служение.

РАСШИРЕНИЕ ВЗГЛЯДОВ И ПЕРСПЕКТИВ

Обучение ведёт к осознанию возможностей, гражданских ценностей и более широкому пониманию того, как отдельные люди и сообщества взаимосвязаны.

СОДЕЙСТВИЕ ПОЖИЗНЕННОМУ ВОВЛЕЧЕНИЮ

Волонтеры получают навыки, необходимые для успешного ведения деятельности, что приводит к пожизненной приверженности и гражданскому участию.

РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1 Волонтерская программа должна опираться на план подготовки волонтеров.
- 2 В организации, которая работает более чем со ста волонтерами, необходимо наличие подготовленного организатора по работе с волонтерами.
- 3 С добровольцами необходимо проводить программу подготовки, касающуюся выполнения их функций и обязанностей.
- 4 Основные аспекты программы:
 - **ЦЕННОСТНО-МОТИВАЦИОННЫЙ** – осознание ценностей и основных понятий волонтерства;
 - **КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ** – социальные компетенции и общекультурные компетенции, обусловленные программой деятельности;
 - **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ** – первичные профессиональные компетенции;
 - **ПРОГРАММНЫЙ ИЛИ ОБЪЕКТНЫЙ** – непосредственная работа;
 - **ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ (менеджерский)** – подготовка для волонтеров, которые берут на себя ответственность за группы волонтеров или организацию деятельности.
- 5 Определяйте потребности в знаниях и навыках, необходимых для выполнения той или иной функции, предоставляйте добровольцам возможности для профессиональной подготовки и повышения квалификации.
- 6 Рассуждайте о том, какие обучающие курсы и программы полезны для ваших добровольцев.
- 7 Выясните, какие обучающие волонтерские программы могут быть полезны разным возрастным группам.
- 8 Разработайте собственную обучающую программу, сообразуясь с конкретными добровольцами.
- 9 Попробуйте оформить ваши тренинговые продукты как брендовый продукт.
- 10 Участвуйте в обучающих программах партнеров.



ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 В какой форме (очной или заочной) будут интересны волонтерские курсы горожанам?
- 2 Как сочетать личностный рост и обучение в тренинговых программах?
- 3 Какие просветительские программы с участием волонтеров востребованы в обществе?
- 4 В какой момент волонтерский менеджмент перестаёт быть частью волонтерства и становится профессиональной деятельностью?
- 5 Как встраивать неформальное волонтерское движение в формальную систему современного российского образования?
- 6 Каким образом в добровольческом движении должны поддерживаться стандарты корпоративной и организационной культуры?



ПОДГОТОВКА К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

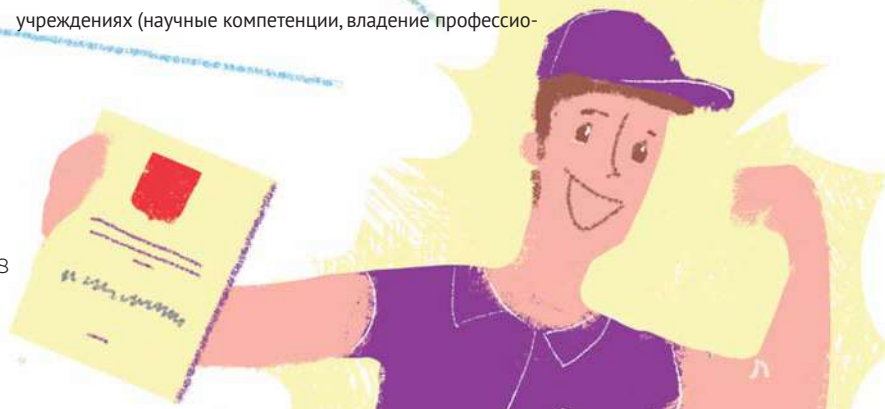
КАКИМИ НАВЫКАМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ ВОЛОНТЁР?

Волонтеры не проходят полноценную профессиональную подготовку, поэтому к сложным видам деятельности следует привлекать только тех, кто уже обладает соответствующими компетенциями. При этом волонтеры могут и должны осваивать первичные и универсальные профессиональные компе-

тении, связанные с задачами конкретной программы. Особое внимание должно быть уделено оценке компетенций, чтобы грамотно сформулировать цели и задачи, а также распределить обязанности.

☆ ФАКТЫ

1. В Германии участие волонтеров в социальной педагогике, в работе с детьми и подростками по месту жительства привело к тому, что на сегодняшний день только 20% необходимых позиций в этой сфере занимают оплачиваемые специалисты, а остальные 80% – это волонтеры.
2. В Европейском Союзе именно волонтеры приняли на себя большую часть ответственности и реальной работы с прибывающими мигрантами.
3. Традиционные навыки формируются в образовательных учреждениях (научные компетенции, владение профессиональными технологиями и методиками и т.д.). Их обычно называют *hard skills* (жесткие, базовые навыки). Но в современной профессиональной деятельности также востребованы навыки общения, работы в команде и т.п. Такие навыки называются *soft skills* (мягкие, вторичные).
4. Опрос, проведенный среди ведущих российских предпринимателей, показал, что 90% из них поставили умение общаться с людьми на первое место из всех качеств и навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности.



А Р Г У М Е Н Т Ы

1. Участие волонтеров в сферах медицины, образования, социальной защиты, общественной безопасности существенным образом повышает эффективность специалистов, позволяет им увеличить перечень услуг и помочь большему количеству людей.
2. Участие волонтеров в работе профессиональных организаций и учреждений – это показатель их открытости.
3. Волонтерство можно рассматривать как профессиональные пробы. Это касается не только молодых людей, но и тех, например, кто планирует сменить профессию.
4. Компетенции волонтеров – это инструмент, при помощи которого они достигают своих целей.
5. Мотивационная готовность волонтеров – это их энергия и энтузиазм. Задача организаторов – поддержать этот настрой и направить энергию волонтеров в нужное русло.

Идеальная среда для формирования социальных компетенций – это сочетание мотивации, обучения и практики.

МОТИВАЦИЯ

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Убеждение в актуальности. | мотивационная готовность |
| 2. Актуализация личностной потребности. | ценностная осознанность |
| 3. Ценностное приятие. | рефлексивное приятие |
| 4. Рефлексия. | |

ОБУЧЕНИЕ

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| 5. Информирование. | информационная осведомленность |
| 6. Осведомленность. | |
| 7. Ориентирование. | |
| 8. Тренинг. | |
| 9. Саморазвитие. | |

ПРАКТИКА

- | | |
|---|-------------------------|
| 10. Учебная практика, практическая ориентированность учебного процесса. | практическое применение |
| 11. Моделирующая практика. | |
| 12. Реальная деятельность. | |
-

РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1 Волонтерская программа должна иметь обучающий модуль.
- 2 Обучающий модуль должен проходить в форме активной коммуникации и мотивировать волонтеров.
- 3 Волонтерскую программу нужно описывать конкретными действиями и соответствующими им компетенциями.
- 4 Формируйте программу развития социальной компетентности волонтеров.
- 5 Чётко формулируйте необходимые соответствия для каждого вида деятельности, чтобы люди могли самостоятельно оценить свою готовность и свои возможности.
- 6 Программа развития навыков и компетенций должна учитывать баланс тренинговой подготовки и практической работы.
- 7 Организовывать волонтерские группы нужно таким образом, чтобы участники могли обучать друг друга в процессе.
- 8 Программу обучения волонтеров профессиональным навыкам следует строить в коллаборации с профессиональными организациями.
- 9 Часть обучения может быть передана на аутсорсинг.
- 10 Профессиональные виды волонтерской деятельности всегда носят дополняющий характер и осуществляются под руководством профессиональных организаций.



ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 Как понять, когда волонтеры реально помогают профессионалам, а когда они создают помехи для работы?
- 2 Кто и как должен определять степень профессиональной ответственности непрофессиональных волонтеров?
- 3 Что важнее: мотивация или компетентность?
- 4 Компетентность формируется в процессе работы, но к работе не всегда можно допустить некомпетентных людей. Как быть?
- 5 Кто в большей степени должен оценивать уровень готовности волонтера – организатор или сам волонтер?



ТРЕНЕРСКАЯ РАБОТА В ВОЛОНТЁРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

☆ ФАКТЫ

В Великобритании существуют региональные центры по аккредитации программ волонтерской подготовки. Эти же центры сертифицируют тренеров по своим стандартам.

Наставник необходим волонтерам, чтобы сопровождать их и оценивать работу.

Для получения документа о соответствии проводится специальное тестирование.

💬 АРГУМЕНТЫ

1. Тренер отвечает не за деятельность волонтеров, а за их эффективную подготовку.
2. Наставник – это специалист, к которому волонтер может обратиться в связи с возникшими затруднениями.
3. Для организации волонтерской деятельности тренинговая работа имеет ключевое значение и требует качественных технологий и специалистов.

ПОДХОДЫ К ТРЕНЕРСКОЙ РАБОТЕ

На первом этапе запуска официальной программы обучения необходимо понять, кто именно будет её запускать. Некоторые организации имеют специальных сотрудников по обучению. Обычно это организации, которые проводят тренинги в течение всего года. У организации может быть сотрудник, в обязанности которого входит координация новых волонтерских тренингов. В небольших организациях вся подготовка может проводиться одним сотрудником-добровольцем, которого на время освобождают от основных обязанностей. Это может быть и приглашенный специалист (представитель Ресурсного центра, представитель другой организации,

схожей по роду деятельности, эксперт и др.). Он может работать на добровольной основе или за вознаграждение. Можно также поощрять опытных волонтеров быть тренерами.

Тренер должен иметь богатый практический опыт в преподаваемой им сфере. Организатору при этом необходимо помнить, что перед тренером надо ставить конкретную задачу (например, результаты, к которым вы хотите прийти).

РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

- 1 Определите уровни компетенций, согласно которым вы будете готовить волонтеров. На этом этапе станет понятно, может ли организация взять обучение на себя или будет делегировать эту задачу внешнему тренеру.
- 2 Готовьте собственных тренеров и наставников из числа опытных волонтеров.
- 3 Заключайте партнёрские соглашения для подготовки тренеров и наставников высшего уровня.

ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

- 1 Каким образом следует сертифицировать тренерские курсы для волонтерских организаций?
- 2 Кто именно нужен для подготовки волонтеров – тренер, наставник, инструктор?
- 3 Каким требованиям должны соответствовать тренеры и наставники волонтерских программ?
- 4 Какие стандарты качества необходимы для волонтерских программ?
- 5 Кто может стать системным партнером для подготовки тренеров волонтерских программ в Москве?
- 6 Какие подходы HR-менеджмента можно использовать в волонтерских программах?



КЕЙС

РЕШЕНИЕ

1

Серебряный волонтер Оксана Евгеньевна уже три года работает на проекте «Ночь искусств». В этом году она снова планирует принять в нём участие, но просит включить её в списки волонтеров без обучения. Как вы поступите в данной ситуации?

Необходимо объяснить Оксане, что она должна познакомиться с новой командой, узнать подробности предстоящей работы (условия могли измениться). Если вы давно знакомы с Оксаной и уверены в ней, можно сделать исключение (направить волонтеру полную информацию по предстоящим работам нужно будет в любом случае).

2

Для сопровождения группы инвалидов по зрению нужно подготовить волонтеров. Какие навыки должны освоить волонтеры? Какие форматы обучения можно использовать?

Необходимо ознакомить волонтеров с основными правилами взаимодействия с инвалидами по зрению. В качестве практики можно пригласить инвалида по зрению на тренинг либо смоделировать похожую ситуацию (например, завязать глаза одному из участников). Необходимо затронуть психологические и этические аспекты, проработать сложные ситуации, понять особенности физического и вербального взаимодействия, изучить терминологию.

3

Волонтер по уважительной причине пропустил обучение и просит рассмотреть другие варианты подготовки к мероприятию. Что вы можете ему предложить?

Волонтер может приехать на индивидуальный инструктаж или получить необходимую информацию по почте. Он может пройти скайп-обучение или начать работу с куратором (опытным тим-лидером), бывшим на обучении.

4

Временные рамки проекта не позволяют провести обучение волонтеров очно. Необходимо разработать пакет информационных материалов к мероприятию. Что бы вы включили в этот пакет?

Информацию о мероприятии, его целях и задачах, а также об организаторах. Информацию о волонтерском корпусе, его задачах, функциях, графике и условиях работы. Информацию об особенностях проекта и его целевой аудитории, о требованиях к знаниям и навыкам волонтеров.

5

В городе состоится крупное событие. Волонтеры должны наблюдать за безопасностью и помогать медицинскому персоналу. Какие навыки им необходимо развить для выполнения этой задачи?

Внимательность и концентрацию, ответственность, навыки оказания первой доврачебной помощи, стрессоустойчивость.

КЕЙС

РЕШЕНИЕ

6 В детскую клиническую больницу на праздник ко Дню защиты детей требуются три волонтера-фотографа. Что необходимо знать волонтерам в данном случае?

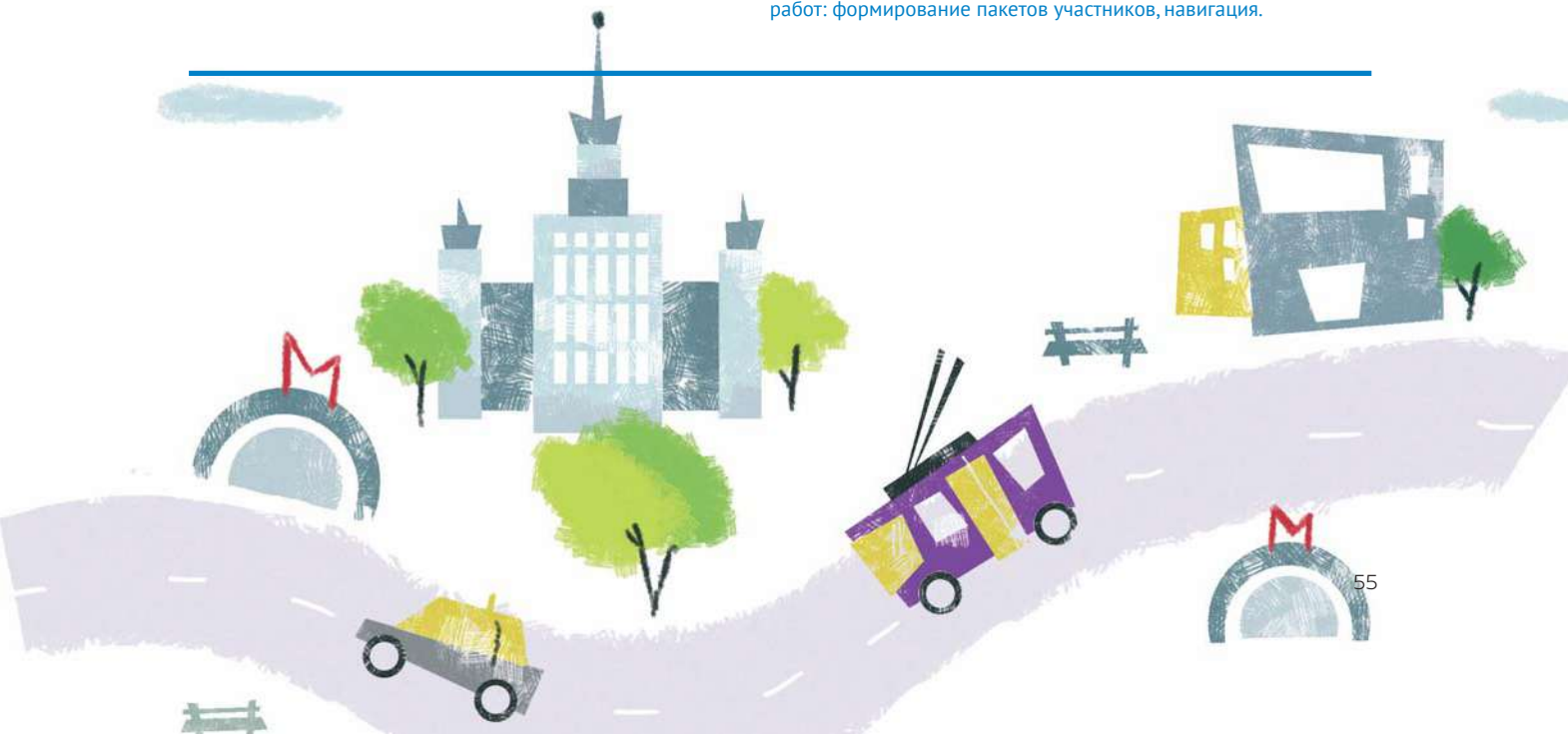
Волонтеры должны знать, о чём можно разговаривать с детьми и какие темы лучше не обсуждать (диагнозы, например). Они должны быть проинструктированы, что можно фотографировать, а что нельзя. Дополнительно волонтеры должны тщательно изучить правила нахождения на территории лечебного учреждения.

7 Сергей болен ДЦП. Он хочет быть волонтером и помогать людям. Какие направления волонтерской деятельности вы можете ему предложить?

Сергей может принимать участие во всех направлениях волонтерской деятельности, кроме следующих:

- общественная безопасность (физически ему сложно будет справиться);
- донорство.

Сергею можно доверить работу, где нужно меньше разговаривать (в случае ограничений по речи) и меньше писать (если есть сложности с мелкой моторикой). Примеры допустимых работ: формирование пакетов участников, навигация.





КЛЮЧ 3
СОПРОВОЖДЕНИЕ
ВОЛОНТЁРСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

