

Подберёзкин М.А.

Методика работы с волонтерами в организации

на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"



Подберёзкин М.А.

Методика работы с волонтерами в организации / ОБО "Белорусский детский хоспис" – Мн., 2010.

В предлагаемом издании даётся развёрнутое описание основных этапов и элементов работы с волонтерами на примере общественной благотворительной организации "Белорусский детский хоспис". В книге подробно объясняется процесс привлечения волонтеров, определения круга ответственности и обязанностей, анализируются способы повышения эффективности работы организации при помощи привлечения волонтеров.

Адресована сотрудникам государственных и негосударственных организаций, деятельность которых связана с использованием труда

Введение

Общественная благотворительная организация "Белорусский детский хоспис" была основана в октябре 1994 года по инициативе Республиканского научно-практического центра детской онкологии и гематологии (РНПЦ ДОнГ).

Сегодня хоспис выступает в качестве общественной благотворительной организации и оказывает бесплатную помощь детям, находящимся в терминальной стадии заболевания. Первоначально он был основан как хоспис на дому, но сейчас хосписом смешанного типа, так как располагает мини-стационаром. Тем не менее, основная помощь пациентам по-прежнему оказывается на дому.

У многих людей слово "хоспис" ассоциируется исключительно с местом, где умирают тяжело больные люди. Тем не менее, современный хоспис – это система мировоззрения, суть которой облегчить страдания человека, сделать его жизнь перед смертью как можно более качественной, насыщенной. Таким образом, основная цель хосписа: обеспечение качества жизни безнадежно больному человеку, его родным и близким.

Работа Белорусского детского хосписа строится по двум основным направлениям. Первое – помощь безнадежно больным и умирающим детям (это, как правило, онкологические больные). Второе направление – помощь детям, чьи заболевания неизлечимы, но состояние стабильно, и процесс ухудшения может происходить достаточно медленно. В первом случае важно обеспечить качество последних дней жизни ребенка, во втором – делается на элементы реабилитации.

Пациентами Белорусского детского хосписа являются дети от рождения до 24 лет, имеющие неизлечимое заболевание любой этиологии в терминальном состоянии. Основанием для взятия под опеку является переводной эпикриз (если ребенок переводится из стационара) или справка о состоянии здоровья, заявление от родителей и заключение комиссии хосписа если ребенок попадает под опеку БДХ через поликлинику. Хоспис работает в тесном контакте с больницами и поликлиниками.

Общественная благотворительная организация «Белорусский детский хоспис» – это негосударственная, некоммерческая организация. Не получая государственного финансирования, хоспис существует исключительно на благотворительные пожертвования коммерческих структур, государственных предприятий и частных лиц.

Именно поэтому мы стараемся искать возможность максимально использовать все наши имеющиеся ресурсы – привлечение волонтеров – это один из значимых аспектов в нашей деятельности. В хосписе волонтеры, как правило, занимаются разносторонней деятельностью:

- помогают в качестве сиделок – присматривают за находящими в стационаре хосписа детьми (сидят, играют и с ними, читают и т.д.);
- помогают психологу в работе «Дневного центра» (сентябрь – май) – играют, рисуют, общаются с детьми;
- организуют и участвуют в праздничных мероприятиях (день защиты детей, Новый год, дни рождения и др.);
- помогают в организации мероприятий;
- помогают в уборке помещений и многое другое.

1. Общая характеристика волонтерской деятельности

"В сердце добровольчества (волонтерства) собраны идеалы служения и солидарности и вера в то, что вместе мы можем сделать этот мир лучше. В этом смысле можно сказать, что добровольчество - это конечное выражение главной цели существования ООН"

Хофи Анан, генеральный секретарь ООН

1.1. Что такое волонтерство?

Слово "волонтер", синоним русского слова "доброволец", произошло от французского "volontaire" – желающий, выразивший желание. Первыми волонтерами в 18-19 веке стали люди, добровольно поступившие на военную службу. Однако само понятие служения ближним существовало на протяжении всего развития человечества.

Волонтерство — это неоплачиваемая, сознательная, добровольная деятельность на благо других. Таким образом, любой, кто сознательно и бескорыстно трудится на благо других, может называться волонтером.

Тем не менее, помощь своим близким родственникам, пусть и бескорыстная не может считаться волонтерством, так она является естественной и регулярной при существующей сегодня в обществе системе культурных ценностей.

К волонтерской помощи можно относиться деятельность, направленная на защиту окружающей среды, так как она осуществляется не только для себя, но и на благо других.

В Законе Республики Беларусь «О социальном обслуживании» от 22.05.2000 года дано определение волонтеру как физическому лицу, добровольно оказывающему социальные услуги (статья 16).

Таким образом, добровольчество предполагает:

- Желание помочь, не связанное с желанием заработать деньги на этом;
- Интерес человека помогать другим людям

Добровольческие инициативы распространяются почти на любую сферу человеческой деятельности - работу с инвалидами, престарелыми людьми, разрешение конфликтов, экологическая защита и т.д.

Волонтеры вовлекаются в добровольческие проекты на основании личного решения, инициативы, уверенности в задачах и идеалах добровольчества.

Волонтером может быть любой человек, умелый и ответственный, который может посвятить свое время и умение добровольному труду. Каждый может стать волонтером в любой сфере общественной жизни, где есть необходимость.

Ещё в 80-е годы 20-го века министр Великобритании Маргарет Тетчер отметила, что государственные социальные службы порой являются бюрократичными, неэффективными, делают людей зависимыми и не оставляют никакого пространства для личной ответственности, в то время как общественные организации независимы, гибки, требуют меньших затрат и способствуют развитию взаимопомощи и личной ответственности. В своём обращении по поводу ежегодной конференции Королевской женской волонтерской службы в январе 1981 М. Тетчер говорит: «Я считаю, что движение добровольцев является ядром нашего общего обеспечения социальной защищенности; государственным социальным службам

поддерживающая функция, там где она необходима, там где нужно устранить дефицит общественных организаций, чтобы помочь помощникам... Готовность мужчин и женщин к добровольческой деятельности обеспечивает заботу о близких, независимую от политики. Она дает мужчинам и женщинам необходимую независимость удовлетворять потребности по своему желанию, независимо от государственного социального обеспечения".

Таким образом, в Великобритании пришли к изменению социально-политического определения роли волонтерства, которое уже не дополняет государственные социальные услуги, а сегодня государственные структуры дополняют волонтерское движение.

1.2. История волонтерского движения в Беларуси

В славянских государствах традициями взаимопомощи и взаимовыручки, общинно-коммунальным укладом жизни добровольный труд длительное время выступал явлением самоценным, воспринимался как нечто естественное, не требующее специальной аргументации.

В средневековье благотворительность в России и Белоруссии питалась частными пожертвованиями аристократических семей, а позднее - за счет даров купечества и промышленников.

В советское время идея добровольчества получила статус государственной. Правительство полностью отказалось от принципа благотворительности и осуществляла социальное обеспечение, при котором каждый нуждающийся имел право на помощь государства. Общественный труд всячески приветствовался, а добровольчество стало условием статусного роста, а на этапе расцвета советского общества был престижен и почитен. Была широко развита практика «тимуровцев», «зеленого» и «голубого» патрулей, народной дружины, групп по восстановлению памятников истории и культуры, студенческих и педагогических отрядов и т.д.

Несмотря на то, что в Беларуси существуют многовековые традиции милосердия и благотворительности, до середины 90-х годов в Республике Беларусь термин «добровольчество» встречался преимущественно в связи с медицинскими обследованиями. Развитие современного отечественного волонтерского движения началось в 1994 году, когда была зарегистрирована Лига Добровольного Труда Молодежи, в том же 1994 году Международная общественная благотворительная организация «Надежда-Экспресс» приступила к реализации волонтерской программы «Шаг Навстречу», создав Первый волонтерский центр. 17 октября того же 1994 года была создана общественная благотворительная организация «Белорусский детский хоспис».

Импульсом развития добровольческого движения в социальной сфере Республики Беларусь послужило становление социальной педагогики и социальной работы как профессиональной деятельности. В 1991 году в БГПУ имени М.Танка был создан факультет социальной педагогики и практической психологии, который стал готовить социальных педагогов и социальных работников. Благодаря реформе в сфере образования с 1996 года в учебно-воспитательных и социально-педагогических учреждениях начали работать социальные педагоги и социальные работники, призванные развивать систему волонтерства, под которой понималась добровольная и безвозмездная помощь тем, кто в ней

1.3. Особенности современного волонтерского движения в Беларуси

Волонтерское движение в Республике Беларусь всё еще находится на стадии становления. Так, сегодня белорусская общественность недостаточно понимает, кто такие волонтеры, кто ими может стать, сущность и потенциал добровольческого движения. Добровольческая деятельность часто понимается как осуществление разовых акций, ограничивается материальными услугами, что противоречит самой идее волонтерства. Не развита организационная структура волонтерской деятельности, актуальной становится проблема обучения волонтеров, отсутствует конкретная информация о количестве и направлениях деятельности существующих волонтерских объединений, о возможности обращения за помощью к волонтерам нуждающихся.

Как правило, сегодня волонтерская деятельность осуществляется в рамках образовательных учреждений (ВУЗов, техникумов, колледжей, школ и т. п.) или молодёжных союзов (БРСМ), число волонтеров общественных организаций гораздо ниже.

Таким образом, в развитии отечественного волонтерства можно выделить следующие существенные отличия от волонтерства в других странах:

1. В Беларуси волонтерская деятельность развивается как инициативная деятельность по решению возникающих проблем самими людьми, как проявление определенной социальной активности и гражданской позиции, то есть тенденция «снизу». На сегодняшний день государство практически не занимается координацией деятельности существующих волонтерских организаций, их деятельность не достаточно регламентирована законодательно. Тем не менее, государство контролирует финансовую деятельность общественных объединений и связанных с ними волонтерских организаций, а также создаёт волонтерские клубы в рамках молодёжных организаций существующих под эгидой государства.

2. На современном этапе в Беларуси добровольческие группы формируются в основном среди молодежи – старшеклассников общеобразовательных учреждений, учащихся профессионально-технических, средних специальных и высших учебных заведений. Для нашей страны волонтерство – это скорее «самодеятельная деятельность», мало связанная с профессиональной сферой.

На сегодняшний день можно выделить лишь несколько крупных волонтерских проектов, действующих в нашей стране:

Общественная благотворительная организация "Белорусский детский хоспис" (www.hospice.by)

Организация существует с 1994 года и занимается помощью неизлечимо больным детям в возрасте от рождения до 24 лет. В настоящее время количество волонтеров, регулярно участвующих в работе организации около 170 человек.

Белорусский детский хоспис начал привлекать волонтеров почти сразу после своего основания, тем не менее, организованным и постоянным волонтерство в хосписе стало с 2000 года. Сегодня ряд программ хосписа невозможно представить без волонтеров – это такие программы как «Летний оздоровительный центр «Домик Анны»», где волонтеры работают в качестве подопечного педагога и психолога, в качестве вожатых и воспитателей. Второй программой, в рамках которой неоценима помощь волонтеров является программа центра дневного содержания для детей-инвалидов на базе хосписа «Дневной центр». По этой программе волонтеры

Методика работы с волонтерами в организации на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"

течение 4-5 часов два раза в неделю помогают сотрудникам хосписа в проведении развивающих и реабилитационных занятий с подопечными детьми. Важной также является помощь волонтеров в рамках программы «Социальный стационар». По данной программе волонтеры Белорусского детского хосписа в качестве ассистентов медсестры помогают в уходе за детьми-инвалидами.

Кроме указанных выше сфер волонтеры Белорусского детского хосписа также принимают участие в многочисленных социальных акциях, организации мероприятий для детей, помогают переводами, транспортом и многое другое.

Лига Добровольного Труда Молодежи (www.lyvs.bn.by)

Существует с 1994 года. С 1996 года стало первой организацией из стран бывшего СССР, которая получила членство в Альянсе европейских организаций добровольного труда.

Международная общественная благотворительная организация «Надежда – Экспресс» (www.vcgs.narod.ru)

В 1999 году по республике под эгидой данной ассоциации работало около 4000 волонтеров, которые работали в 14 детских домах, 29 детских учреждениях, 22 общественных организациях, 10 таких организациях, как дома престарелых, монастырях, тюрьмах и т.д., волонтеры помогали 400 пожилым людям.

Белорусское Общество Красного Креста (www.belredcross.org)

На основе Белорусского общества красного креста в октябре 2006 года был образован Молодежный Волонтерский Совет Белорусского Общества Красного Креста. Количество волонтеров и активистов в 2005 году составляло 18000 человек, в 2006 год - 32734 человека.

Молодежное общественное объединение "Альтера" (www.altera.by)

Молодежное общественное объединение "Альтера" было создано 5 августа 2001 года. Проекты данной организации включают в себя помощь детям в детских домах, новогодние поздравления детей-инвалидов, семинары и тренинги для молодежи и студентов, работа с пожилыми людьми, экологические акции, волонтерские лагеря, организация марафона «Мир без конфликтов», международные обмены и стажировки.

Белорусский Республиканский Союз Молодежи (www.brsm.by)

По инициативе БРСМ созданы и ведут активную деятельность Штабы трудовых дел, активно развивается стройотрядовское движение. За летний трудовой семестр 2005 года трудоустроено 8276 молодых людей. В 8 сельскохозяйственных отрядов - 1070, 21 педагогических - 653, 17 волонтерских - 1281, индивидуально трудоустроено 2159 человек.

Республиканское общественное объединение «Белорусская Ассоциация клубов ЮНЕСКО» (www.belau.info)

Белорусская Ассоциация клубов ЮНЕСКО (РОО БелаЮ) – республиканская общественная организация, объединяющая клубы ЮНЕСКО, которые работают по программам в области науки, культуры и образования с целью пропаганды гуманных принципов и идеалов ЮНЕСКО. Клубы объединяют молодежь и взрослых и действуют в средних школах, гимназиях, в профтехучилищах, в центрах творчества детей и молодежи, ВУЗах, самостоятельно. На 1 марта 2007 года организация объединяла 67 клубов расположенных в различных городах Республики Беларусь.

Ассоциация белорусских (www.belguides.com)

Ассоциация белорусских гайдов — независимая, нерелигиозная, неполитическая организация для девочек и молодых женщин. Наша миссия — помочь девочкам и молодым женщинам Беларуси развить их потенциал, чтобы стать активными гражданками своей страны. С 2002 года АБГ является членом Всемирной ассоциации девочек-гайдов и девочек-скаутов (ВАГГС), которая объединяет более 11 миллионов девочек и женщин из 145 стран мира. Сегодня ДОО «АБГ» — одна из организаций республиканского реестра молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой.

Молодёжный образовательный центр «Фальста»

В рамках совместного проекта с Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ) и Министерством образования Беларуси организуется программа «Равный обучает равного» которая осуществляется на базе 14 региональных центров и охватывает ежегодно более 15 000 молодых людей из 120 учебных заведений по всей территории Беларуси.

1.4. Виды волонтерства

Существуют по крайней мере четыре вида волонтерской помощи:

– Взаимопомощь или самопомощь. Люди осуществляют волонтерскую деятельность, чтобы помочь другим членам своей же социальной группы или сообщества (например, Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам – БЕЛАПДиМИ, которая объединяет инвалидов и их родственников, Белорусская ассоциация инвалидов-колясочников, «Люди живущие с ВИЧ» и др.).

– Благотворительность или служба на благо других. Первичным бенефициарием является не участник группы, членом которой является волонтер, а третья сторона (ОБО «Белорусский детский хоспис» и др.).

– Участие и самоуправление. Роль отдельных лиц в процессе управления - от представительства в совещательных органах правительства до участия в местных проектах развития (например, попечительские советы при благотворительных организациях – члены этих советов являются волонтерами).

– Просвещение или пропаганда каких-либо вопросов, касающихся определенных групп общества (Детский фонд ООН «ЮНИСЕФ» и др.).

Самые популярные виды деятельности волонтеров такие:

- Участие в проведение мероприятий (привлекается много волонтеров на короткий промежуток времени);
- Труд по благоустройству и уборке территории («субботник»);
- Мероприятия в защиту окружающей среды (например, «День без автомобиля» – важно привлечь к участию максимальное количество людей);
- Социальная помощь незащищённым слоям населения (Как правило, есть конкретная целевая группа, важным аспектом помощи является её регулярность).

Самые популярные области волонтерства:

- детское образование и школы (как для школьников – ремонты в классах, так и со стороны школьников);
- религия (служить Богу, помогая другим людям или работая для церкви);
- здравоохранение (оказание помощи инвалидам, людям, страдающим от различных

- социальная сфера (Помощь социально-незащищенным слоям населения: пожилым людям, сиротам, инвалидам. Также возможно оказание помощи людям, страдающим от зависимостей (алкоголь, наркотики), содержащимся в исправительных учреждениях и пр.)

В некоторых случаях волонтерство в указанных выше сферах пересекается (например, помощь женщинам с ВИЧ, находящимся в исправительных учреждениях закрытого типа и др.)

1.5. Мотивация волонтерской деятельности

Люди становятся волонтерами по самым разным мотивам, которые часто бывает трудно установить и определить. Тем не менее, определение мотива человека важно для планирования последующих взаимодействий, для того, чтобы человек смог максимально реализовать себя в данной сфере, что невозможно без построения комфортных взаимоотношений с организаторами и получателями волонтерской помощи.

Многие люди, приходя в благотворительную организацию, говорят, что они просто хотят помогать другим и ничего не просят взамен. Безусловно, мотив бескорыстной помощи существует, тем не менее, в большинстве случаев не является единственным. Кроме того, помогая и ничего не прося взамен, волонтер, как правило, чувствует радость от того, что способен помогать, чувствует удовольствие от своей значимости. И это абсолютно нормально и понятно. Важно, чтобы человек не разочаровался в своей деятельности, чтобы она продолжала приносить ему радость и через неделю и через месяц и через год. Помочь волонтерам сохранить желание оказывать волонтерскую помощь может знание мотивации волонтерской деятельности.

Таким образом, мы будем исходить из того, что любое действие человека направлено на удовлетворение той или иной потребности. В том числе и у волонтеров, желающих безвозмездно помогать организации, также есть мотивация и потребности.

Очень важно понять потребности волонтера в самом начале его работы в организации. Если волонтер не получает то, зачем он пришел в организацию, то он уходит.

Потребности могут постоянно меняться в зависимости от изменения семейного и общественного положения, условий жизни, перемен на основной работе.

Потенциальные волонтеры приходят в организацию с потребностями, которые можно разделить на несколько групп.

Признание. Люди хотят, чтобы их работа или проявленные способности, высоко оценивались другими.

Достижения. Людям важно чувствовать, что они выполнили что-то очень важное.

Самоконтроль. Многим людям хочется ощущать себя независимыми, чувствовать, что они несут ответственность за свою жизнь и поступки.

Разнообразие. Людям, как правило, надоедает делать одно и то же. Волонтерская работа помогает человеку внести разнообразие в жизнь.

Рост. Люди стремятся к развитию, расширению и обогащению своего опыта, знаний или повышению своего жизненного статуса.

Общение. Потребность человека принадлежать к какой-то группе, быть признанным, любимым, сотрудничать в связке с другим человеком или группой. Для таких людей важно работать в команде, получать групповые задания.

Власть. Некоторые люди стремятся оказывать влияние на других людей и их

Развleчeния. Хотя это может показаться несерьезным, но потребность в приключении и развleчениях очень сильна, иногда сильнее всех остальных.

Быть единственным. Это потребность человека чувствовать себя особенным, значимым.

Формировать условия, удовлетворяющие потребности – трудная задача, цель которой не изменить волонтера, как личность, а подобрать для него подходящее занятие, которое даст ему возможность удовлетворить свои потребности. С другой стороны, организация также не должна подстраивать свою деятельность под желания и потребности волонтеров – важно находить «золотую середину».

Одним из важных аспектом в области управления волонтерами является понимание того, что волонтерская деятельность не подарок, а обмен.

Волонтеры отдают время, энтузиазм, энергию, приверженность. И получают новые навыки, друзей, удовольствие и новые достижения.

Организация отдает средства для осуществления деятельности волонтеров, обеспечивает управление и обучение волонтеров. И получает от них значительный вклад в свое дело, повышение имиджа и осведомленность населения о деятельности организации.

Это своеобразная «моральная компенсация» волонтеру – полезное, что он сделал для организации. В этом суть проблемы удержания волонтеров.

Каждая из сторон должна хорошо понимать, что она хочет получить и что она может отдать. При правильной организации волонтерская деятельность выгодна как самим волонтерам, так и организации, а полученная выгода значительно превышает затраты.

Существует зависимость мотивации волонтера от срока работы волонтера в организации. Одни приходят на очень короткий срок, другие могут работать десятилетиями.

Волонтер на долгий срок. Мотивации волонтера на долгий срок может заключаться в достижении цели и сопричастности к деятельности организации. Таким волонтерам необходимо предоставлять больше возможностей участия в решении проблем. Ключевым моментом в работе с такими волонтерами будет совместное мышление, а стилем взаимоотношений – равноправные партнеры.

Лояльность, приверженность к организации заставляет его испытывать чувство сопричастности, ощущать себя «хозяином» деятельности. Как правило, такой волонтер сам находит работу, либо растет внутри организации, стремится самостоятельно определять расписание и продолжительность своей работы, приспособливает свое время и расход сил так, чтобы достигнуть успеха в решении проблемы. Он предпочитает проблемы «глобального» характера.

Волонтер на короткий срок. Мотивация волонтера на короткий срок может заключаться в признании личного достижения, а не статуса в группе. Признательность ему может быть выражена подчеркиванием его личного вклада. Ключевой момент в работе с такими волонтерами заключается в подготовке для него четкого задания, поддержание в нем чувства уверенности, что время, которое он жертвует, направлено на достижение результата. То есть четкое задание – четкое выполнение.

У волонтеров «на короткий срок» присутствует общая, но не очень глубокая заинтересованность в организации или проблеме. Это сочувствующий, а не соратник, предпочитает четко определенную работу в ограниченном отрезке времени.

Сравнение показывает, что люди легче и быстрее становятся волонтерами на короткий срок, у них нет альтернативы: организация или постоянная работа, семья. Для них более важен вопрос о способе участия в волонтерстве, поэтому организации вынуждены делать объемы работ «небольшими», мобильно управляемыми, ограниченными во времени и с относительно достижимыми целями.

Волонтерство имеет и свои специфические сложности. Часто приходится иметь дело с волонтером, который затрудняет ход работы не из-за недостатка,

Методика работы с волонтерами в организации на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"

из-за избытка мотивации. Такие волонтеры настолько преданы делу, что ждут мгновенных решений при любой возникающей проблеме, не понимая, почему система работает так медленно, такие добровольцы становятся нетерпеливыми и вступают в конфликт с любым сотрудником или другими волонтерами, не прилагаящими таких же усилий.

Понимание мотивации волонтеров является первостепенной задачей в управлении волонтерами любой некоммерческой организации.

Исследование, проведенное в России, показало, что на вопрос «Почему ты решил заняться волонтерством?» люди отвечают так:

- Хочу помогать нуждающимся людям (61%)
- Надеюсь научиться чему-то новому (46%)
- Хочу иметь какое-то занятие (41%)
- Для собственного удовольствия (31%)
- Хочу познакомиться с новыми людьми (29%)
- Хочу ответить людям за добро добром (11%)
- Хочу бороться с определенной проблемой (7%)
- У меня есть свободное время (4%)

Из результатов опроса видно, что самыми значимыми мотивами участия в волонтерской деятельности являются такие, как: желание научиться новому, приобрести круг общения, помочь нуждающимся людям.

В результате опроса волонтеров, проведенном в Великобритании на первом месте среди мотиваций (у 39% опрошенных) стояли "личные причины – собственные потребности". 34% опрошенных ответили: "У меня было свободное время" и 32% указали "Потребность в чувстве общности с людьми". Мотив "Я хотел познакомиться с новыми людьми" встречается у 15% опрошенных.

У молодых людей особенно выражен мотив приобрести новые знания, умения, опыт. Это связано с тем, что волонтерская деятельность воспринимается как прямой путь к постоянной работе. Исследование "Ценность волонтерской работы" показало, что большинство руководящих сотрудников 500 ведущих фирм Великобритании убеждены в том, что кандидат, указавший в своем заявлении об опыте волонтерской работы, более сознателен, обладает хорошими навыками коммуникации и работы в команде.

Таким образом, мы видим, что люди, выражающие готовность к волонтерству, также хотели бы что-то получать от организации или от людей, которыми они помогли.

В целом, их пожелания можно свести к нижеследующему:

1. Хочу расширить свои связи.
2. Хочу участвовать в тренингах.
3. Хочу получить возможность карьерного роста.
4. Хочу получить признание (нашивки, орденские ленты, медали).
5. Хочу получить возможность участвовать в концертах, праздниках, поездках, походах и прочее.
6. Хочу приобрести новые навыки.
7. Хочу получить рекомендательное письмо для работодателей.
8. Хочу получить униформу, бейджики, значки, именные жетоны.
9. Хочу получить зачет по практике.
10. Хочу отдохнуть с пользой.
11. Участие в программе обмена между различными организациями волонтеров.
12. Хочу найти себя и .

Часто люди не могут реализовать все свои потребности, работая только по профессии. В этом случае волонтерский труд может внести разнообразие, позволяя отвлечься от каждодневной рутины. Волонтерская работа помогает в удовлетворении таких потребностей, как контакты с новыми людьми, самоудовлетворение, продвижение каких-то ценностей.

Работая с волонтерами в Белорусском детском хосписе, мы придаём большое значение менеджменту волонтерских программ. Для того чтобы волонтеры сохранили мотивацию, мы предлагаем им обучающие тренинги, организуем волонтерские собрания, позволяющие волонтерам активнее участвовать в деятельности организации, устраиваем мероприятия для волонтеров, оцениваем работу волонтеров и многое другое.

1.6. Законодательство Республики Беларусь о волонтерской деятельности

Законодатели в Беларуси впервые обратили внимание на деятельность волонтеров в 2000 году. О признании волонтерского движения на правовом уровне свидетельствует принятие Закона Республики Беларусь «О социальном обслуживании» от 22.05.2000 года, где дано определение волонтеру как физическому лицу, добровольно оказывающему социальные услуги (статья 16). Но в этом определении не указан весьма существенный признак волонтерства - безвозмездный характер оказываемых им услуг.

Закон Республики Беларусь «О социальном обслуживании» позволяет волонтерам оказывать социальные услуги под руководством социального работника, если иное не установлено законодательством Республики Беларусь, то есть волонтерская деятельность должна вестись под руководством специалиста, профессионала.

В Инструктивно-методическом письме Министерства образования «Особенности организации идеологической и воспитательной работы в 2007-2008 учебном году» от 2 августа 2007 года также поддерживается идея волонтерской деятельности учащихся и студентов (под руководством или совместное руководство с преподавателями). В частности, в данном документе указывается, что: «Опыт нравственных переживаний учащейся молодежи формируется в процессе благотворительной, волонтерской деятельности. Огромный нравственный потенциал заложен в работе учащихся и студентов с воспитанниками детских домов, социальных приютов, интернатов, детских дошкольных учреждений» (пункт 5).

Тем не менее, в законе Республики Беларусь о Белорусском обществе красного креста от 12.10.2000 года ничего не сказано о деятельности волонтеров, хотя в уставе самой организации регламентации деятельности волонтеров посвящён специальный раздел (пункт 9). Кроме того, в ЕОКК разработано «Положение о работе с добровольцами Белорусского красного креста».

В законе Республики Беларусь «Об общественных объединениях» от 4.10.1994 года (последняя редакция 26.06.2003) ни слова нет о волонтерской деятельности. Также ни слова о волонтерстве нет и в декрете президента Республики Беларусь «О некоторых мерах по упорядочению деятельности политических партий, профессиональных союзов, иных общественных организаций» от 26.01.1999 года.

В указе Президента Республики Беларусь от 4 апреля 2006 г. № 200 «Об утверждении республиканской программы "Молодежь Беларуси" 2006 - 2010

годы» в разделе «Мероприятия по реализации республиканской программы «Молодежь Беларуси» на 2006-2010 годы» предлагается организация работы социальных работников и волонтеров с молодыми гражданами группы риска. Контроль за данной деятельностью возлагается на министерство труда и социальной защиты населения, местные исполнительные органы, БРСМ, общественные объединения, финансирование же данной деятельности предлагается осуществлять из республиканских и местных бюджетов, а также собственных средств общественных объединений.

В Законе Республики Беларусь от 7 декабря 2009 г. № 65-З «Об основах государственной молодежной политики» говорится о том, что «В Республике Беларусь создаются условия для развития молодежного волонтерского движения – добровольной деятельности молодежи, осуществляемой на безвозмездной основе, направленной на развитие у молодежи чувства взаимопомощи, создание условий для реализации молодежных инициатив по поддержке различных социальных групп населения, приобщение молодежи к здоровому образу жизни, снижение рисков вовлечения молодежи в антиобщественное поведение, достижение иных социально значимых общественных целей. Государство содействует становлению и развитию волонтерского движения, в том числе посредством оказания поддержки молодежным общественным объединениям с соответствующими целями деятельности. Государство может оказывать содействие развитию и реализации иных общественно значимых молодежных инициатив» (статья 20).

2. Построение работы с волонтерами в организации

В двух словах, менеджмент волонтерских программ – это планирование, организация, координация работы волонтеров. Он включает в себя следующие этапы:

- Оценка потребностей в волонтерах и планирование программы работы с волонтерами;
- Определение обязанностей волонтеров;
- Привлечение волонтеров;
- Собеседование и подписание договора с волонтером;
- Вводный курс и обучение волонтеров;
- Поддержка волонтеров и супервизия их работы;
- Признание работы волонтеров (вознаграждение);
- Оценка эффективности использования волонтеров в работе организации.

В волонтерских программах должны участвовать: организатор организации, координатор волонтерских программ, штатные сотрудники, а также наиболее активные волонтеры.

2.1. Волонтеры как значимый ресурс в деятельности организации

Как правило, привлекать дополнительные ресурсы к деятельности организации имеет смысл в двух случаях:

1. В деятельности организации существуют проблемы, которые невозможно решить имеющимися силами;
2. Организация планирует развиваться, но ресурсов для этого не достаточно.

Таким образом, прежде чем организация планирует начинать работу с волонтерами, необходимо провести анализ сильных и слабых

деятельности организации для того, чтобы выявить проблемы и перспективы развития.

Анализ показывает, что основными причинами, по которым организации могут отказаться работать с волонтерами являются:

1. Волонтеры не надежны и в самый ответственный момент могут подвести;
2. Волонтеры никогда не поймут то, что мы делаем;
3. Волонтеры требуют , с которыми у нас ;
4. Волонтеров долго обучать и сложно объяснить, что от них требуется;
5. Волонтеры – это незнакомые люди с непонятными мотивами;
6. Волонтеры могут стать источником проблем в случае каких-либо происшествий;
7. Деятельность организации слишком специфична для волонтеров;
8. Волонтерами сложно управлять;
9. Волонтеры могут негативно влиять на имидж организации;
10. Для волонтеров нужно постоянно придумывать какую-то деятельность;
11. Волонтеры требуют дополнительных расходов.

Все из перечисленных выше причин на самом деле имеют место при работе с волонтерами. Именно поэтому мы считаем, что организация должна серьезно спланировать данную деятельность прежде, чем начать реализовывать волонтерские программы. Предлагаем основные критерии, которые желательно учитывать при ответе на вопрос развивать или не развивать работу с волонтерами:

1. Является ли работа, которую необходимо выполнить, важной? Является ли она полезной и значимой для организации?
2. Возможно ли объяснить потенциальному волонтеру необходимость работы?
3. Может ли эта работа быть выполнена волонтерами? Можно ли ее разбить на задания, которые можно делать вечерами или на выходных? Можно ли ее выполнять вне рабочего времени? Являются ли навыки волонтеров, необходимые для работы, теми навыками, которые имеют все люди, или же это навыки, которым можно легко научить волонтеров на базе имеющихся у них знаний и опыта?
4. Выгодно ли, когда работу делают волонтеры? Будем ли мы тратить больше времени, энергии, денег на то, чтобы набрать, сориентировать, обучить волонтеров, или же все-таки лучше использовать труд персонала? Будем ли мы использовать труд волонтеров постоянно или же нам они необходимы ненадолго?
5. Есть ли у нас поддержка для того, чтобы проводить программу волонтерства? Есть ли у нас человек, который готов работать в качестве координатора волонтерства, который готов заниматься политикой , процедурами, страхуем ли мы волонтеров наравне с другими сотрудниками организации?
6. Хочет ли персонал, чтобы работу выполняли волонтеры? Осознает ли каждый сотрудник свою роль при работе с волонтерами?
7. Можем ли мы предоставить волонтерам работу в соответствии с теми навыками, которыми они владеют?
8. Захотят ли люди того, чтобы работа выполнялась волонтерами? Это полезная и интересная работа, или же мы хотим просто избавиться от работы, которую никто не хочет делать, независимо от того, оплачивается она или ?

9. Знаем ли мы, что делать с волонтерами после того, как они появятся? Есть ли у нас достаточно места, чтобы разместить их? Знаем ли мы, кто отвечает за них? Знает ли тот человек, что они делают?

10. В конечном счете, выполняет ли организация свои обязательства перед волонтерами, или же кто-то просто ищет быстрого решения своих проблем?

Таким образом, только при положительных ответах на большинство из предложенных вопросов имеет смысл начинать привлекать и использовать волонтеров в организации.

Опыт Белорусского детского хосписа по привлечению волонтеров показал, что только при систематической, четкой работе с волонтерами можно получить хорошие результаты для организации. Недостаточное внимание к волонтерам организации, как ни парадоксально, не экономит время сотрудников, а наоборот, заставляет тратить лишнее время на решение возникающих проблем, тогда как четко выстроенная система взаимоотношений, понятная волонтерам, сотрудникам и клиентам организации экономит время и создает условия для более эффективной работы.

2.2. Оценка потребностей и планирование волонтерских программ

Достаточно часто организации принимают 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. С другой стороны, волонтеры могут испытать разочарование, поскольку они не чувствуют, что их знания и навыки востребованы.

Поэтому работа с волонтерами – это не спонтанные действия, ей должны предшествовать размышления и подготовка. Начать следует с определения потребностей и планирования волонтерской программы.

Фаза планирования позволяет руководству организации и штатным сотрудникам выяснить свои ожидания от работы волонтеров. Она дает возможность уже заранее устранить неясности и проблемы, исключить возможность конкуренции штатных сотрудников с волонтерами. Чтобы при планировании учесть различные интересы, в разработке волонтерской программы участвуют представители различных подразделений организации: директор, бухгалтер, штатные сотрудники, активные волонтеры и, возможно, клиенты.

На этом этапе исходным пунктом является вопрос: "Почему организация хочет привлечь или привлекает волонтеров?" Чтобы ответить на него, все занятые планированием волонтерских программ, должны иметь общую точку зрения на волонтерскую деятельность.

Пример одной точки зрения:

"...признает значительность вклада, который волонтеры, с одной стороны, вносят в социальную работу, выполняемую организацией, , с другой стороны, в развитие волонтерского движения..."

Кроме того, важно определить статус волонтеров в организации. Уже на этом этапе закладывается основа отношений между волонтерами и штатными сотрудниками:

"Хотя волонтеры не являются штатными сотрудниками организации и не получают за свою работу оплаты, только в редком случае им компенсируются затраты, в организациях к ним относятся как к равноправным партнерам штатного персонала".

Помимо этих общих договоренностей, на стадии планирования необходимо определить потребности в волонтерской работе. Предпосылкой для этого является ясность задач, планов, целей организации. Какие услуги оказывает или собирается оказывать организация целевой группе? На основании этого могут высказываться конкретные ожидания всех участвующих. Может выясниться, что помощь волонтеров нужна в каком-то определенном проекте (например, дневной стационар), для выполнения определенной задачи (например, помощь с транспортировкой детей) или при открытии новой области задач (например, фандрайзинг). Выясняются задачи и сферы деятельности, которые фактически полностью берут на себя волонтеры. Уже на этом этапе определяются задачи и происходит распределение обязанностей.

Кроме того, разрабатывается регламент и организационные технологии: принципы равенства возможностей, обязанности неразглашения тайны, санитарные нормы и правила техники безопасности, страхования, должностные обязанности, а также критерии оценки менеджмента волонтерских программ.

Работа волонтеров не только приносит выгоду организации, она должна быть также полезна для самих волонтеров. Успешная волонтерская программа предусматривает права волонтеров или обязанности организации по отношению к волонтерам. Они заключаются в обеспечении ставки координатора работы волонтеров, мероприятий по поддержке, супервизий, обучения и повышения квалификации, право участия в принятии решения вплоть до возмещения расходов и страхования. Чтобы успешно реализовать программу на практике, необходимо предварительно оценить имеющиеся в наличии финансовые, временные и человеческие ресурсы организации.

Мы рекомендуем сформулировать все эти договоренности в форме положения о волонтерах или в какой-либо другой документальной форме. Этот документ станет основой для эффективного сотрудничества руководства организации, штатных сотрудников, волонтеров и представителей целевой группы.

2.3. Определение роли волонтеров в организации

После определения основных потребностей организации и принятия решения о необходимости работы с волонтерами, нужно определить роль, которую будут занимать волонтеры в деятельности, организации.

Волонтерская деятельность является ценным дополнением работы штатных сотрудников и наоборот. Определить круг задач – означает создать регламент для сотрудничества штатных сотрудников и волонтеров. Посредством формулирования круга задач определяются компетенции штатных сотрудников и волонтеров. Ясно определяются роли обеих сторон. Волонтеры и штатные сотрудники равноправно работают вместе, но имеют различные сферы ответственности.

Для определения роли волонтеров необходимо, во-первых, четко определить цель волонтерской работы. Цель должна содержать конкретные индикаторы, по которым можно судить о ее достижении или не достижении.

Цели должны быть:

- Конкретными;
- Измеримыми;
- Достижимыми;
- Научными, ;

Методика работы с волонтерами в организации на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"

– Определенными во времени.

Если нет измерителей, очень сложно оценить результаты проделанной работы и объективно контролировать процесс. В качестве критериев достижения цели вы можете использовать:

- проценты, соотношения;
- частота происходящего;
- средние показатели;
- время;
- утверждение руководства.

Правильно поставленная цель работы волонтеров позволит организовать данную деятельность лучше.

Роль волонтеров в организации может быть:

1. Основная (без волонтеров организация не сможет выполнять свою миссию);
2. Вспомогательная (волонтеры дополняют деятельность сотрудников организации, не дублируя её);
3. Замещающая (волонтеры выполняют часть функций сотрудников);
4. Неопределённая (волонтерская деятельность не планируется, волонтер выполняет спонтанные поручения сотрудников организации).

В зависимости от специфики своей деятельности организация определяет роль волонтеров. По-возможности, данная роль должна быть закреплена соответствующими документами внутреннего распорядка организации, например, должностными инструкциями для волонтеров. Волонтеры должны знакомиться с данными документами и представлять свою роль в деятельности организации.

Должностная инструкция может содержать следующие разделы:

- название должности волонтера (например, помощник социального работника по программе «Дневной центр» и т.д.);
- род деятельности (например, помощь в организации реабилитации детей-инвалидов);
- задачи, конкретные обязанности волонтера;
- цели и результаты, ~~должны~~ быть достигнуты (желательно, с определением временных рамок и индикаторов достижения этих задач);
- требования, навыки, знания и/или квалификация волонтеров (квалификация, необходимая для выполнения должностных обязанностей в данной должности);
- ответственность (кто из сотрудников организации является непосредственным руководителем волонтера, а также несёт ответственность за организацию и результаты его труда);
- часы работы и общее время работы в организации (например, участие в работе «Дневного центра» в среду, четверг с 10.00 до 15.00 с сентября 2009 по май 2010 годы);
- место работы (Дневной стационар ОБО «Белорусский детский хоспис», Минский р-н, д. Боровляны, ул. Берёзовая роща 100А);
- права волонтера или обязанности организации (в Белорусском детском хосписе они регламентированы «Положением об оказании волонтерской помощи»);
- польза для волонтера (обучение, повышение квалификации, возмещение расходов, сертификат, страховка, присмотр за детьми и .)

Необходимо принимать во внимание, что должностные инструкции, несмотря на четко заданный формат, могут изменяться в зависимости от потребностей волонтеров. Для волонтера могут формулироваться новые обязанности, более соответствующие его компетенции.

2.4. Влияние деятельности волонтеров на имидж организации

Имидж организации (корпоративный имидж) – это восприятие организации группами общественности. Иначе говоря, это как выглядит организация в глазах других людей. Корпоративный имидж возникает в результате восприятия общественностью комплекса коммуникационных сообщений, генерируемых организацией. Корпоративный имидж может базироваться на верованиях, так же, как и на фактах.

Корпоративный имидж может быть:

- позитивным,
- негативным,
- нечетким.

Обычно различные группы неоднозначно, по-разному воспринимают организацию.

Позитивный имидж повышает статус организации, облегчает доступ организации к ресурсам (финансовым, информационным, человеческим, материальным) и ведение её деятельности.

На формирование имиджа организации влияют как объективные (социально-психологические), так и субъективные (индивидуально-психологические) факторы. Первые являются в определенном смысле отражением общественного мнения. Вторые же в значительной мере определяются индивидуальными особенностями личности и представляют собой субъективный образ организации в сознании человека, детерминированный его пристрастиями, предпочтениями, желаниями и страхами (опасениями).

К социально-психологическим факторам относится степень известности организации. Чем менее известна конкретная организация, тем с большей вероятностью при формировании ее имиджа целевые группы будут полагаться на стереотипы, которые, по их мнению, присущи всей группе подобных организаций. Например, если ваша благотворительная организация не известна людям, вероятно, они будут приписывать ей те стереотипы о такого типа организациях, которые у них сформировались. Более того, по мнению многих специалистов, люди с большей вероятностью приписывают чему-то неизвестному негативные характеристики. Поэтому для поддержания позитивного имиджа организации важны постоянное «визуальное присутствие» в социальной жизни, напоминание целевым группам, что она существует и выгодно отличается от других. Формы такого «присутствия» могут быть самыми различными: пресс-релизы, публикации в средствах массовой информации, участие в различных выставках, семинарах и концертах и др.

К субъективным факторам, воздействующим на формирование имиджа организации, следует отнести характеристики волонтеров, такие как пол, возраст, образование, профессиональная принадлежность, индивидуально-психологические черты личности, состояние здоровья и др. Выраженное индивидуально-психологическое влияние на формирование имиджа организации оказывают прямые контакты представителей общества с волонтерами и сотрудниками организации, как позитивные и

реакции и впечатления будут в значительной мере определяться личными предпочтениями, симпатией и антипатией, субъективными образами приемлемого или неприемлемого внешнего вида, поведения, речи, эмоциональной реакции волонтеров, обязательностью, пунктуальностью и т.п.

Так как волонтер позиционирует себя как представитель организации, любые его социальные действия могут как улучшить, так и ухудшить имидж организации.

Именно поэтому имеет смысл проводить отбор и обучение тех волонтеров, которые вступают в социальные взаимодействия от имени организации. Важно, чтобы волонтер разделял миссию, видение и цели организации.

Иногда необходимо вводить некоторые ограничения для волонтеров: например, не использовать организацию для распространения религиозных идей, не распространение конфиденциальной информации, не высказывать свою точку зрения от имени организации и т.п.

Волонтеры должны быть вежливы, обладать определённым уровнем культуры, образованности.

Волонтеры должны быть ознакомлены с миссией организации, видением организации (представление об окружающей действительности – настоящей или будущей), знать цели и задачи, которые определяют деятельность организации. Тем не менее, поскольку волонтеры не являются сотрудниками организации и, следовательно, не всегда могут разделять понимание миссии организации, им не следует представлять организацию на публичных мероприятиях, в СМИ. Это связано также с тем, что наиболее активные волонтеры могут участвовать в деятельности нескольких организаций и, таким образом, реализовывать своё стремление к публичности, тогда как для организации в этом случае может произойти размытие идентичности.

Помните, восстанавливать испорченный имидж гораздо сложнее, чем его создавать.

В Белорусском детском хосписе волонтеры играют очень важную роль, тем не менее, опыт показывает, что далеко не каждый из них заинтересован в получении подробной информации о миссии, видении, целях и задачах организации. Как правило, оказание помощи с их стороны не связано с достижением этих целей, а является реализацией своих собственных стремлений и планов.

2.5. Привлечение новых волонтеров к деятельности организации

Сегодня, с развитием информационных технологий привлечение волонтеров кажется делом достаточно простым. Во многом это и есть. Тем не менее, необходимо определиться, какую категорию людей вы хотели бы привлечь и, исходя из этого, размещать информацию о наборе волонтеров. Если вы чётко представляете, для чего нужны волонтеры, можно это указать в объявлении – вы облегчите себе работу в будущем. Также можно указать, на какой должности нужны волонтеры, есть ли предпочтения по полу, возрасту, квалификации.

Как известно, наиболее активная молодёжь учится в университетах – именно там наиболее эффективно размещать объявления – также как и в интернете на сайте организации, в различных социальных сетях (vkontakte.ru, odnoklassniki.ru, facebook.com, twitter.com и др.).

В целом, объявления о наборе волонтеров можно размещать где угодно, тем не менее, важно заранее просчитать ваши затраты (финансовые и временные), которые вы понесёте в результате деятельности по привлечению волонтеров.

Если волонтеры нужны организации на короткое время, имеет смысл обратиться к организациям давно работающим с волонтерами и имеющими большую волонтерскую базу. Иногда целесообразно заключить договор с одной из подобных организаций и снять с себя заботу по привлечению волонтеров – останется только приглашать их для конкретной работы.

В качестве волонтеров можно также привлекать безработных, размещая объявления прямо в центрах занятости населения.

Можно выделить ряд мер, позволяющих безработных к волонтерской работе:

1. Распространяйте брошюры о наборе волонтеров по организациям, занимающимся переподготовкой кадров.
2. Распространяйте брошюры по фирмам, занимающимся написанием резюме.
3. Предлагайте помощь компаниям, которые находятся в ситуации временной остановки производства.
4. Помещайте объявления в рубрике «Требуется».
5. Поощряйте работодателей, которые при приеме на работу отдают предпочтение тем людям, которые были добровольцами.
6. При наборе волонтеров акцентируйте слово «Переподготовка».
7. При наборе волонтеров акцентируйте фразу «Выбор карьеры».
8. При наборе волонтеров акцентируйте фразу «Установление контактов».
9. Когда Вы будете проводить интервью, делайте акцент на том, какие навыки можно приобрести в процессе работы.
10. Ведите учет отработанных часов и навыков каждого волонтера.
11. Помогайте волонтерам развивать свои навыки и умения.
12. Проводите тренинги для волонтеров, развивающие навыки в новых областях.
13. Прежде всего, объявляйте о новых «вакансиях» для волонтеров в волонтерских агентствах.
14. Информировать волонтеров о тренингах, которые проводят другие организации.
15. Проверяйте работу волонтеров и помогайте им решать возникающие проблемы.
16. Пишите рекомендательные письма, в которых описывайте умения человека и то, что он делал.
17. Поддерживайте волонтеров, которые занимаются поиском работы.

В целом, для того, чтобы ваше предложение о наборе волонтеров было привлекательно, необходимо:

1. Делайте дизайн материалов таким, чтобы их было легче читать.
2. Акцентируйте внимание на том, что волонтеры могут развивать навыки работы.
3. Акцентируйте внимание на том, что помогая другим, ты помогаешь себе.
4. Развивайте волонтерство в пределах своего микрорайона.
5. Возмещайте расходы.
6. Не употребляйте жаргон.
7. Минимизируйте .

8. Говорите человеку, который хочет стать волонтером, что он может «выручить кого-нибудь», а не то, что он «волонтер».
9. Распространяйте брошюры там, где это целесообразно.
10. Работа должна быть конкретная.
11. Делайте акцент на методе индивидуального набора.
12. Рассказывайте истории успеха.

Самым простым объявлением может быть, например, следующее: "Вы хотите работать с детьми и подростками? Получить новые знания? Повысить свою квалификацию и завести новых друзей? Вы никогда раньше не работали с детьми и подростками? – для нас это не проблема, мы считаем, что никогда не поздно начать приобретать опыт. Мы поддержим Вас в Вашей работе, предложив образовательные тренинги. Кроме образовательных мероприятий мы оказываем регулярные консультации и проводим супервизии..."

После того, когда к вам стали обращаться волонтеры, постарайтесь минимизировать промежуток времени между первым обращением к вам человека, который хочет стать волонтером и предоставлением ему работы. Не получая от вас заданий, человек может решить, что он здесь не нужен и обратиться в другую организацию.

Для знакомства волонтера с организацией можно использовать следующие темы:

1. Описание и история организации.
2. Описание программ деятельности и целевых групп организации.
3. Как ваша организация сотрудничает с сообществом и другими организациями.
4. Описание программы волонтерства.
5. Схема построения организации и представление основного персонала.
6. Календарный план основных мероприятий организации на год.
7. Представление волонтеру политики организации и других процедур.
8. Представление оборудования: офис, телефон, туалеты, еда, кофе, и т.д.
9. Обсуждение того, что получает волонтер.
10. Обсуждение расписания работы волонтера в организации.
11. Обсуждение системы мониторинга и кто будет наблюдать за работой волонтера.
12. Обсуждения покрытия расходов волонтера (транспорт, канцтовары и пр.).
13. Описание того, что необходимо делать в случае какой-либо опасности.
14. Описание процесса оценки работы.
15. Ориентация по каждому типу работы для каждого волонтера.
16. Схема изменения графика работы или информирования об отсутствии.
17. Возможности карьерного роста и развития.
18. Процесс набора новых волонтеров.

Необходимо также позволить волонтеру задать любые вопросы о деятельности организации, которые у него возникли.

Важно ознакомить волонтера с положением о волонтере, принятом в данной организации, имеет смысл заключение договора с волонтером с указанием прав, обязанностей и ответственности сторон друг перед другом.

Опыт Белорусского детского хосписа показывает, что наиболее эффективным способом привлечения волонтеров являются публикации в СМИ, в интернете, через проведение социальных мероприятий. Многие

заявляют о своём желании участвовать в волонтерской деятельности по примеру своих друзей или родственников.

2.6. Дифференциация и отбор волонтеров

Какой бы сильной не была потребность организации в волонтерах, необходимо проводить отбор людей, желающих ими стать. Для этого всегда необходимо организовывать встречу с потенциальными волонтерами. Так как волонтеров может обращаться много, имеет смысл назначить день недели и время собеседования с кандидатами. При первом собеседовании человека можно попросить заполнить анкету, содержащую как общие сведения, так и конкретные необходимые для работы данные.

Например, можно попросить указать:

1. Место рождения.
2. Национальность.
3. Адрес, контактные данные.
4. Возраст.
5. Семейное положение, состав семьи.
6. Вероисповедание.
7. Наличие судимости.
8. Знание иностранных языков.
9. Место и график работы.
10. Образование.
11. Все то, что не относится напрямую к способности человека выполнять ту работу, которая от него требуется.

В Великобритании разрешение на волонтерскую деятельность для физического лица выдаёт государство. В некоторых странах от волонтера требуют предоставление двух рекомендаций. В Белорусском детском хосписе при знакомстве с волонтерами мы практикуем собеседование с психологом, который принимает решение о возможности работы с данным волонтером и определяет сферу его работы.

Если по каким-то причинам, вы решили не принимать потенциального волонтера, отказать можно различными способами:

1. «Было бы здорово, если бы у нас было что-то для Вас, но, к сожалению, пока ничего нет».
2. «Вы нам не подходите, но...»
3. «...Знайте, найдем позже».
4. «Вы когда-нибудь слышали о Центре Волонтеров?»
5. «Время, когда Вы можете работать, не подходит нам».
6. «Навыки, которыми Вы обладаете, не подходят нам в нашей программе».
7. «Нам не хочется отнимать у Вас время».
8. «Позвольте дать Вам один адресок...»
9. «Место, для которого Вы отлично подходите, к сожалению, уже занято».
10. «Я не думаю, что Вы получите от волонтерства то, что хотите».

Даже если волонтер не подошёл вам, постарайтесь сделать всё, чтобы он ушёл с положительным мнением о вас и организации. Для этого можно проявить участие в его делах: посоветовать куда ещё можно обратиться, высказать уверенность в том, что с его способностями он, вероятно, очень скоро найдёт лучшую работу и т.д.

При знакомстве с волонтером можно постараться определить его мотивацию к волонтерской деятельности. Также имеет смысл узнать о долгосрочных намерениях волонтера, задав ему, например, вопрос, сколько времени в месяц (в год) он желал бы посвящать вашей организации.

Если обладает высокой квалификацией, целесообразно это использовать (например, учителя иностранного языка для переводов и пр.), если только сам волонтер не отказывается от применения своих знаний в вашей организации.

Если волонтеров в организации достаточно много, можно дифференцировать их по сферам, по программам и строить работу с ними по-разному. Дифференциация также может быть по образованию, по возрасту, по свободному времени, по степени активности и т.п. Подобная дифференциация позволит сохранить наиболее значимых для организации волонтеров, так как им будет уделяться особое внимание.

2.7. Эффективное использование квалификации волонтеров

Как было уже сказано, дифференциация позволяет наиболее эффективно использовать квалификацию волонтеров. Волонтерство может стать хорошим способом подбора нового персонала для вашей организации, поэтому необходимо обращать внимание на квалифицированных людей, желающих стать волонтерами. Кроме квалификации у них также часто присутствует высокий уровень мотивации к работе в вашей организации.

В зависимости от занятости волонтеров и высказанном желании о степени участия в деятельности организации необходимо строить дальнейшую работу. Как правило, не желательно перегружать волонтера работой – возможно, человек не сможет отказаться, но будет чувствовать себя некомфортно и в следующий раз ответит на просьбу о помощи с меньшей охотой. С другой стороны редкие обращения к волонтеру могут создать впечатление ненужности этого человека организации.

Целесообразно также разбивать волонтеров на группы по их квалификации или даже распределять их между сотрудниками организации, если планируется их привлечение для работы в разных сферах.

Иногда имеет смысл также группировать волонтеров по возрасту, месту работы, месту жительства, наличию автомобиля и т.д.

Со временем может сформироваться индивидуальный стиль и индивидуальный график общения с волонтером. При этом не нужно бояться уточнять, нравится ли подобный стиль общения волонтеру, устраивает ли его периодичность обращений, может ли он полностью реализовать себя при таком варианте общения и пр.

Если профессиональная деятельность волонтера связан со сферой, которая интересна для организации (СМИ, бизнес, государственные органы, программирование и пр.) желательно спросить, есть ли у волонтера желание оказывать профессиональную помощь организации. Опыт Белорусского детского хосписа показывает, что не все волонтеры заинтересованы в распространении волонтерства в свою профессиональную деятельность, даже несмотря на то, что они сами выразили желание быть добровольцами. По их мнению, волонтерская помощь не должна быть связана с профессией. Если человек четко дал понять, что дело обстоит именно так, необходимо к

прислушаться. Тем не менее, через некоторое время после того, как волонтер узнает больше о деятельности организации, проникнется её идеями, можно снова обсудить варианты сотрудничества с учётом профессиональной квалификации волонтера.

2.8. Взаимодействие с волонтерами

После того, как волонтер был отобран для помощи организации, его необходимо занести в базу данных волонтеров организации (в электронном или печатном виде). Взаимодействия с волонтерами можно осуществлять различными способами:

- по телефону;
- через электронную почту;
- через интернет-пейджеры (icq, quip);
- skype;
- социальные интернет сети;
- в процессе личной встречи.

В идеале общение с каждым волонтером должно происходить не реже чем один раз в две недели. Отвечать на все письма необходимо в течение 24 часов, если вы не смогли ответить на телефонный звонок необходимо перезвонить. Для поддержания интереса волонтера к помощи организации можно осуществлять интернет рассылку основных новостей организации.

Желательно иметь список дней рождения волонтеров и лично поздравлять всех с праздником (также и с общими праздниками).

Крупные волонтерские собрания (15-30 человек) имеет смысл проводить каждые 3-4 месяца. Собрания должны быть подготовлены и направлены на развитие навыков командной работы, на поощрения наиболее активных волонтеров.

Желательно знать волонтеров по именам, представлять, кто этот человек и чем он занимается помимо вашей организации.

разработайте алгоритм взаимодействия с волонтерами для того, чтобы сотрудники организации действовали согласованно и не дублировали друг друга во взаимодействиях с волонтерами.

Важно поощрять активность волонтеров в их желании сделать деятельность организации более эффективной, лучшей. Для этого можно устраивать круглые столы по проблемным вопросам, записывать инициативы и, если они имеют смысл, привлекать волонтеров к их осуществлению.

Не менее важно контролировать деятельность волонтеров – следить, чтобы запланированная работа проводилась вовремя и качественно. Если волонтер помогает организации сравнительно недавно и вы ещё имеете плохое представление о степени его ответственности, необходимо уделить больше внимания организационным вопросам: проследить, чтобы волонтер пришёл вовремя, чтобы он чётко понял задание, чтобы ушёл довольным. Нельзя допускать ситуации, когда волонтер пообещал, что пришёл, а сотрудники организации на это никак не отреагировали. Это же относится и к неожиданным визитам волонтеров – возможно, работа для нежданного волонтера и найдётся, однако, необходимо чётко объяснить, что режим работы вашей организации предполагает планирование и организованность, а не самодетельность и хаос. Это же касается и незапланированных визитов волонтеров на дом к представителям целевой группы вашей организации. Подобные вещи недопустимы и в таких случаях необходимо принять серьёзные меры вплоть до исключения волонтера.

2.9. Координация деятельности волонтеров

В организации должен быть человек, отвечающий за документацию и проведение работы с волонтерами. Этот человек должен иметь всю информацию о волонтерах, быть готовым тратить много времени на данную деятельность. Если волонтеры привлекаются по разным программам, то по каждой программе с волонтерами может работать свой сотрудник. Для помощи

волонтеров среди сотрудников целесообразно привлекать одного или нескольких координаторов из числа волонтеров.

При определении заданий для волонтеров имеет смысл учитывать место жительства волонтеров, наличие у них собственного транспорта и т.д.

Так как общение с волонтерами требует много времени, необходимо быть готовым к расходам за телефон и интернет.

Необходимо рационально подходить к привлечению волонтеров к какой-либо деятельности: если её могут сделать два человека, то нет смысла приглашать четырёх.

Нужно фиксировать случаи безответственного поведения волонтеров и если таких случаи повторяются, необходимо ставить вопрос об исключении волонтера из числа волонтеров организации.

Координатор волонтеров обязательно должен быть в курсе любой активности волонтера, осуществляемой от имени организации. Самовольная деятельность волонтера позволяет также ставить вопрос о его исключении.

По-возможности, необходимо составлять график работы волонтеров заранее. В этом случае волонтер и сотрудники имеют возможность планирования деятельности.

2.10. Ведение документации по работе с волонтерами

Отношения между организацией и волонтером закрепляются в соглашении, имеющем характер договора. В нем определяются права и обязанности обеих сторон. Такое соглашение способствует успешному сотрудничеству волонтера и организации. В договоре фиксируется обязанность организации оказывать поддержку волонтеру: например, посредством обучения и повышения квалификации, супервизий возмещения расходов и страховки. В свою очередь, волонтеры обязаны регулярно работать, не разглашать конфиденциальную информацию и т.д.

Также волонтер заполняет анкету, содержащую как общую, так и специальную информацию.

Необходимо выработать способ фиксации работы волонтера в организации: это может быть лист активности, хранящийся вместе с анкетой или электронный документ или, например, журнал посетителей организации.

В организации должна быть разработана документация по работе с волонтерами: положение о волонтерах, кодекс волонтера, правила поведения волонтеров и т.п.

Так как данные по волонтерам содержат конфиденциальную информацию, доступ к ним должен быть ограничен. Необходимо строго следить за недопущением распространения информации о волонтерах без их ведома.

3. Приёмы совершенствования работы с волонтерами

3.1. Определение ответственности волонтеров

Любая общественная деятельность человека предполагает принятие на себя определённой ответственности. Обратившись в организацию и осуществляя от её имени деятельность, волонтер принимает на себя ответственность за:

- сохранение конфиденциальности полученной личной информации;
- выполнение взятых на себя поручений качественно и в срок;
- поддержание положительного имиджа организации в обществе;
- бережное отношение к имуществу организации;
- сообщение правдивой информации о себе, своих мотивах и своей деятельности от имени

Есть несколько важных правил с которыми необходимо знакомить всех, кто задумался об оказании помощи нуждающимся.

1. Оцените свое время. Сколько реально времени в день, неделю, месяц вы готовы уделять помощи. От этого зависит выбор способа помочь.
2. Оценить свои силы. Прежде чем браться за , что кажется таким важным и нужным, необходимо задуматься, а сможете ли вы довести это до конца? Сумеете ли качественно осуществить выбранный вид помощи?
3. Начать с малого. Это даст хороший шанс осознать свои возможности, увидеть людей, с которыми придется работать вместе, даст им возможность увидеть вас в деле, даст время для того, чтобы эмоции улеглись.

Во время первой беседы с волонтером можно рассмотреть различные ситуации добросовестного и недобросовестного поведения волонтеров и их последствия.

Несмотря на то, что выше мы говорили об определении уровня ответственности волонтера, тем не менее, на самом деле волонтер не несёт реальной ответственности ни за какую деятельность, если только она не противоречит законодательству. Таким образом, любая активность волонтера должна проходить в присутствии представителя организации или координироваться им.

3.2. Обучение волонтеров

Возможность обучения является важным мотивом для занятия волонтерской деятельностью. Кроме того, обучение волонтеров повышает эффективность их помощи организации. Именно поэтому наличие возможности повышения квалификации волонтеров путём обучения чрезвычайно важна.

Целью обучения и повышения квалификации волонтеров является подготовка их к квалифицированной и самостоятельной работе и, тем самым, обеспечение высокого качества оказываемых услуг, которые отвечают интересам клиентов.

Волонтерская деятельность это не просто бескорыстная помощь другим, добровольцы преследуют и собственные интересы, такие как личное развитие, получение новых знаний, навыков, умений – часто необходимых для будущей профессиональной деятельности. Обучение и повышение квалификации также подразумевает социальные аспекты – такие как знакомство с другими сотрудниками и развитие хороших отношений между волонтерами.

Вводный курс является основным элементом в обучении и повышении квалификации. Его дополняют внутриорганизационные тренинги, подготовка которых также является задачей координатора работы волонтеров. Цель внутриорганизационного обучения и повышения квалификации заключается в том, чтобы подготовить волонтера к практической деятельности. Оно затрагивает следующие аспекты:

1. Передача информации и знаний, которые относятся к сфере задач;
2. Обучение навыкам, необходимым для выполнения задач;
3. Размышление о личном отношении к волонтерской деятельности.

Процесс обучения основывается на использовании в качестве элементарного учебного материала уже имеющегося у волонтера опыта, например, из профессиональной деятельности или из повседневной жизни. Обучение должно быть увлекательным для всех участников.

Для такого рода обучения очень подходит методика групповой работы, которая, среди прочего, предусматривает ролевые игры, обсуждение примеров из жизни.

Очень полезны дискуссии, доклады экспертов, обмен опытом с уже давно работающими волонтерами и/или клиентами.

Кроме того, волонтерам предлагается обучение и повышение квалификации вне организации – курсы, семинары, мастерские и другие образовательные мероприятия. Их темы могут быть различными, от

специфических "Паллиативная помощь детям", до достаточно общих – компьютерные курсы, обучение работе с молодежью. Участие волонтера в таких образовательных мероприятиях должно быть бесплатно.

Возможность обучения должны иметь все волонтеры, возможно, в разное время. Для того, чтобы провести хороший обучающий тренинг, необходимо:

1. Иметь ясную и значимую цель тренинга.
2. Подготовить необходимое оборудование.
3. Сформировать удобный график работы.
4. Поставить реалистичные временные рамки.
5. Подобрать тренеров, которые понимают как содержание, так и аудиторию.
6. Чётко объяснить место проведения тренинга.
7. Подобрать методику обучения в соответствии с временными рамками и аудиторией.
8. Правильно подобрать участников тренинга.
9. Предоставить участникам возможность обсуждения и обмена мнениями.
10. Необходимо вкраплять в тренинги различные расслабляющие вещи (игры, например), чтобы не было скучно.

Прошедших обучение волонтеров в будущем возможно привлекать к обучению новых волонтеров.

По итогам обучения можно выдавать сертификаты об участии в тренинге по теме.

3.3. Консультации и супервизия

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

Уже с начала деятельности волонтерам необходимы консультации и поддержка, которая должна быть предусмотрена в организационной структуре организации.

Контактным лицом для всех важных вопросов волонтера является координатор работы волонтеров, в то время как в ежедневной работе волонтеру помогают штатные сотрудники.

Условия работы волонтера определяются регламентом работы волонтеров, принципами равных возможностей, санитарными нормами, правилами техники безопасности, возмещения расходов и признанием.

Поддержка волонтеров предусматривает следующее:

- Консультирование – объяснить волонтеру, как поступать в той или иной ситуации;
- Обеспечить волонтера информацией, необходимой в определенной ситуации, например, правовые предписания;
- Непосредственная работа – так организовать работу волонтеров, чтобы предотвратить чрезмерные нагрузки;
- Обучение и повышение квалификации – передать волонтерам знания и навыки;
- Изменения в системе – оказывать влияние и изменять организационные условия, чтобы создать благоприятные условия для работы волонтеров;
- Личная поддержка – помочь волонтеру определить проблему и найти решение для нее;
- Содействие взаимной поддержке – способствовать установлению контактов и взаимопомощи между ;

- **Постоянная поддержка** – организовать обратную связь с волонтером, узнавать его мнение о работе.

Реализация эффективной поддержки очень зависит от климата в организации, от того, как свободно он может попросить о помощи.

Волонтер охотно воспользуется поддержкой, если координатор работы волонтеров и штатные сотрудники регулярно предлагают возможности для диалога с волонтером. С одной стороны, таким образом, волонтеру оказывается уважение и одобрение его работы, с другой стороны, волонтер получает стимул сразу же рассказывать штатным сотрудникам о возникающих у него трудностях. В общении должно быть как можно меньше барьеров.

Особую форму коммуникации представляют собой супервизии. Главная задача координатора волонтерских программ состоит в том, чтобы регулярно проводить супервизии с волонтерами. Беседу ведет координатор волонтерских программ или штатный сотрудник. На супервизиях обсуждаются события, связанные с конкретной работой и с опытом волонтера. Они также представляют собой оценку работы волонтера и в результате способствуют изменению и улучшению ситуации. В ходе непринужденной беседы волонтер должен оценить свою деятельность и поставить себе цели. Одновременно выявляются проблемы, которые волонтер не осознает сам – "эффект выгорания". Совместно решается, как изменить ситуацию, если, например, волонтер недостаточно загружен или перегружен, то можно предложить ему участие в другом проекте, уменьшить или увеличить возлагаемую на него ответственность.

3.4. Вознаграждение волонтеров

Большинство людей, претендующих на роль волонтеров, утверждают, что им не нужно вознаграждение. Тем не менее, человек устроен так, что он будет делать то, что не приносит ему удовольствия или удовлетворения потребностей.

Таким образом, чтобы вознаградить волонтера нужно:

1. Позволить ему почувствовать свою значимость для организации – грамота лучшему волонтеру, публичная похвала, благодарственное письмо, положительная характеристика – желательно подчеркнуть роль волонтера в деятельности организации. В данном случае, волонтер – это человек, который *стал* волшебником и сделать этот мир лучше – мы можем помочь ему в этом.
2. Обучение волонтера – это во многом его вознаграждение. Кроме обучения внутри организации, можно также отправлять волонтеров для обучения в другие организации.
3. Предоставление волонтеру социально значимого занятия – это тоже вознаграждение, это делает жизнь осмысленной и придаёт уверенность в себе.
4. Удовольствие от помощи другим может быть достаточно значимым (помогать не только получать, но и дарить).
5. Возможность познакомиться с новыми людьми, со сходными интересами и ценностями – это тоже важно.

Штатные сотрудники должны в своей ежедневной работе уважать и ценить труд волонтеров. Это должно выражаться не только в слове "Спасибо". Признание особенно необходимо там, где волонтеры работают самостоятельно, берут на себя ответственность, участвуют в принятии решений и рассматриваются как равноправные партнеры штатных сотрудников. Наряду с признанием, организация должна создавать для волонтеров материальные и нематериальные стимулы, которые заключаются в формальном

Методика работы с волонтерами в организации на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"

волонтеров: участие в процессе планирования и принятия решений, обеспечение права участия в принятии решений, возможность обучения и повышения квалификации, компенсация расходов, супервизии, выдача сертификатов, свидетельств и предоставление рекомендаций, вынесение благодарности в ежегодных отчетах, скидки при посещении мероприятий, предоставление возможности завязывать новые контакты, например, с помощью приглашения на мероприятия, проводимые организацией и т.д.

Признание в организации нельзя рассматривать вне социального контекста. Все большее значение приобретает общественное признание волонтерской деятельности, которое должно выразиться в действиях со стороны государства. Таким образом, можно рассылать благодарственные письма по месту работы или учёбы волонтера.

Кроме того, в организации должен быть создан такой климат, при котором волонтер чувствовал свою значимость и уважение к самому себе. Тревогу вызывает следующее высказывание волонтера: "Я всего лишь волонтер". Оно свидетельствует о том, что в данной организации волонтеры чувствуют себя лишь малоценными помощниками. Волонтеры и штатные сотрудники должны рассматриваться как равные.

3.5. Оценка работы волонтерских программ

Оценка является не последней составной частью менеджмента волонтерских программ, она должна проводиться постоянно на каждом этапе. Оценка подразумевает, во-первых, определение степени участия волонтера, выявление проблем и конфликтных ситуаций, реагирование на них, нахождение выхода из них. Во-вторых, в ходе оценки анализируется как деятельность самого волонтера, так и координатора волонтерских программ в отношении к коллегам, общественности, спонсорам.

Оценка менеджмента волонтерских программ, с одной стороны, происходит внутри организации – внутренняя оценка. Она производится, главным образом, координатором работы волонтеров. С другой стороны, руководством организации.

При этом используются количественные показатели участия волонтеров в работе организации. Собираются статистические данные о числе волонтеров и количестве отработанных ими часов.

Дополнительно проводится и качественный анализ, при котором оценивается личное развитие волонтеров, отношение между волонтерами и штатными сотрудниками. Практическое применение основных правил и технологий менеджмента волонтерских программ определяется с помощью ответов на вопросы: Имели ли волонтеры и клиенты возможность принимать участие в процессе планирования и принятия решений? Могут ли волонтеры принимать участие в процессе принятия решений? Предпосылкой для этого является взаимная готовность штатных сотрудников и волонтеров отвечать на вопросы об их работе, их роли и их отношениях друг с другом. Регулярные супервизии и оперативки также служат дополнительным показателем.

Внешняя оценка концентрируется, кроме того, на оценке организационной структуры, существующей в организации для менеджмента волонтерских программ. Характерно, что ее производят лица, которые не работают в организации и, таким образом, независимы и объективны.

Комбинация обоих методов делает оценку эффективной. При этом важно, чтобы результаты оценки были представлены всем сотрудникам и клиентам, а также спонсорам в наглядной

3.6. Взаимодействие с бывшими волонтерами организации

Люди, которые некоторый период участвовали в деятельности организации, а затем по каким-либо причинам это делать, могут по-прежнему находиться в базе данных волонтеров организации и иногда, их также привлекать для помощи. Например, они могут быть полезны при обучении и привлечении новых волонтеров, если необходимо распространить информацию о хосписе.

Кроме того, эти люди могут оказывать квалифицированную помощь, связанную с их квалификацией, а также финансовую помощь.

В некотором смысле, можно говорить о том, что бывших волонтеров не бывает – у человека становится меньше времени, но желание помогать, как правило, остается. Тем не менее, необходимо учитывать занятость бывших волонтеров, привлекать их к помощи организации только по их желанию и не обращаться к ним, если они высказали такую просьбу.

Бывшие волонтеры могут стать сотрудниками организации, а также консультантами или экспертами по каким-либо вопросам.

Наконец, опыты общения с бывшими волонтерами организации помогают выявить возможные проблемы в организации волонтерской работы – об этом может подсказать анализ причин ухода волонтеров из организации.

3.7. Стимулирование активной позиции волонтеров в организации

Развитие организации связано с созданием и реализацией новых идей. Как правило, персонал, работающий в организации, имеет мало времени на анализ и разработку идей по совершенствованию деятельности, повышению качества работы, проведения мониторинга. Даже если это не так, помощь в этой сфере и что более важно, свежий взгляд на работу организации могут быть очень полезны. Именно поэтому имеет смысл организовывать собрания с волонтерами, посвященные обсуждению возможностей улучшить работу организации во всех сферах её деятельности. В процессе данного обсуждения важно не критиковать идеи, предложенные волонтерами, фиксировать и развивать. Возможно создание координационного совета волонтеров, который подобно попечительскому совету, будет способствовать мониторингу деятельности и развитию организации.

В идеальном варианте волонтеры должны быть включены в работу организации на всех этапах её деятельности – от создания новых идей и принятия решений до реализации и подведения итогов.

3.8. Командная работа в деятельности волонтеров

В целом, под командной формой организации работы понимается объединение работников в автономный самоуправляемый коллектив с целью решения поставленной задачи более оперативно, эффективно и качественно, чем при обычной, индивидуальной работе.

Можно выделить пять принципов организации командной формы работы:

1. Принцип коллективного исполнения работы – каждый член команды выполняет ту часть работы, которая ему поручена самой командой. Таким образом, волонтер, должен иметь представление о своём месте в общей деятельности организации;

2. Принцип коллективной ответственности, предусматривающий ответственность команды в целом за успешность выполнения работы в целом. Волонтер должен знать, что в процессе помощи организации он несёт ответственность не только за себя, но и за успешность деятельности организации, а также за благополучия целевой группы или деятельности организации;

3. Принцип стимулирования команды за конечный результат. Если волонтер принимал участие в какой-либо деятельности или мероприятии, необходимо позволить ему получить информацию о результатах этой деятельности, а также наградить (например, похвалить, подчеркнув его персональную);

Методика работы с волонтерами в организации на примере ОБО "Белорусский детский хоспис"

4. Принцип автономного самоуправления команды - управление командой осуществляется ее лидером, а не административным руководством организации. Хотя задачи для выполнения могут ставиться руководством организации, распределение ролей и функций, выбор методов решения задачи определяется самой командой. Таким образом, принимать решение об участии и роли волонтеров в деятельности организации могут принимать сами волонтеры, собрание волонтеров, совет волонтеров;

5. Принцип повышенной исполнительской дисциплины, добровольно принимаемый каждым членом команды. Данный принцип предполагает выполнять все взятые на себя обязательства. Волонтер не является сотрудником и не получает денежного вознаграждения за свою работу в организации, таким образом он может на любом этапе отказаться от помощи организации, тем не менее, если волонтер согласился участвовать в конкретной деятельности организации, он должен соблюдать правила внутреннего распорядка и исполнительской дисциплины;

Признаками команды являются:

1. Постоянство состава группы.

Вне зависимости от количества человек, работающих в команде, они должны привыкнуть друг к другу, научиться понимать, учитывать и принимать во внимание особенности каждого. Кроме того, одной из отличительных черт команды является формирование собственной субкультуры с высокой выраженностью чувства принадлежности у членов этой команды.

2. Регулярность совместной работы.

Определенный ритм совместной работы приводит к появлению у участников команды своего рода условного рефлекса на конкретные дни и часы, что дополнительно стимулирует и мотивирует их к повышенной деловой активности, участию в командной работе.

3. Предмет работы.

Для любой команды (управленческой, исполнительской, творческой) характерен свой определенный предмет работы - то, чем команда должна заниматься, какие вопросы и проблемы она должна решать.

4. Командные правила и нормы.

В любой команде со временем вырабатываются формальные или неформальные правила поведения, взаимодействия как внутри команды, так и взаимосвязи с внешним миром. Эти правила должны разделяться и приниматься всеми членами команды.

5. Общая цель.

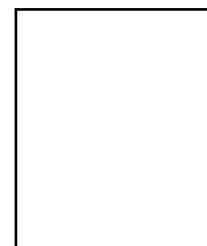
Любую команду объединяет не только предмет ее работы, но и то, ради чего эта работа осуществляется, цель, к достижению которой движется

ПРИЛОЖЕНИЕ В

АНКЕТА

Уважаемые друзья!

Данная анкета предназначена для людей, когда-либо живших, живущих сейчас или планирующих иметь отношение к Белорусскому Детскому Хоспису. Наша организация хотела бы поддерживать с Вами более эффективные отношения, активно взаимодействовать, и, может быть, помочь друг другу. Объемность и полнота Ваших ответов определяют возможное направление нашей дальнейшей сотрудничества.



1. Фамилия, Имя и Отчество

2. Дата рождения

3. Возраст

--	--	--

4. Праздник, адрес постоянной прописки

--

5. Паспортные данные

--

6. Как Вами связаться?

Домашний телефон		Раб. телефон	
Мобильный телефон		E-mail	

7. Семейное положение

8. Образование

Учебное заведение

Специальность

9. Профессиональный опыт

Укажите, пожалуйста, Ваше место работы и должность:
Содержание деятельности
Время начала и окончания работы

10. Владение иностранным языком

11. Знание ПК

		отлично	хорошо	удовл.
Английский	устный			
	письменный			
Немецкий	устный			
	письменный			
	устный			
	письменный			

Деятельность	отлично	хорошо	удовл.
Набор текста			
Программирование			
Презентации			
Веб-дизайн			

12. Рождение в/м

категории

--

Есть ли у Вас личный? /и/ Нет ☐ Если да, то какой?

13. Есть ли у Вас свободное время, которое Вы могли бы посвятить Белорусскому детскому госпиталю?

Нет ☐ Если да, то какое это время?

14. Если у Вас есть желание помочь Белорусскому детскому госпиталю, пожалуйста, выберите сферы, в которых Вы хотели бы это сделать:

☐	Игры с детьми	☐	Транспортная помощь
☐	Уход за детьми	☐	Помощь в сборе средств
☐	Работа на компьютере	☐	Юридическая помощь
☐	Участие в мероприятиях	☐	Финансовая помощь
☐	Физическая помощь	☐	Психологическая помощь
☐	Издательская помощь	☐	Помощь в рекламе госпиталя
☐	Помощь мед.кадров	☐	Помощь в организации экскурсий
☐	Помощь вещами	☐	Помощь в привлечении волонтеров
☐	Помощь в логистике и транспорте	☐	Помощь в сборе пожертвований
☐	Медицинская помощь	☐	Помощь в контактах с прессой
☐	Помощь с переводом	☐	Работа в летнем лагере

Прочая помощь (укажите): _____

15. Какие формы деятельности Вы предпочитаете?

- a) Индивидуальная
- b) Коллективная
- c) Безразлично

16. Когда и при каких обстоятельствах Вы первый раз услышали о Белорусском детском госпитале?

17. Какова у Вас увлеченность?

18. Дата заполнения анкеты: ____/____/____

Большое спасибо за поддержку нашей инициативы!

