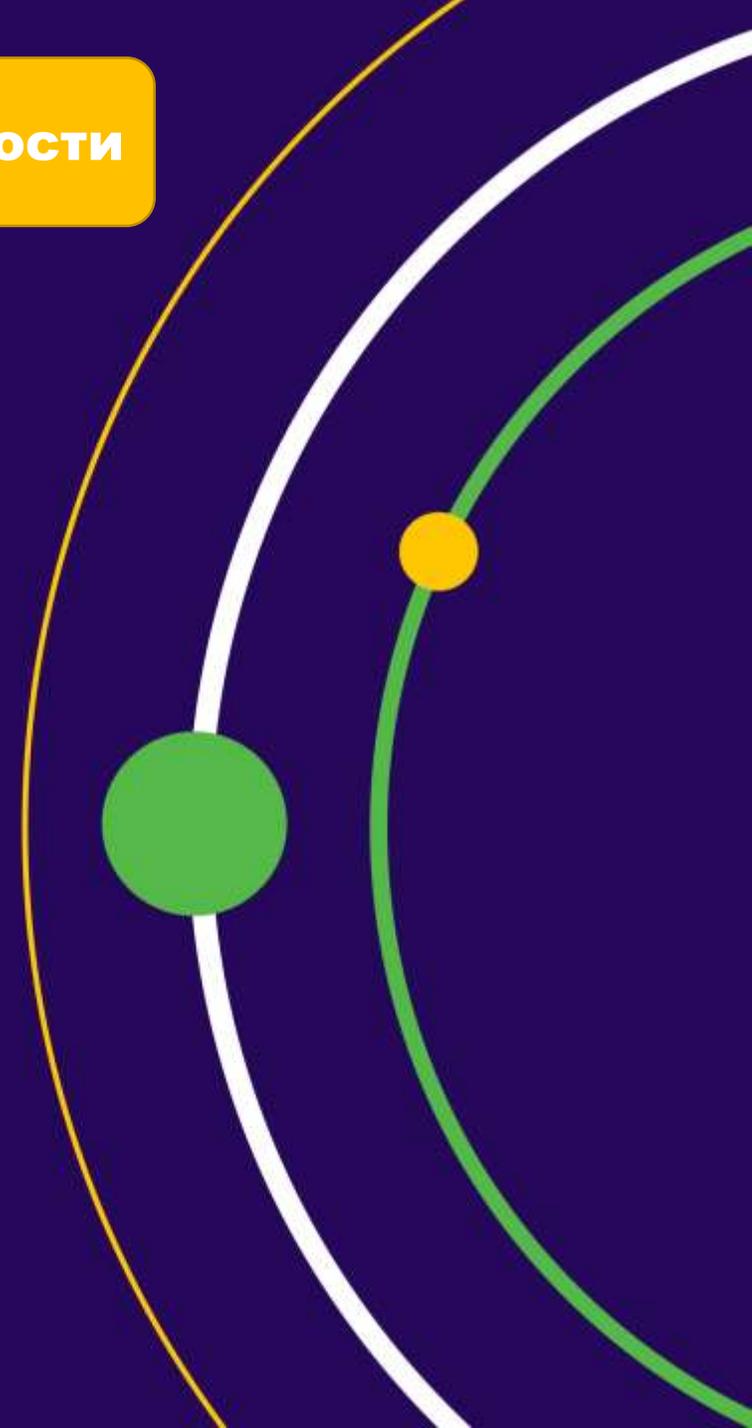


Онлайн-курс для организаторов волонтерской деятельности

Модуль 3. Стандарт работы организатора добровольческой деятельности в управлении добровольческой командой.

Урок 6. Поддержка волонтеров и управление ими.



Волонтерский менеджмент

Управление волонтерами – процесс, который осуществляется организатором добровольческой деятельности на протяжении всего проекта.

Качественный менеджмент позволяет предусмотреть и предупредить / минимизировать большинство возникающих рисков, связанных с взаимодействием с добровольцами.

Организация и поддержка работы волонтеров начинается **задолго** до первой встречи с ними и продолжается еще какое-то время **после завершения** инициативы или участия в ней кого-либо из добровольцев

Этапы волонтерского менеджмента

• Предварительный

— В ходе **предварительного этапа** производится планирование и подготовка участия волонтеров в осуществлении добровольческого проекта или волонтерской практики.

• Исполнительный

— На **исполнительном этапе** организатор волонтеров непосредственно сопровождает и поддерживает их деятельность.

• Итоговый

— **Итоговый этап** ориентирован на предоставление волонтерам обратной связи и выражение признания за их вклад в реализацию добровольческой деятельности.

Если волонтерская деятельность носит не проектный, а циклический или текущий характер, подготовительные мероприятия выполняются единожды, и в дальнейшем дополняются корректировками, а итоговый этап повторяется по мере необходимости

Предварительный этап управления волонтерами

Организатор добровольческой деятельности

Разрабатывает функционал волонтеров

Создает волонтерские вакансии

Определяет механику реализации волонтерской программы

Выбирает способы привлечения и отбора волонтеров и методику их подготовки

Рассчитывает и привлекает необходимые ресурсы

Заключает договоры и соглашения

Утверждает касающиеся добровольцев политики и процедуры

Составляет графики работы волонтеров и распределяет их по позициям

Организует коммуникационную кампанию, регистрацию, отбор и обучение добровольцев

Ключевые точки разработки волонтерской программы на предварительном этапе

Волонтерская деятельность четко спланирована

Смены не превышают нормальной продолжительности рабочего дня в зависимости от возраста волонтеров (но не более 8 часов в день и 40 часов в неделю)

График работы составляется с учетом мнения волонтера

Предусмотрено предоставление волонтерам всех необходимых ресурсов для работы

Заключение договоров с добровольцами

Основной этап управления волонтерами

В ходе исполнительного этапа главная задача организатора волонтеров — обеспечить их качественное, результативное и комфортное участие в добровольческой деятельности путем организационной и психологической поддержки

Волонтер должен знать координатора

Организатору важно четко формулировать требования и ожидания от добровольца

В начале работы следует ненавязчиво понаблюдать за волонтером и оценить как его работу, так и его настроение и условия, в которых он работает

Обязателен сбор обратной связи и отзывов всех сторон добровольческой деятельности

Важно честно оценивать труд волонтера и давать ему отзыв по результатам его работы

Необходимо обеспечить защиту интересов своих добровольных помощников, отстаивать их права перед всеми сторонами, вовлеченными в проект

Организатор должен создавать дружелюбную атмосферу и проводить профилактику эмоционального выгорания

Основные инструменты профилактики эмоционального выгорания волонтеров на исполнительном этапе

Дружеское, основанное на доверии, общение с добровольцами о волнующих их проблемах

Создание комфортных условий для осуществления добровольческой деятельности

Грамотное распределение обязанностей среди добровольцев

Осуществление ротации функционала между добровольцами, предоставление им возможности самореализовываться творчески и профессионально через различные виды добровольческого труда

Введение внутренней системы мотивации и поощрения волонтеров

Итоговый этап управления волонтерами

Развернутая обратная связь

Выражение волонтерам заслуженной благодарности по результатам добровольческой деятельности

В вопросе признания вклада добровольцев крайне важно избегать формального или несправедливого подхода.

При расставании с волонтером можно использовать особые церемонии прощания, которые символизируют признательность за вложенные добровольческие усилия.

Следует понимать, что у волонтеров меняются интересы, обстоятельства и они могут в любой момент прекратить участие в добровольческих активностях, но это не исключает и не перечеркивает того труда, который был вложен в их реализацию