Лекция №4

Успешные практики формирования волонтёрских сообществ, наставничество как эффективный инструмент развития волонтёрских сообществ.

Свое истинное значение добровольчество приобретает как раз тогда, когда уровень организации, а также личностные и профессиональные качества организаторов и их деятельность соответствуют заявленным высоким целям

Задачи

- структурировать свою работу с волонтерами, сделать ее более осознанной и организованной;
- разрабатывать и применять эффективные стратегии и практики участия добровольцев;
- вовлекать добровольцев в активности и корректно удерживать их;
- обеспечивать соблюдение прав добровольцев, их поддержку и сопровождение;
- добиваться максимальных результатов от волонтерского участия;
- открыть для себя новые горизонты организационной деятельности

Организация волонтерских сообществ базируется на следующих принципах:

участие волонтера должно быть продумано и спланировано;

участие волонтера должно соответствовать ценностям, целям и задачам организации

эффективное участие требует должного организационного руководства;

добровольцы имеют права, которые включают в себя право помогать в безопасной и благоприятной среде с соответствующей инфраструктурой и эффективными методами управления;

добровольцы несут ответственность за свои действия в рамках организации, они должны уважать ее ценности;

ВОЛОНТЕРСКАЯ ПРОГРАММА

Волонтерская программа описывает все этапы управления волонтерской деятельностью в организациях и учреждениях.

01

Миссия волонтерской программы охватывает:

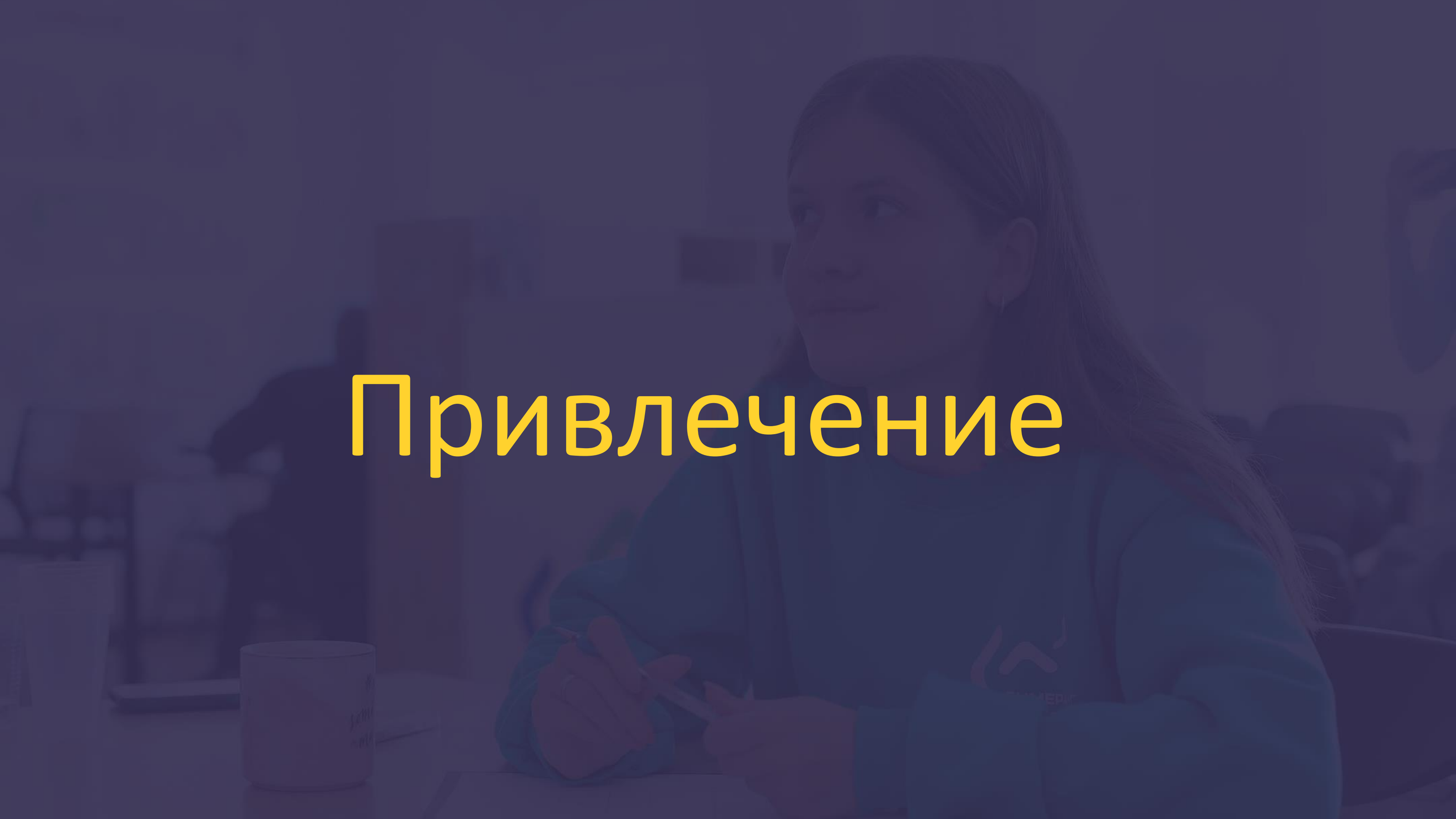
- ценности, которые мы демонстрируем и утверждаем;
- нормы общественных отношений, которые мы продвигаем;
- технологии, которые мы используем.

02

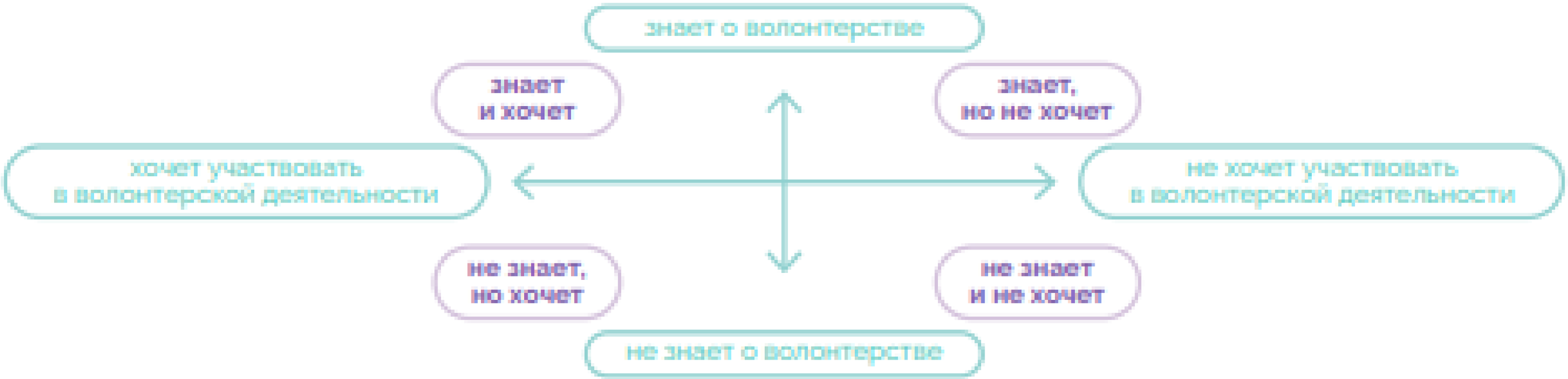
Волонтерский менеджмент

объединяет все эти составляющие в единое гармоничное целое, вдохновляя и направляя людей, но при этом обеспечивая их современными эффективными технологиями и методами.

Цикл волонтерской программы



Привлечение


знает о волонтерстве
знает
и хочет
знает,
но не хочет
хочет участвовать
в волонтерской деятельности
не хочет участвовать
в волонтерской деятельности
не знает,
но хочет
не знает
и не хочет
не знает о волонтерстве

Не знают, но хотят

Портрет:

это горожане, которые, как правило, знают о волонтерстве, но не знают, куда обратиться за дополнительными разъяснениями и не видят возможности приобщиться к добровольческой деятельности.

Что делать:

перевести их во вторую группу («знает и хочет»).

Ключевые инструменты взаимодействия:

- Информировать + по возможности оставлять контакты, где они могут узнать что-то больше или сразу зарегистрироваться
- Погружать в тематику через привлечение в конкретные мероприятия, не требующие профильных навыков
- Делать открытые общие занятия, приглашать обучаться в профильных, просветительских и обучающих программах, посвященных конкретному направлению

Знают и хотят

Портрет:

это горожане, которые уже участвуют в волонтерской деятельности и имеют позитивный опыт участия. Это мотивирует их участвовать дальше

Что делать:

заботиться о них и развивать, сохраняя в этой категории как можно дольше

Ключевые инструменты взаимодействия:

- Обучать с погружением новичков и сопровождать их— в данном случае подразумевается добрый контроль с применением наставничества, обратной связи;
- Развивать волонтеров как по горизонтали, так и по вертикали
- Повышать квалификацию действующих волонтеров
- Контроль мотивации
- Благодарить, поощрять волонтеров

Знают, но не хотят

Портрет:

- Нет времени даже на свои основные дела. Есть внешние сложности
- Просто нет заинтересованности в волонтерской деятельности
- Участвовали и получили негатив или эмоциональное выгорание

Что делать:

направить усилия на их перевод во вторую группу

Ключевые инструменты взаимодействия:

- мотивация во всех ее проявлениях — необходимо вызвать желание у горожан, чтобы они в итоге попали в группу «знает и хочет»
- Информирование!!!
- Проработанная схема «канала входа» для новеньких:

-контакты организаций, где можно узнать о волонтерстве и записаться в волонтеры, оказались у человека в шаговой доступности;

-четко прописанный и опубликованный функционал помогал быстрее находить отклик.

Не знают, не хотят

Портрет:

горожане, которые, как правило, ничего не знают о волонтерах, кроме самого слова, и чаще всего владеют некорректной информацией о волонтерской деятельности

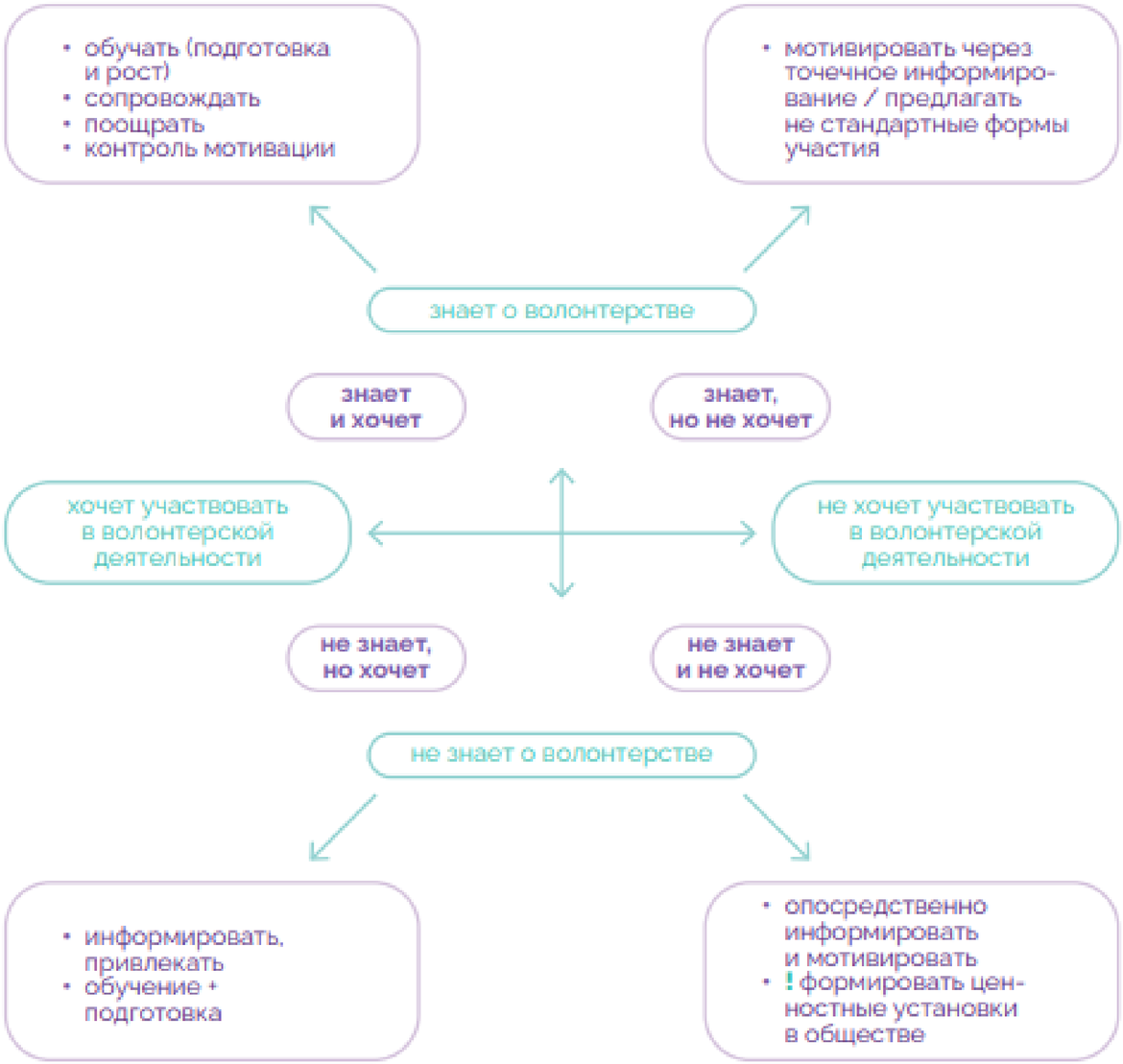
Что делать:

понять, простить и не бороться

Ключевые инструменты взаимодействия:

- Просто оставьте им информацию. Лучшее, что вы можете сделать — это дать им возможность принять решение самим

- Решение кроется в формировании ценностных установок в обществе. Необходимо сделать волонтерство стандартным для общества, чем-то даже обыденным и привычным для каждого горожанина (нормой жизни).


• обучать (подготовка и рост)
• сопровождать
• поощрать
• контроль мотивации
• мотивировать через точечное информирование / предлагать не стандартные формы участия
знает о волонтерстве
знает и хочет
знает, но не хочет
хочет участвовать в волонтерской деятельности
не хочет участвовать в волонтерской деятельности
не знает, но хочет
не знает и не хочет
не знает о волонтерстве
• информировать, привлекать
• обучение + подготовка
• опосредственно информировать и мотивировать
• ! формировать ценностные установки в обществе

Руководство к действию

1.**Сформулируйте миссию** вашей волонтерской организации так, чтобы она была понята всем группам. В то же время стремитесь формулировать так, чтобы каждый думал, что вы обращаетесь к нему лично;

2. Каждая цель волонтерской программы должна быть разработана с учетом основных особенностей **целевых групп, с которыми вы именно взаимодействуете**

3. Готовьте волонтеров к работе **с различными группами населения**, чтобы их предложение о помощи всегда было выражено в уважительной форме и проявлено в необходимых действиях;

4. Лучший способ формирования межпоколенческого и межкультурного взаимодействия — это волонтерская программа с **участием представителей самых разных** социальных и возрастных групп;

5. Умение установить контакт, поддержать дружеское общение и деловое взаимодействие с самыми разными людьми — одна из важнейших **социальных компетенций** волонтеров, требующая специальной программы формирования и развития, а также закрепления в повседневной практике.

КАК И ГДЕ МЫ ПРИВЛЕКАЕМ?

Три основных метода приема как работников, так и волонтеров — **это набор, подбор и отбор.**

- **Набор** —приглашаются все желающие принять участие в добровольческой работе при соблюдении определенных условий, происходит в несколько этапов: собеседование, тестирование, специальные формы опроса.

- **Подбор** осуществляется путем выбора из определенной целевой группы.

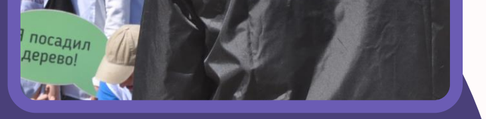
- **Отбор** может быть частью набора. Кандидаты отбираются из числа уже приглашенных. Отбор не обязательно должен носить конкурсный характер. Он может осуществляться по определенным субъективным критериям

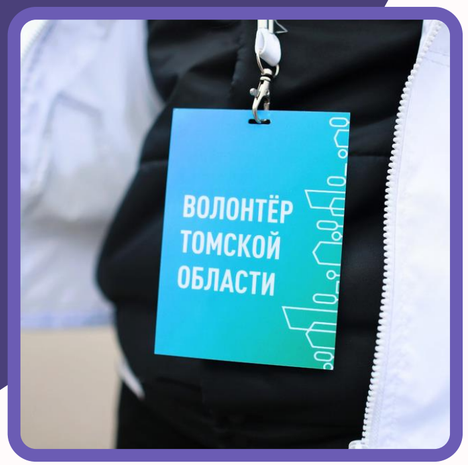
КАК И ГДЕ МЫ ПРИВЛЕКАЕМ?

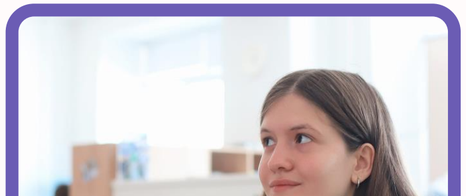
1.Разработайте программу по поиску и привлечению добровольцев, из которой будет понятно, сколько волонтеров вам необходимо. При планировании заложите чуть больше
2. Составьте социально-психологический портрет идеального добровольца, которого вы хотите привлечь, и вы поймете, где его искать;
3. Попробуйте составить обращения к потенциальным добровольцам, исходя из особенностей их целевой группы;
4. Разработайте карту локации потенциальных волонтерских групп в вашем районе/городе;
5. Проанализируйте предпочтительные информационные каналы вашей целевой группы и разработайте соответствующие формы размещения информации;
6. Разработайте типовую схему собеседования (скрипт), форму волонтерского резюме, анкету добровольца. Автоматизируйте процесс;
7. Используйте в качестве акций то, что интересно вашей аудитории — игра, тренинг, собрание у самовара, рэп-баттл и т.п.;
8. Об условиях организации помощи волонтер должен знать: продолжительность мероприятия, условия и сервисы, функционал и требования к опыту, возможные сложности.

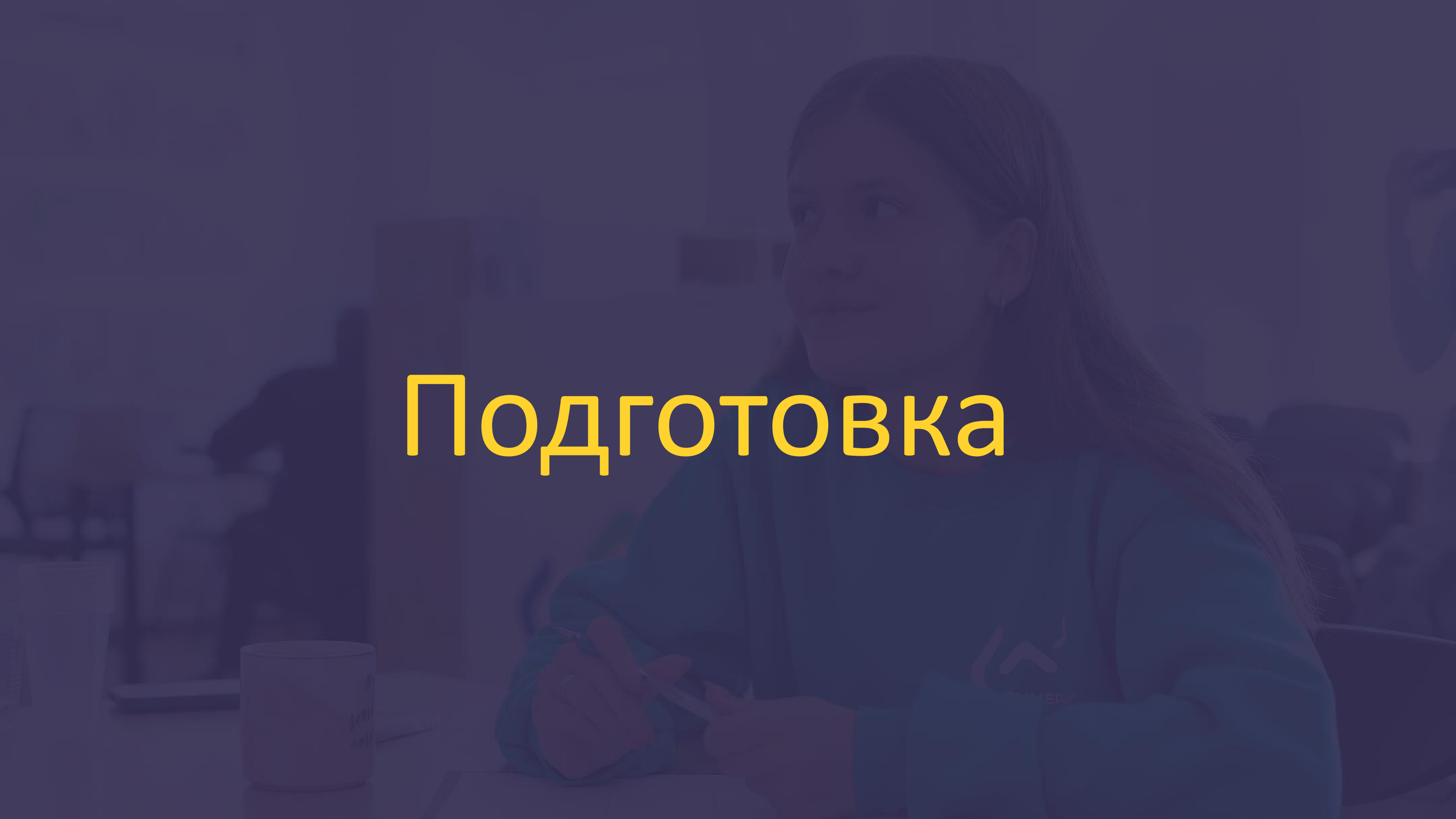
Кейс

На вашем мероприятии есть большой спектр сервисов для добровольцев. В него входит перелет, проживание, питание, экипировка, сувениры от партнеров, билеты на культурные мероприятия и спортивные состязания, транспортные карты на автобус, дополнительное обучение. Что из этого вы включите в описание вакансии при привлечении добровольцев?









Подготовка

Программа подготовки волонтеров — это, прежде всего, диалог, который мы устанавливаем с нашими участниками.

Процесс подготовки:

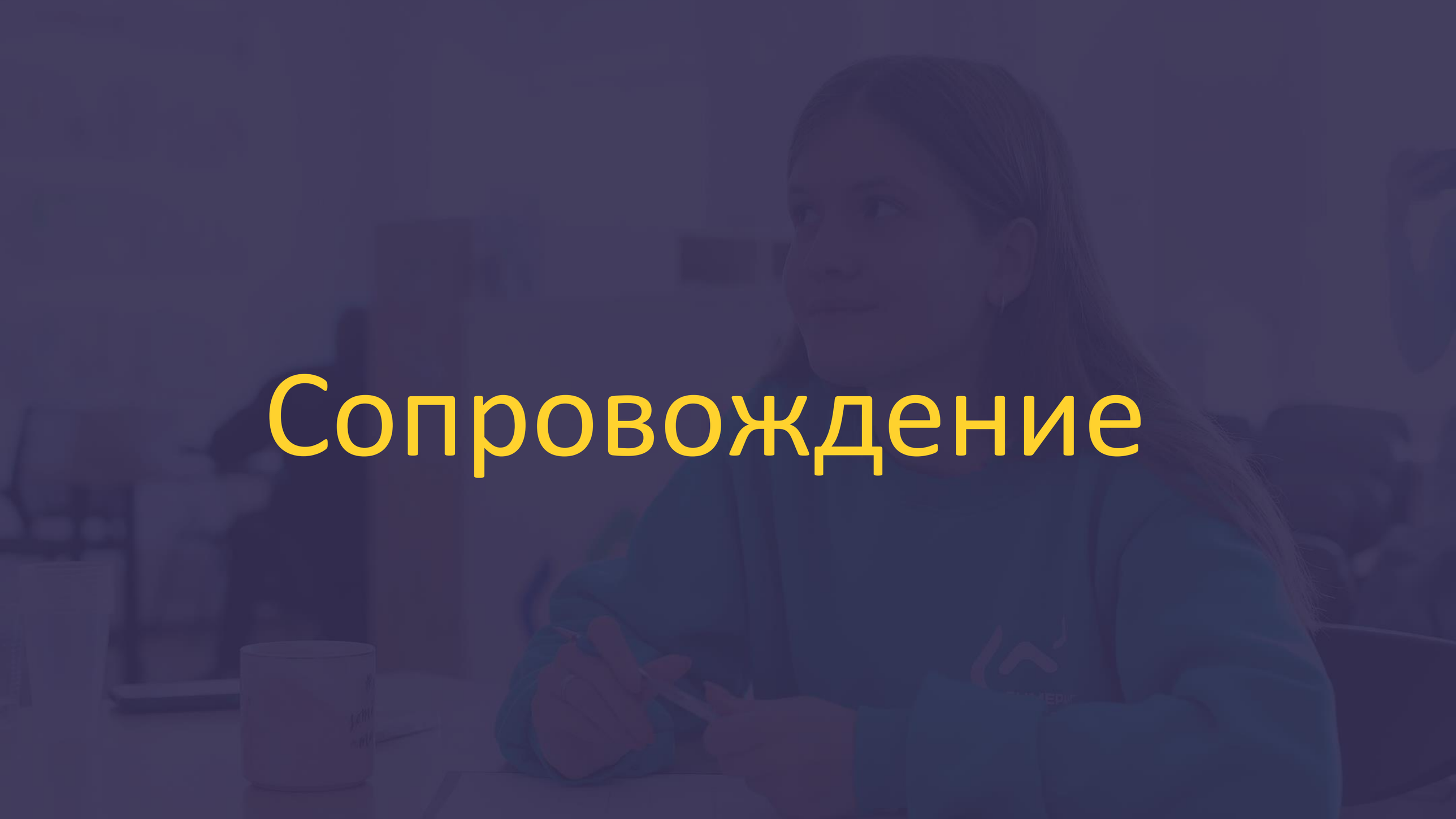
- формирует пространство общих ценностей, единого информационного поля;
- помогает выстроить личностные и рабочие приоритеты;
- мотивирует, поддерживает командный дух

Что может быть актуально, важно и следует добавить в обучение:

- общение и знакомство друг с другом
- новые знания/ открытия — это может быть короткий исторический или культурный экскурс в тему или небольшой, но актуальный тренинговый блок/ практические знания;
- дать попробовать потренироваться на практике вместо только теории;
- раскрыть роль и важность волонтеров в общей картине предстоящего мероприятия/ деятельности;
- обозначить главные правила, права и обязанности волонтера, этикет
- обозначить запрещенные действия (мат, курение на рабочей площадке и т.д.);
- возможность пригласить интересного спикера или знаменитость
- Эмоциональная составляющая

Вопросы-шпаргалка, которые помогут выстроить траекторию подготовки:

- Для чего собирается волонтерский корпус? На какой срок? Его предназначение?
- Зачем привлекаются волонтеры? Какими будут их основные задачи?
- К чему необходимо подготовить волонтеров? Чему они должны научиться?
- Что будет входить в план подготовки помимо обучения? Какие это мероприятия и какая задача каждого из них?



Сопровождение

Иерархия волонтерской организации\корпуса

Волонтер

↑

Тим-лидер

↑

Координатор

↑

Менеджер, организатор

↑

Организационное руководство деятельностью

КАК ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ В ПРОЦЕССЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ?

- Выстраивайте коммуникационный план волонтерской программы с учетом каналов и средств коммуникации, опираясь на предпочтения участников программы;
- Добивайтесь предельной лаконичности и конкретности информации;
- Анализируйте, используя обратную связь с волонтерами, их осведомленность и осознанность на каждом значимом этапе работ;
- Выстраивайте коммуникационный план с партнерами (со спонсорами, государственными органами, населением, благополучателями волонтерской помощи и т.д.);
- Выстраивайте внутреннюю иерархическую систему информации (срочно, важно, информация к размышлению, информация для всех или для отдельных групп и т.д.).