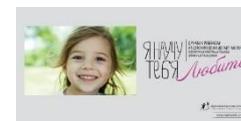
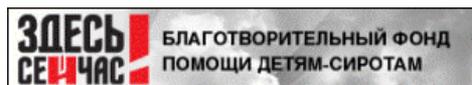


СВОД

союз
волонтерских
организаций и
движений

Волонтеры: организация и сопровождение

Владимир Хромов, директор Ассоциации «СВОД»





Темы на сегодня

Инфраструктура

Работа с лидерами

Формирование команды

Управление волонтерами

Отдельные проблемы:

- Нехватка волонтеров
- Низкая мотивация
- Выгорание
- Нехватка средств для управления волонтерами
- Отсутствие команды

Волонтеры - обычные люди, меняющие мир к лучшему

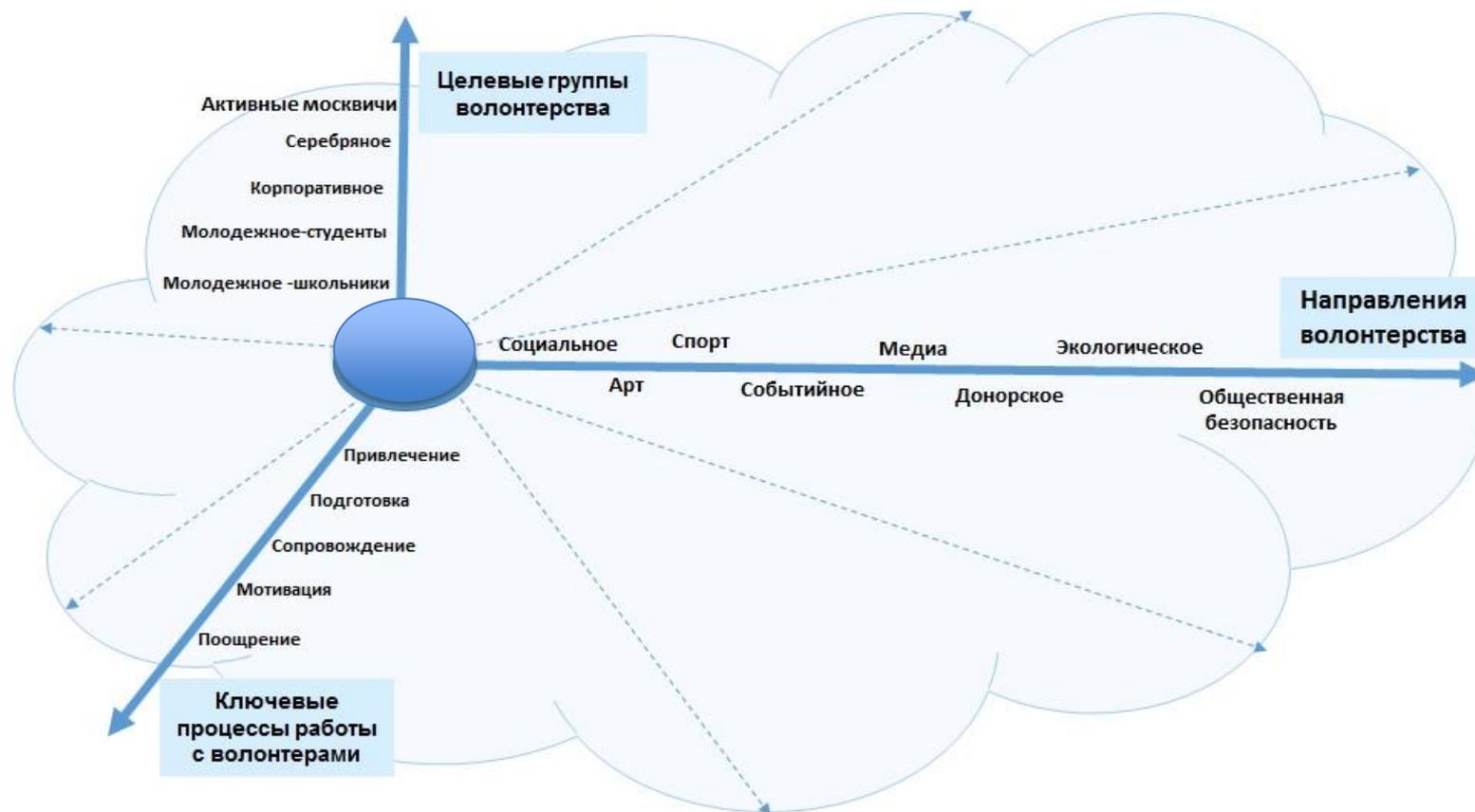
- 1 Люди разных возрастов
- 2 Преимущественно женщины
- 2 Работающие и студенты
- 3 Преимущественно с высшим образованием
- 5 Среднего достатка

Многие люди готовы становиться волонтерами.

Самой НКО необходимо системно организовать работу с волонтерами



Ключевые процессы организации волонтерской деятельности *

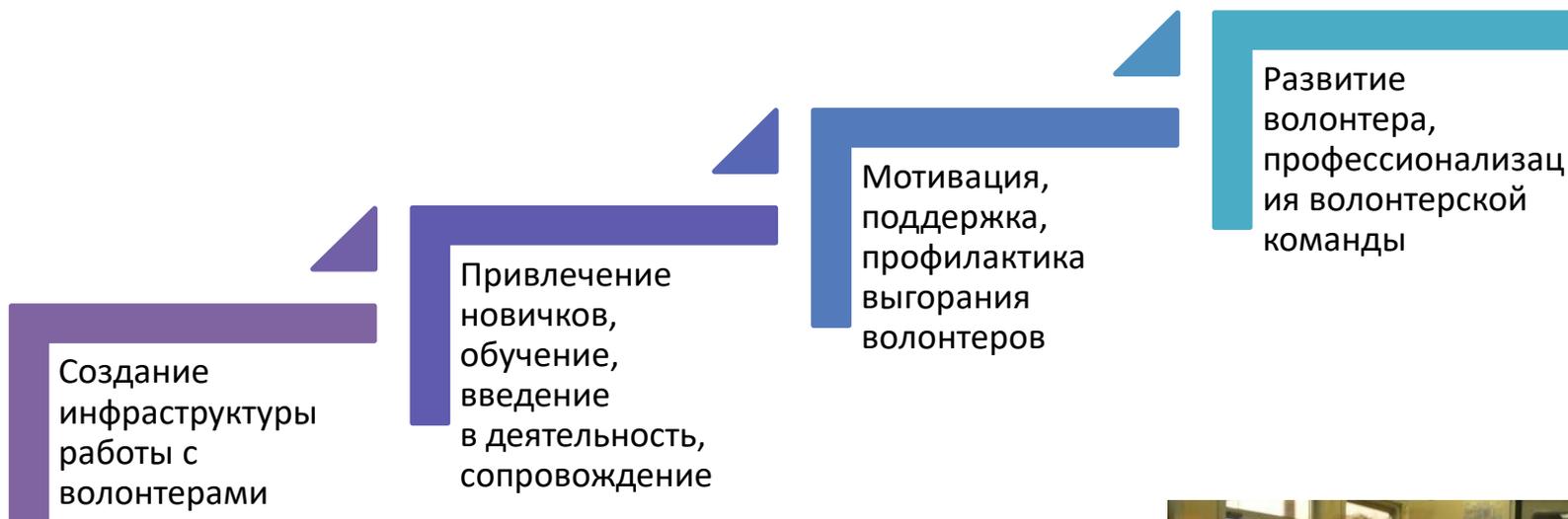


* Источник: материалы РЦ «Мосволонтер»

Сбор материалов и данных, необходимых для работы с волонтерами



Выстраивание «внутренней жизни» волонтерской команды



Где здесь группа, а где команда?



Группа и команда

Группа - совокупность людей, объединенных любым общим признаком: пространственным и временным бытием, деятельностью, экономическими, демографическими, этнографическими и другими характеристиками.

Команда - это группа людей, объединенных достижением общей цели, во многом соответствующей личным целям каждого. В идеале команда отличается выраженной целевой направленностью деятельности, интенсивным взаимодействием членов между собой и высокой продуктивностью. Члены команды не только разделяют общую цель, но и несут совместную ответственность за ее достижение.

В волонтерской команде члены объединяются на добровольной и безвозмездной основе, что определяет особенности внутренних отношений в команде.



В чем наиболее принципиальные отличия группы от команды?

Пример 1. «Мертвые души» в рассылке



Информационное пространство для взаимодействия волонтеров



Система гугл-групп



Группы в WhatsApp



Группы в WhatsApp, VRM



Форум

Возможности форума



КЛУБ ВОЛОНТЕРОВ

Сообщество единомышленников, объединенных желанием поддержать детей-сирот и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.



[Клуб волонтеров](#)
[Новости Клуба](#)
[Правила](#)
[Вакансии](#)
[Для новичков](#)
[Стать волонтером](#)
[Контакты](#)

Активные темы

[Регистрация](#)
[Вход](#)

[Клуб волонтеров](#) < [Форум](#)

Текущее время: 19 ноя 2020, 07:18

ОБЩЕСТВЕННЫЙ ФОРУМ	ТЕМЫ	СООБЩЕНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ СООБЩЕНИЕ
<p>НОВОСТИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ Поток обновляемой информации из сферы благотворительности. Обсуждение новостей. Внимание: Клуб волонтеров не несет ответственности за сообщения, размещенные в этой ветке форума пользователями с ником зеленого цвета.</p>	132	755	<p>Где можно сдать тест на корона... O la la </p> <p>02 окт 2020, 20:39</p>
<p>ВНИМАНИЕ: ДЕТИ ИЩУТ СЕМЬЮ! Информация о детишках, которые ищут родителей, опекунов или патронатные семьи. Внимание: Клуб волонтеров не несет ответственности за сообщения, размещенные в этой ветке форума пользователями с ником зеленого цвета.</p>	88	812	<p>СРОЧНО для телепроекта ищущ... Тюльпан </p> <p>01 июн 2017, 16:47</p>
<p>ЗДЕСЬ НУЖНА ПОМОЩЬ Раздел объявлений о реальной помощи. Внимание: Клуб волонтеров не несет ответственности за сообщения, размещенные в этой ветке форума пользователями с ником зеленого цвета.</p>	509	8495	<p>Отдаю (самую хорошую) Жижку в ... dmitry_shvedov </p> <p>27 сен 2020, 11:53</p>

ВОЛОНТЕРСКИЙ ФОРУМ	ТЕМЫ	СООБЩЕНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ СООБЩЕНИЕ
<p>НЕОТЛОЖКА КВ Волонтеры! Отзовитесь! Открытие тем - только по вопросам, касающимся деятельности КВ. Для других вопросов о помощи есть раздел: "Здесь нужна помощь!"</p>	583	5839	<p>Нужна помощь волонтеров отвез... Джанет </p> <p>Вчера, 19:39</p>
<p>ДНИ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ Встречи с новичками, прием в волонтеры Клуба.</p>	290	3845	<p>Календарь проведения Дней Отк... Джанет </p> <p>22 сен 2020, 10:54</p>

Роль	Сильные стороны	Слабые стороны
Генератор идей	изобретателен, обладает богатым воображением; умеет решать нестандартные проблемы. Отличительные черты характера: индивидуалист, часто серьезно мыслящий, открыт к восприятию новых идей. Развитое воображение, высокий уровень интеллекта.	С трудом акцентирует внимание на практических деталях
Исследователь ресурсов	энтузиаст, общителен. Исследует возможности, устанавливает контакты с нужными людьми, выявляет новые возможности, способен реагировать на возникающие трудные задачи. Экстраверт, любопытен, коммуникабельный.	Склонен терять интерес, как только первоначальное очарование проходит; может быть слишком оптимистичен и некритичен
Координатор	умеет четко формулировать цели, продвигать решения, делегировать полномочия. Часто является более зрелой личностью. Социальный лидер. Для него характерны: спокойствие, уверенность в своих силах, контроль и самообладание. Часто доброжелателен и приветствует вклад всех, кто потенциально способен улучшить работу команды.	Не всегда наделен выдающимися интеллектуальными и творческими способностями. Предпочитают использовать имеющиеся ресурсы, направляя их на достижение командной задачи
Организатор	изобретателен, обладает богатым воображением, человек с идеями. Имеет способности и стремления преодолевать инерцию и неэффективность.. Как и координатор является сильным лидером, но для решения определенной задачи.	Бывает неуживчив и самодоволен. Легко реагирует на провокации, склонен травмировать чувства других людей. Может конфликтовать с координатором.
Контролер	проницателен, обладает стратегическим мышлением. Видит все альтернативы, все взвешивает, по своей природе – инспектор. Рассудителен, неэмоционален, предусмотрителен. Обладает здравым смыслом и осмотрительностью.	Не всегда умеет мотивировать людей, воодушевлять
Исполнитель	дисциплинированный, надежный, эффективный. Умеет реализовывать идеи в практических действиях. Обязателен и предсказуем. Обладает хорошими организаторскими способностями, практическим здравым смыслом; трудолюбив. Акцентируют свое все внимание на графиках, планах мероприятия. Выявляет лучший способ достижения результата.	Малоинициативен. Не способен действовать в ситуации, когда нужно принимать сложные решения. Компетенция ограничена вопросами, в которых он непосредственно задействован.
Специалист	профессионал в узкой области знаний. Самостоятельно мыслящий и организующий свою работу, приверженный своему направлению. Обладает редкими знаниями и навыками.	Может не видеть общую картину. Не любят пристального контроля, особенно со стороны тех, кто обладает меньшей по сравнению с ними компетенцией.

Пример 2. Ставим волонтера на неподходящую ему роль



Пример игры для выявления ролей в группе

Волонтеры VS администрация природного заповедника: как согласовать параметры сотрудничества?

Количество команд: 2

Время на выполнение: на подготовку - 1 час; на проигрывание в формате диалога: 20 мин.

Время на обсуждение результатов: 20 минут

Условия: Администрация природного заповедника хочет, чтобы волонтерская организация помогла сохранить Байкальскую природную тропу. Она обратилась в НКО с предложением разработать и реализовать этот проект вместе. Обе стороны заинтересованы в реализации проекта, но хотят отстоять свои интересы.

Задачи Администрации заповедника:

- Получить волонтеров, которые будут выполнять необходимые администрации функции в удобном режиме;
- Не получить претензий контролирующих органов. Для этого волонтеры должны предоставить документы по списку администрации и полностью согласовывать с ней свою деятельность.
- Переложить на НКО усилия и расходы по подготовке мероприятия
- Получить положительные отзывы в СМИ, соцсетях, благодарственные письма НКО в правительство региона

Задачи НКО-координирующей организации:

- Минимизировать свои усилия и расходы на организацию мероприятия
- Отстоять относительную свободу действий своих волонтеров и их независимость от администрации
- Организовать досуг и отдых волонтеров
- Получить часть средств от администрации заповедника или правительства региона
- Не испортить отношения с администрацией заповедника

Пример 3. Хочешь создать команду - работай с лидерами



Обучение и поддержка

Общение

Включение в управление

Пример 4. Ролевая игра с подвохом



1. Группа (5-7 человек) разрабатывает целевой запрос конкретной аудитории потенциальных волонтеров
2. Остальные участники разбиваются на три команды:
 - Офисные работники
 - Студенты
 - Пенсионеры

Каждая команда для себя формулирует, на какой запрос она готова откликнуться.

Цель: проработать составление запроса для привлечения волонтеров из целевой аудитории

Задача: разработать и представить запрос для трех разных аудиторий для привлечения волонтеров **в выбранный проект.**

Ход игры: по очереди обращаемся к целевой аудиторий, проигрывая привлечение волонтеров. Аудитория реагирует соответственно выбранной линии поведения.

В состав запроса входит:

- Кому оказывается помощь
- Задачи, предлагаемые волонтерам
- Время занятости
- Мотивирующая идея
- Описание «бонусов», которые получит волонтер

Время: 20 минут на проработку, потом по 10 минут на проигрывание с каждой аудиторией.
20 минут на дискуссию и подведение итогов

Пример 6. Мозговой штурм «Система поддержки»

Задача: придумать систему поддержки волонтеров для конкретного проекта;

Время: 1 час на проработку, 15 минут на представление программы и ее обсуждение

Проекты на выбор

ФОНД ПОМОЩИ НАРКО- И АЛКОГОЛЕ- ЗАВИСИМЫМ ЛЮДЯМ

- существует более 10 лет;
- около 40 постоянных волонтеров;
- деятельность: просвещение, реабилитационные лагеря, привлечение внимания общества к проблемам зависимых, помощь конкретным людям

СООБЩЕСТВО ПОМОЩИ БЕЗДОМНЫМ ЛЮДЯМ

- существует более 3 лет;
- около 30 постоянных волонтеров;
- деятельность: помощь конкретным людям (организация питания, восстановление документов, поиск родных), привлечение внимания общества, просвещение

ЦЕНТР СОЦ. РЕАБИЛИТАЦИИ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ РАЗВИТИЯ

- существует более 2 лет;
- около 10 постоянных волонтеров;
- подопечные: дети и взрослые с разными степенями ДЦП, нарушениями ментальности, органическими поражениями мозга
- деятельность: организация занятий, бытовая помощь родителям, программы психологической поддержки членов семьи, защита прав

Супервизия *

Должна восприниматься как профессиональная задача

Может строиться аналогично супервизии психологов или прощ

Участие может быть как добровольное, так и обязательное

* В силу нехватки ресурсов может распространяться только на ограниченный круг координаторов и наиболее вовлеченных волонтеров



Этапы, которые проходит волонтер *

1. Начало, знакомство с сообществом
2. Обучение и погружение в деятельность
3. Накопление опыта
4. Кризис
5. Профессионализм
6. Наставничество
7. Что дальше?

Порыв души

«Тусовка»

Личностный рост

Профессионализ
м

* Возможность прекратить существует в любой момент



Инфраструктура работы с волонтерами-новичками

- Информация на сайте и анкета
- Структура собеседования, график проведения собеседований
- Ведущие собеседований
- Памятка/правила для волонтеров
- Четкое описание волонтерских вакансий
- Мероприятия по подготовке (обучению) волонтеров
- Схема сопровождения новичков (наставничества)
- Способы получения обратной связи от новых волонтеров

Пример 7. Памятка для волонтеров и бейдж

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес нашего офиса:
г. Москва, ул. Шухова, 17/2

Городской телефон СВОДа:
+7 (495) 952-05-10

Координатор волонтеров:
+7 (926) 640-33-13,
Татьяна

Сайт Ассоциации:
volontery.ru

Телефон экстренных
служб: 112

Будь в курсе событий:



О ПРОЕКТЕ

*Мы меняем мир одиноких
пожилых людей к лучшему.
Объединяем неравнодуш-
ных. Ведь наши старшие не
одни - мы рядом.*

узнать больше о проекте:



*Наша цель - повышение качества
жизни людей старшего поколения
через создание системы волон-
терской помощи на дому.*



Памятка волонтеру



ВОЛОНТЕР

Ассоциации «СВОД»

Анастасия
Крюкова



Пример 8. Игра-расстановка для волонтеров-новичков

- ❑ Участник, не глядя, выбирает сложенную бумажку с ролью
- ❑ Задача участника – встать так, чтобы занять свое место в соответствии с ролью, как он это представляет. И после этого рассказать остальным, почему он встал именно так.
- ❑ После этого участники проигрывают роли в прямом диалоге

Игра помогает новым волонтерам лучше понять систему отношений (НКО -социальное учреждение – получатель помощи).

Возможные виды волонтерской помощи на дому

Потребность	Примеры волонтерской помощи
	Пожилые люди, дети и взрослые с ОВЗ
Бытовая помощь	Приобретение продуктов, бытовой ремонт, наведение порядка, сопровождение вне дома
Отсутствие дискриминации со стороны общества	Просветительские проекты Юридическая помощь Pro bono
Любовь и принятие семьи, родных	Участие волонтеров в профессиональных проектах НКО по сопровождению семей Психологическая помощь Pro bono
Реабилитация и абилитация	Прогулки; Организация привлечения средств на приобретение ТСР
Пространство для общения и самореализации	Общение Творческие проекты АРТ-терапия, музыкатерапия Клубы по интересам
Адресная помощь	Привлечение благотворительных средств на адресную помощь

Обучение навыкам по любому виду помощи можно провести в формате игры

Границы ответственности волонтера

Психологические установки

- Жизнь - больше, чем волонтерство
- Не ждем благодарности
- Мы никому не должны и никого не спасаем.
- Не берем на себя ответственность за жизнь другого.
- Волонтер имеет право в любой момент уйти.

Практические действия

- Не допускаем манипуляций
- Не терпим оскорбления
- Контролируем эмоции
- Следим за собой
- Поддерживаем коллег-волонтеров



Мотивы остаться в НКО/сообществе

1. Совпадение результатов деятельности с мотивами волонтера
2. Комфортная внутренняя атмосфера
3. Привязанность, зависимость от лидера
4. Привычка, образ жизни
5. Друзья, тусовка
6. Личностный рост, усложнение задач

Обучение волонтеров: пример тематических блоков

Взаимодействие в рамках проекта

- ✓ Вводный семинар или тренинг
- ✓ Разбор практических кейсов
- ✓ Обучение пользованию информационной системой проекта

Творческие навыки

- ✓ Обучение навыкам, полезным в организации творческих занятий с подопечными
- ✓ Обучение помощи в проведении АРТ-терапии и музыкальной терапии

Коммуникации и психология

- ✓ Обучение навыкам общения с подопечными
- ✓ Обучение навыкам личной безопасности волонтера
- ✓ Обучение взаимодействию с родственниками подопечных

Смыслы и личностный рост

- ✓ Помощь волонтеру в сочетании обычной жизни и социального служения

Сестринский уход

- ✓ Обучение навыкам профессионального ухода для желающих

Обучение «серебряных» волонтеров: опыт проекта «Московская школа серебряного волонтерства»

Тематический блок	Примеры тем обучения	Компетенции ведущего
Поделки и рукоделие	<ul style="list-style-type: none"> ○ Свирлы и особенности изготовления мыла из основы «Вихрь» ○ Сухое валяние из шерсти «Славный Совёнок» ○ Натуральная косметика для серебряного возраста. Изготовление масок из природных материалов ○ Изготовление гиацинтов из флористической бумаги ○ Мастер-класс по скрапбукингу: поздравительная открытка 	Хэндмэйд
Коммуникации и психология	<ul style="list-style-type: none"> ○ Азы бесконфликтного общения ○ Эмоциональный интеллект ○ Помощь подопечному: мои представления и реальность ○ Основы волонтерской помощи пожилым маломобильным людям в стационаре ○ Психологические опоры волонтеров, навещающих пациентов в больницах 	Психолог, коуч, имеющий опыт организации работы волонтеров
Смыслы и личностный рост	<ul style="list-style-type: none"> ○ Осмысление опыта посещения подопечных ○ Самоценность - путь к гармонии и счастью ○ Тайм-менеджмент, или эффективное управление временем ○ Личная эффективность и достижение целей ○ Жизненное путешествие: опора, смыслы, ориентиры 	Психолог, коуч, имеющий опыт организации работы волонтеров
Финансовая и юридическая грамотность	<ul style="list-style-type: none"> ○ Финансовая безопасность и риски мошенничества в современном мире ○ Досудебное урегулирование имущественных споров ○ Статус предпенсионера: юридические особенности ○ Социальное обеспечение и государственные гарантии пенсионерам ○ Наследственное право: теория и практическое применение норм 	Юрист, банковский специалист

Поддержка, преодоление выгорания

- Мониторинг обратной связи от волонтеров
- Неформальная поддержка группы
- Консультация психолога
- Помощь сообщества в организации отдыха и мероприятий по снятию стресса
- Временное отстранение от деятельности, переключение на другие задачи
- Работа с семьей



Пример 9. История про кактус



Пример 10. Проработка ситуации в формате кейс-тренинга

Сообщество: группа волонтеров (30 человек), посещающих детский дом

Волонтер: девушка 20 лет, студентка, стаж волонтерства 6 месяца.

Проблема: явно заметные со стороны изменения в поведении (раздражительность, нервозность, усталый вид, нестабильный график посещений, истеричные письма в рассылку)

Предыстория: начинающий волонтер, первые четыре месяца приезжала в детский дом по 3-4 раза в неделю, потом нерегулярно. Очень переживает за детей. Неоднократно обсуждала с другими волонтерами желание усыновить одного или несколько детей. Семья (родители, жених) относится с волонтерской деятельности девушки без понимания, несколько раз были ссоры. Постоянной работы нет, подрабатывает написанием статей в разные издания.

Задача: Как мы можем помочь волонтеру? Каких элементов системы мотивации не хватает? Какие ошибки совершила сама девушка, а где недоработка координатора?

Время: 20 минут, потом обсуждение

Механизмы разрешения конфликтных ситуаций

Конфликты могут возникать как внутри НКО (между волонтерами, между волонтерами и сотрудниками), так и с внешними участниками (например, между волонтерами и благополучателями, их представителями; между волонтерами и сотрудниками соц.учреждений).

Конфликтные ситуации, как правило:

- Не разрешаются юридическим путем
- Не могут быть разрешены только приказным путем
- Разрешаются на основе этических норм и внутренних ценностей НКО и волонтерской группы
- Разрешаются путем обсуждения с активным участием волонтерской группы
- В крайнем случае требуют участия лиц с властными полномочиями (сотрудники соц. учреждений, правоохранительных органов)

Механизмы: обсуждение ситуации с координатором; встреча-обсуждение с участием волонтера и всех сторон конфликта; обсуждение в расширенном составе (волонтер, координатор, руководство НКО и соц.учреждения), рассмотрение на общем собрании сообщества волонтеров.

Механизмы разрешения конфликтов и принятия решения об исключении волонтера должны быть письменно прописаны и доведены до волонтера под роспись.



Пример 11. «Человек – проблема»



«Бонусы» волонтеров

- Чувство причастности к настоящему делу
- Профессиональное удовлетворение от реализации проектов
- Возможность общаться в неформальном формате
- Возможность бесплатно обучаться и приобретать дополнительные навыки;
- Делегирование представительских функций от сообщества;
- «Карьерный» рост в сообществе, возможность реализации более сложных задач и самостоятельных проектов;
- Возможность включения в руководящие органы сообщества, участия в принятии решений;
- Встречи со «звездами» и известными людьми;
- Материальные бонусы (билеты, одежда, питание)

Формы общественного признания заслуг добровольцев

- ✓ Публичные награждения
- ✓ Наградные знаки
- ✓ Обучение, тренинги
- ✓ Стажировки по обмену опытом
- ✓ Общение с первыми лицами и медийными персонами
- ✓ Возможности для личностного роста
- ✓ Карьерное портфолио



Дорогие друзья!

Московский театр «Et Cetera» под руководством Александра Калягина приглашает Вас и Ваших коллег 5 ноября в 19.00 на спектакль по пьесе Луиджи Пиранделло «ЭТО ТАК (ЕСЛИ ВАМ ТАК КАЖЕТСЯ)».

Мы говорим большое спасибо волонтерам-добровольцам, которые заботятся и помогают всем нуждающимся людям в эти нелегкие дни пандемии.

Примите наши слова благодарности за вашу доброту, инициативу и преданность своему делу.

Актеры театра «Et Cetera» от всего сердца будут рады подарить вам этот театральный вечер и увидеть вас на нашем спектакле.



О спектакле:

Спектакль режиссера Адольфа Шапиро – стильный, элегантный и умный, сделанный абсолютно в эстетике великого Пиранделло. «Это так (если вам так кажется)» – в этом названии уже читается главная идея: мир таков, каким он нам кажется, и он для всех разный, и существует в нашем воображении. Мы рисуем свои картинки, живем в разных реальностях, верим в свои придуманные истории, играем их в соответствии со своими способностями. Мы живем иллюзиями, а за иллюзиями нет ничего, до истины ник

Спектакль Шапиро для тех, кто любит театр, его истинную игровую природу, кто тонко чувствует стиль и ценит небанальную мысль.

До встречи в театре!

**С благодарностью и уважением,
Коллектив Московского театра «Et Cetera» под руководством Александра Калягина**

Пример 12.

**Спасибо
волонтерам!**

Взаимодействие компании и НКО

Проблемы

НКО не привлекаются к обсуждению

Компания не склонна учитывать мнение НКО, не готова участвовать ресурсами в ее деятельности

Взаимное непонимание, конфликт, отказ от проекта

Неадекватность сотрудников, плохая работа НКО

Неудовлетворенность результатами или ходом сотрудничества

НКО: «дайте денег»
Компания: «теперь мы и сами можем»

РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА

ОБСУЖДЕНИЕ ИДЕИ



ПЛАНИРОВАНИЕ



ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА



ПРОВЕДЕНИЕ АКЦИИ



ОСМЫСЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ



ПРОДОЛЖАЕМ?!

Роль НКО

Помощь в определении параметров проекта

Распределение с компанией зон ответственности
Корректировка заведомых ошибок

Обучение сотрудников
Совместная выработка правил

Контакты с администрацией
Контроль

Работа с руководством и сотрудниками компании

Согласование интересов
Учет ошибок

Пример 13.

Разработка совместного проекта корпоративного волонтерства бизнес-компании и некоммерческой организации в детском доме-интернате для умственно отсталых детей

Количество команд: 2

Время на выполнение: 1 час; время на проигрывание в формате диалога: 30 мин.

Время на обсуждение: 30 минут

Условия: бизнес-компания хочет реализовать проект корпоративного волонтерства в помощь умственно отсталым детям, проживающим в доме-интернате в г.Кострома. В этом учреждении уже оказывает благотворительную и волонтерскую помощь региональная нко. Компания заинтересована в участии нко, т.к. дети в интернате имеют существенные проблемы со здоровьем и особенности в поведении. Компания обратилась к нко с предложением разработать и реализовать совместный проект.

Причины: 1. есть распоряжение руководства развивать проект КСО; 2. в компании есть инициативная группа сотрудников, которая ищет применение своим силам; 3. администрация региона обратилась к компании с просьбой помочь именно этому соц.учреждению

Задачи компании:

- Получить первый раз доступ в дом-интернат, чтобы потом действовать без нко-партнера;
- Сэкономить бюджет, выделенный на КСО
- Переложить на НКО усилия по подготовке мероприятия
- Получить от НКО бесплатный инструктаж сотрудников

Задачи НКО:

- Минимизировать свои усилия на организацию мероприятия
- Получить средства для оплаты администратора проекта
- Получить в будущем пожертвование от компании
- Не испортить отношения с администрацией учреждения

ИТОГИ. Чек-лист «Типичные управленческие ошибки»

Управленческая ошибка	ДА	НЕТ	ЧАСТИЧНО
Координатор волонтеров совмещает эту задачу с другими			
Волонтерами никто не занимается в период между мероприятиями			
Потребительское отношение к труду волонтеров			
Попытка поручить новичкам ведение проекта или не подходящую роль			
Лидеры не включены в принятие управленческих решений			
Игнорирование конфликтов в команде			
Низкое качество организации волонтеров на мероприятиях			
Отсутствие или нехватка мер по мотивации			
Игнорирование инициатив «снизу» или растущих лидеров			
Недостаточное ресурсное обеспечение волонтерских проектов			
Отсутствие возможностей обучения и получения поддержки			

<p>1. Изначально правильная расстановка приоритетов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Жизнь - больше, чем волонтерство • Достигните понимания с родными и близкими • Держать дистанцию! – выстраивайте «границы» в общении с подопечными; • «Волонтерим» в свободное время • Волонтер имеет право в любой момент уйти. 	<p>4. Система супервизии для координаторов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Регулярная работа с психологами / HR в малых группах • Повышенное внимание со стороны руководителя координаторов • Мониторинг с помощью формальных процедур (тестирования, миниопросы и проч.) • Ротация координаторов по разным типам задач
<p>2. Информационная поддержка</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информационный пакет для волонтеров • Обобщение опыта, в т.ч. «кладовая» ошибок из практики • Тематические разделы форума • Регулярные встречи волонтеров, сотрудников фонда, врачей, социальных работников, других участников взаимодействия 	<p>5. Система мотивации волонтеров и координаторов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация среды общения волонтеров («Клуб волонтеров»). Встречи для всех желающих в неформальной обстановке • Возможность бесплатно учиться, в т.ч. полезным в волонтерстве навыкам • Регулярные семинары с психологами по актуальным проблемам. Тематику задают волонтеры • Общение с интересными людьми, в т.ч. звездами • Совместный отдых и творчество
<p>3. Система наставничества координаторов над волонтерами</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ведение новых волонтеров • Мониторинг отношений в группе • Рациональное распределение задач между волонтерами. Отход от подхода «нагружаем того, кто везет» • Работа с волонтерами в случае, если есть явные признаки выгорания • Ведение встреч внутри волонтерской группы, организация групп поддержки, командообразование 	<p>6. Поддержка волонтеров и координаторов в случае срыва</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если необходимо - временное отстранение от непосредственного общения с подопечными, возможно – переключение на другие задачи • Неформальное общение в узком кругу друзей-волонтеров • Помощь фонда в организации отдыха и мероприятий по снятию стресса • Привлечение психологов, если это необходимо



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Хромов Владимир
e-mail info@volontery.ru