

СВОД

союз
волонтерских
организаций и
движений

Технологии социального волонтерства в помощи пожилым

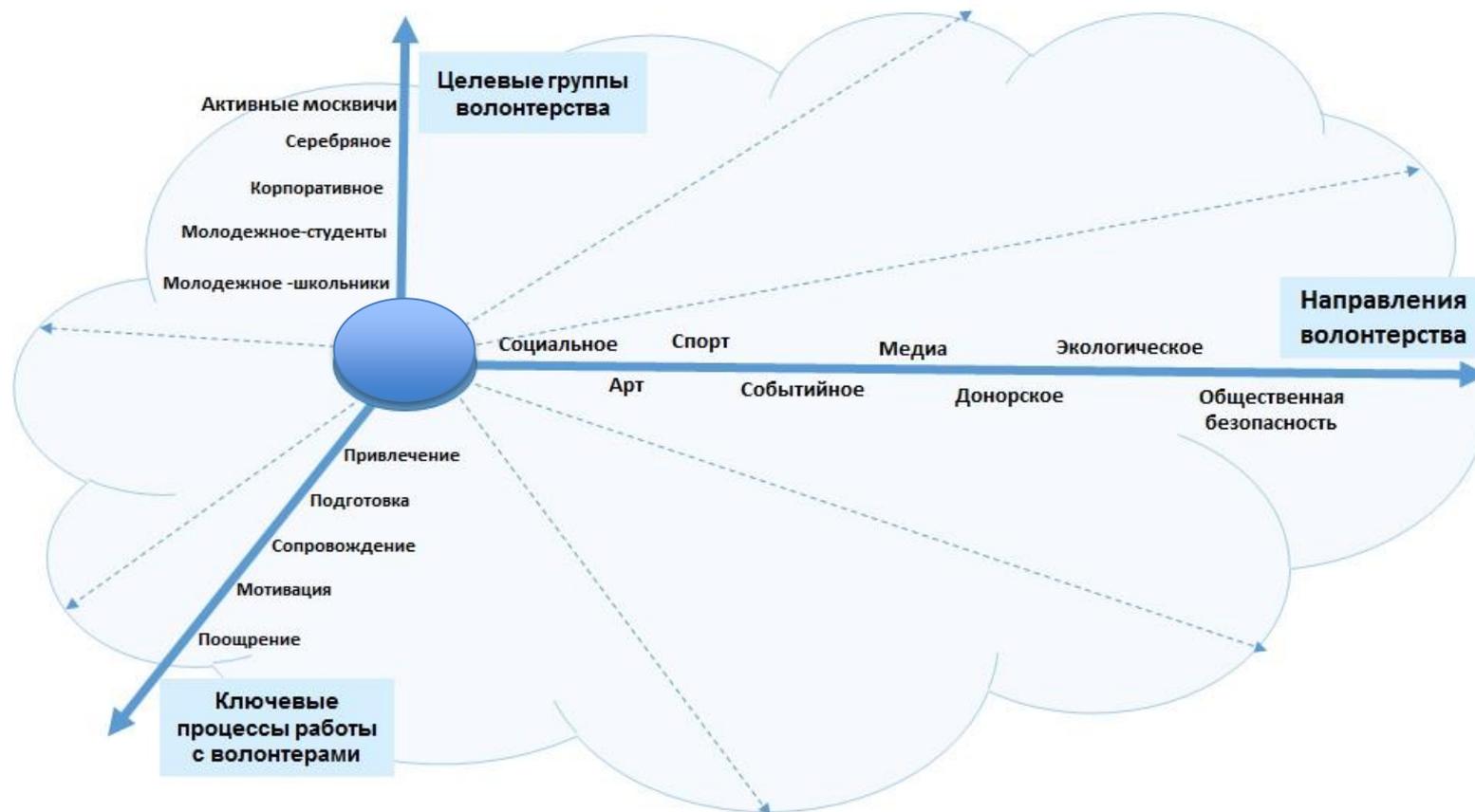
Типичные управленческие ошибки на примере кейсов

Владимир Хромов, директор Ассоциации «СВОД»

Кейс 0. «Волонтеры поневоле»



Ключевые процессы организации волонтерской деятельности *



* Источник: материалы РЦ «Мосволонтер»

Ключевой процесс	Управленческие ошибки			Ресурсные ограничения
	Стратегические	Организационные (ошибки в технологии работы с волонтерами)	Слабая команда	
Привлечение	Неверный выбор ЦА привлечения	Неверный выбор инструментов взаимодействия с ЦА	Неготовность переобучаться Нехватка навыков Низкая мотивация Человеческий фактор	Недостаточная численность команды Нехватка средств Недостаточность инфраструктуры Отсутствие необходимых партнеров
Подготовка	Отсутствие системной работы по данным процессам	- Низкое качество подготовки - Устаревшая система подготовки		
Сопровождение		- Слабый учет обратной связи от волонтеров - Эпизодическое сопровождение по отдельным случаям - Недостаточное внимание к лидерам		
Мотивация и поощрение		- Приоритетность формальной и материальной мотивации - Не использование сложных форм мотивации		

Актуально для всех! Процессы не выстроены и не описаны, что затрудняет их улучшение.

Типичные управленческие ошибки. Примеры

Управленческая ошибка	Тип ошибки
Координатор волонтеров совмещает работу с волонтерами с другими задачами	Ресурсные ограничения
Волонтерами никто не занимается в период между мероприятиями	Организационные
Потребительское отношение к труду волонтеров	Слабая команда
Попытка поручить новичкам ведение проекта или не подходящую роль	Организационные
Лидеры не включены в принятие управленческих решений	Организационные
Игнорирование конфликтов в команде	Организационные
Низкое качество организации волонтеров на мероприятиях	Организационные
Отсутствие или нехватка мер по мотивации	Организационные
Игнорирование инициатив «снизу» или растущих лидеров	Организационные
Недостаточное ресурсное обеспечение волонтерских проектов	Ресурсные ограничения
Отсутствие возможностей обучения и получения поддержки	Стратегические

Приведите ваши примеры! Какие были последствия ошибок?

Кейс 1. «Новичок у бабушки»

Волонтер: женщина 35 лет, работает, уверенная в себе.

Собеседование: благоприятное впечатление, высокий уровень мотивации, разумное отношение к волонтерству

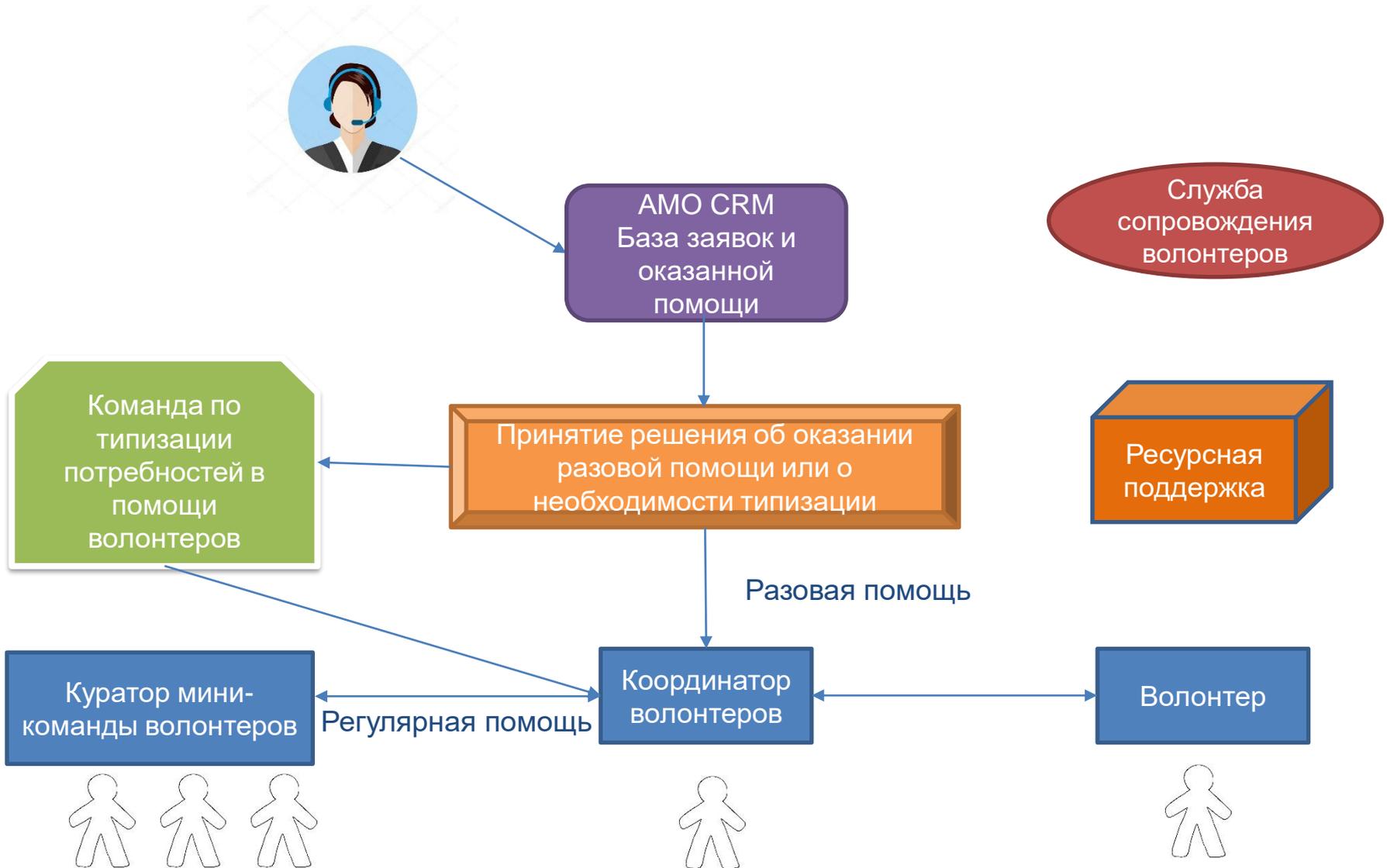
Ситуация: вызвалась познакомиться с новой бабушкой и заполнить с ней согласие на оказание помощи

Проблема: после посещения бабушки волонтер пропала, не выходит на связь, анкету не возвращает

Результат: после долгого вызванивания откликнулась, но объяснить ничего не смогла. Анкету бабушки так и не вернула. Потратили время, нервы, пришлось заполнять анкету еще раз.

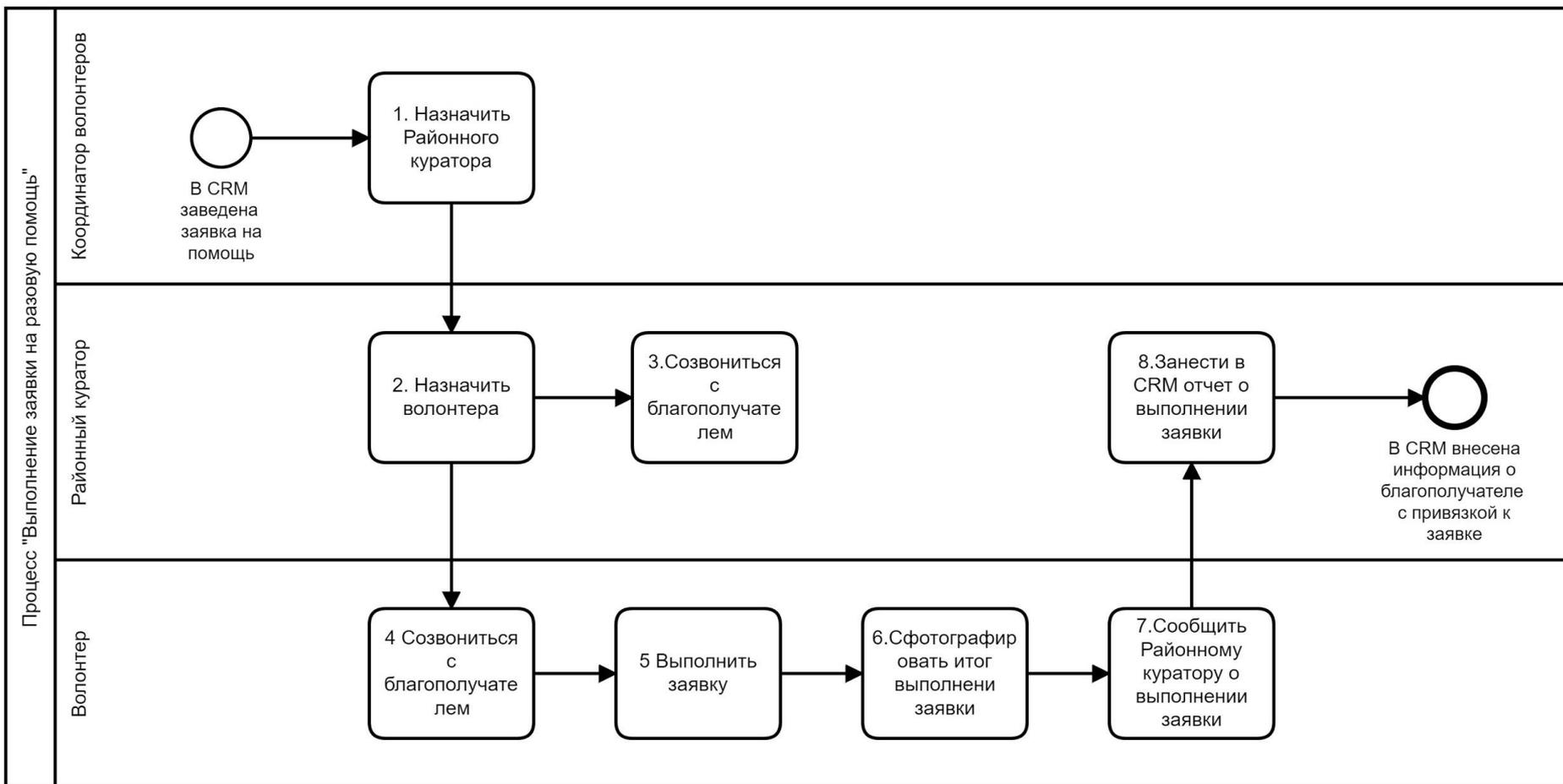
В чем была допущена ошибка?

Схема организации деятельности волонтерских команд Проекта «Мы рядом. Волонтерская помощь на дому»



Процесс «Выполнение заявки на разовую помощь»

Блок-схема



Кейс 2. «Потеря мотивации и риск ухода волонтера»

Волонтер: женщина 40 лет, работает, очень мотивированная и ответственная.

Ситуация: волонтер регулярно помогает очень сложной бабушке-манипулятору. Посещает 2 раза в неделю, оказывает бытовую и организационную помощь. Регулярно созванивается.

Проблема: бабушка оказывает эмоциональное давление, нарушает границы, перекладывает ответственность за свои проблемы на волонтера, ведет себя некорректно.

Результат: волонтер обратилась за помощью в команду координаторов. Несколько раз обсуждали по зуму и очно, привлекли психолога для проработки ситуации и корректировки отношений волонтера с бабушкой. Это не помогло. В результате было принято решение сделать волонтеру перерыв в посещениях. Бабушку временно посещает другой волонтер, молодой человек, с которым проведена работа по избеганию повторения подобных проблем.

В чем была допущена ошибка?

Составляющие безопасности для волонтеров

Поддерживающая среда в виде команды единомышленников

Наличие в организации системы мотивации

Возможность получения профессиональной супервизии

Кейс 3. «Переход от волонтерства к осознанному кураторству»

Волонтер: женщина 30 лет, работает, имеет навыки взаимодействия с людьми, проведения тренингов, работы в социальной сфере и волонтерских проектах

Ситуация: волонтер выстроил с бабушкой (83 года) систему отношений, в которых четко оговариваются правила и ставятся осознанные обеими сторонами цели взаимодействия.

Преодоленные проблемы: закрытость бабушки, неготовность общаться с волонтером и другими людьми, страх выхода на прогулки, отсутствие досуга, нехватка социальных услуг

Результаты:

- Бабушка соблюдает правила и не манипулирует
- Начала общаться с другими пожилыми
- Появился досуг
- Регулярно гуляет
- Заполнила документы для получения услуг социальной защиты
- 9 октября поедет с волонтером на концерт в Консерваторию

Выводы из кейса 3: изменение технологии оказания помощи

- Ориентация новых волонтеров на осознанное построение отношений и возможность стать куратором бабушки
- Внесение изменений в систему обучения и поддержки волонтеров
- Поиск лидеров для продвижения темы кураторства



В чем возможные риски новой технологии?

Итоговые выводы

1. Организация работы с волонтерами: социальная технология, требующая профессионализма и вложений ресурсов.
2. Удержать волонтеров гораздо сложнее (и дороже), чем привлечь.
3. Устойчивость волонтерского сообщества и регулярность помощи создают более существенные социальные результаты, чем разовые волонтерские акции.
4. Работая на мотивацию волонтеров и поощряя рост лидеров, вы работаете на самих себя.
5. Развитие у активистов команды навыков осознанного волонтерства позволяет значительно улучшить результаты помощи подопечным.

МЫ ОТКРЫТЫ К СОТРУДНИЧЕСТВУ

Хромов Владимир
директор Ассоциации «СВОД»

Тел. +7 (495) 952-05-10, +7 (916) 111-79-42

E-mail info@volontery.ru