



ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# ОРГАНИЗАЦИЯ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Чумаков Вячеслав Игоревич,

к.п.н., доцент

# Вопросы лекции

- Проблемы поддержания интереса молодежи к добровольческой деятельности
- **Поддержка и супервизия волонтеров в добровольческой деятельности**
- Разработка буклета волонтерской организации
- **Модели организации работы волонтеров**

Проблемы  
поддержания интереса  
молодежи к  
добровольческой  
деятельности

---



# С какими проблемами потенциальные добровольцы приходят в организации социальной сферы?



**Потребность в признании.** Люди хотят, чтобы их работа или проявленные способности, высоко оценивались другими.

**Потребность в достижении.** Людям нравится ощущать, что они выполнили что-то очень важное.

**Потребность в самоконтроле.** Многим людям хочется ощущать себя независимыми, чувствовать, что они несут ответственность за свою жизнь и поступки.

**Потребность в разнообразии.** Людям, как правило, надоедает делать одно и то же. Само по себе добровольчество помогает человеку внести разнообразие в жизнь.

**Потребность в росте.** Люди стремятся к развитию, расширению и обогащению своего опыта, знаний или повышению своего жизненного статуса.

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

**Потребность в развлечении.** Хотя это может показаться несерьезным, но потребность в приключениях и развлечениях у некоторых людей, особенно молодых, очень сильна.

**Потребность быть единственным.** Эта потребность человека чувствовать себя особенным, значимым



# Когда люди заинтересованы в работе?

Большинство людей начинает испытывать заинтересованность в работе, если удовлетворена, хотя бы одна, или более, из трех основных социальных потребностей:

- Потребность в достижениях.
- Потребность в принадлежности.
- Потребность оказывать влияние.



# Распознавание потребностей

| Потребность             | Как распознать потребность волонтера  | Способы воздействия  |
|-------------------------|---|--|
| Комфорт<br>безопасность | <ul style="list-style-type: none"><li>• часто задает вопросы о бонусах;</li><li>• из малообеспеченной семьи;</li><li>• рано начал работать;</li><li>• гордится накопленным.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• предоставление гарантий (безопасности, полезности);</li><li>• информирование, объяснение причин;</li><li>• подкрепление – материальное поощрение за любое дополнительное задание (волонтера мы поощряем не деньгами, а, например, возможностью бесплатно пообедать).</li></ul> |

Статус  
Признание

- достаток в семье средний и выше среднего;
- проявляет уверенность в себе;
- стремится не опускаться ниже определенного уровня;
- имеет высокий уровень требований к людям;
- проявляет интерес к качеству предоставляемых ресурсов.

- показывать личный пример и истории из жизни;
- подчеркивать его профессионализм и заслуги;
- давать задания, где волонтер может проявить себя;
- предоставлять возможность личного общения с руководством на равных;
- поручить наставничество над другими волонтерами.

Общение

- большая семья, где люди привыкли много общаться между собой;
- задает много вопросов, «вопрос ради вопроса»;
- много увлечений;
- много друзей.

- поручить наставничество над другими волонтерами;
- поручить роль распространителя информации или агитатора;
- давать дополнительные поручения.

Твор-  
ческий  
рост

- проявляет интерес и инициативу.

- давать интересные задания.

Власть

- выступает заводилой, либо лидером;
- часто говорит «я»;
- показывает завышенную самооценку;
- проявляет склонность к дорогим вещам;
- отдает приказания;
- не хочет работать, хочет руководить.

- наделять полномочиями;
- предоставить руководство группой волонтеров;
- сохранять дистанцию;
- привлекать к участию в распределении ресурсов.

**ОФИЦИАЛЬНОЕ ПООЩРЕНИЕ** – это формализованное признание успехов волонтера. Оно может включать:

- занесение выполненных работ в волонтерскую книжку;
- подарки;
- грамоты, благодарственные письма на основное место работы/учёбы или семье;
- значки, символику, экипировку и сувениры;
- возможность участия волонтерского проекта во всероссийских конкурсах;
- бесплатные билеты на концерты, соревнования, мероприятия (абонементы, сертификаты) и многое другое.

## ЛАЙФХАКИ ДЛЯ УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ/КОМАНДЫ:

- Регулярные встречи и обсуждения дальнейших планов (именно в этом случае волонтеры понимают, что они действительно принадлежат к данной организации/команде и решают важные вопросы).
- Проведение совместного досуга (например, поздравления с днем рождения членов волонтерской организации/команды).
- Отличительная атрибутика (значок, футболка и др.).
- Подведение итогов и поощрения лучших волонтеров (стремление в большей степени включаться в работу организации).
- Размещение на сайте или в школьной газете истории волонтеров (как интересно быть волонтером, как важно быть волонтером).
- Объяснения волонтерам их перспектив и возможностей в будущем (например, дополнительные баллы при поступлении, получение компетенций, поиск знакомств, друзей и др.).



**И САМОЕ ГЛАВНОЕ – ВЫПОЛНЕНИЕ ВАЖНЫХ И ДОБРЫХ ДЕЛ!**



# Труд добровольцев в организации

Использование молодежного добровольного труда в благотворительных и общественных организациях позволяет быстро расширить их ресурсные и сервисные возможности.

При этом участие молодежи в добровольном труде для клиентов организации будет прямо или косвенно влиять на процесс ее воспитания, в частности:

- способствовать получению информации о социальной жизни родного города, проблемах и нуждах населения, развитию жизненного опыта и повышению ответственности молодежи за будущее своего города и края;
- пробуждать чувства сострадания, милосердия, заботы, воспитывать толерантность;



# Важность имиджа организации

Для молодых людей важен очевидный, осязаемый результат добровольческой деятельности и добровольного труда, они предпочитают получить его в короткий период и рассчитывают на достойную оценку. Особую важность для молодых добровольцев приобретает **имидж соответствующей добровольческой деятельности**. Он должен ясно свидетельствовать о его целях, задачах, отражать характер деятельности и нести яркую, эмоциональную, позитивную нагрузку.

# Какие составляющие включает в себя имидж?



**Миссия деятельности** – ожидаемый результат совместных усилий, направленность организации, ее ценностные ориентации, декларируемые принципы;

**Общественное мнение** – то впечатление, которое деятельность производит на членов местного сообщества, оценочные суждения, вызываемые данной деятельностью;

**Бренд** – внешние узнаваемые символы и атрибуты деятельности, отражающие ее стиль и характерные особенности;

**Внутренняя культура** – стиль межличностных отношений, эмоционально-психологический климат, принятые формы взаимоотношений среди участников деятельности;

**Организационная культура** – взаимоотношения, установившиеся между организаторами и участниками социальной деятельности, степень общей организованности, трудовая дисциплина, порядок и системность в деятельности.



# Поддержка и супервизия волонтеров в добровольческой деятельности

---





# Поддержка и супервизия волонтеров

Одним из важнейших условий поддержания интереса молодежи к добровольческой деятельности является **поддержка и супервизия волонтеров.**

**Оказание поддержки** - это обязанность организации по отношению к волонтерам и право волонтеров. Важное правило: поддержка должна быть **регулярной**, а не от случая к случаю.



# Задачи оказания поддержки волонтера



- **Обеспечивает связь волонтера с организацией.** А именно: укрепляет у волонтера чувство принадлежности к Организации; дает возможность выслушать мнение волонтера о том, как можно повысить эффективность программы; позволяет лучше узнать о навыках и интересах конкретного волонтера (поддержание мотивации); помогает выявить недопонимание/ недовольство сторон и найти пути решения проблемы.

- **Обеспечивает качество выполняемой работы.** Так как позволяет проводить регулярную оценку результатов и позволяет своевременно вносить изменения и, если необходимо, планировать и проводить дополнительно обучение и/или перепрофилирование волонтера. Реализация эффективной поддержки зависит от климата в организации - насколько открытые и равные отношения поддерживаются между сотрудниками и волонтерами.

# Сопровождение

---

- ▶ Знакомство
- ▶ Ориентирование
- ▶ Сбор ожиданий
- ▶ Планирование работы, таймменеджмент
- ▶ Обучение
- ▶ Мониторинг
- ▶ Благодарность
- ▶ Обратная связь
- ▶ Анализ проделанной работы



# Показатели благоприятного отношения организации к волонтерам



О благоприятном отношении организации к волонтерам говорят, когда волонтер может свободно обратиться к сотруднику с вопросом относительно выполняемой работы и получить ответ и может открыто рассказать о проблеме и попросить о помощи.

**Сотрудники доступны для волонтера, регулярно с ним встречаются и беседуют.** А также проявляют искренний интерес к работе, интересам и проблемам волонтера, то есть общение не ограничивается только поручением заданий и сдачей и обсуждением отчетов. Только в таких условиях волонтеры получают достаточную поддержку для успешного осуществления своей деятельности.

# Что предусматривает поддержка волонтеров?



**Консультирование** – объяснение, как можно поступить в той или иной возникшей в процессе работы ситуации, помощь в идентификации проблем и поиске путей их решения.

**Обеспечение волонтера информацией**, необходимой для выполнения работы

**Решение организационных вопросов:** предотвращение чрезмерной нагрузки, предложение работы, которая интересна волонтеру, обеспечение необходимыми ресурсами, организация рабочего места, возмещение расходов

Предоставление волонтеру **возможности пройти обучение**, повысить свою квалификацию

**Поддержка в установлении контактов и взаимопомощи** между волонтерами

# Техники консультирования

- Активное слушание
- Сократический диалог
- Вопросы-воронки
- Самораскрытие
- Присоединение чувства к содержанию
- Вентиляция чувств

# Разработка буклета волонтерской организации



# Буклет – вид информационной продукции

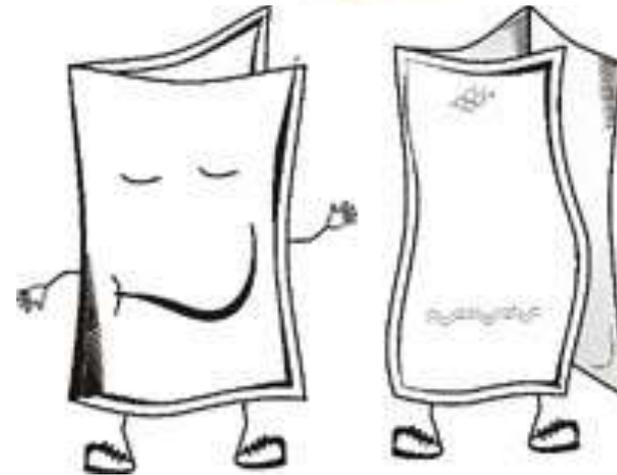


Буклет происходит от французского 'bouclett' - что в переводе означает "колечко".

Он представляет собой лист с двумя параллельными сгибами и складывается как ширма.

Это придает изделию компактность и структурно разделяет информационные блоки: они читаются по кольцу, отсюда и название.

Поэтому информацию можно преподнести последовательно в заранее продуманном порядке.



# В виде буклета выпускаются:

- рекламные проспекты,
- краткие путеводители,
- географические карты,
- схемы городов для туристов и т.д.
- Информация для клиентов ЛПУ и соц.служб



# Виды буклетов

Рекламные

Информационно-аналитические



# Содержимое буклета

В буклете может быть изложена

- информация о волонтерской организации, ее логотипе (логотипах партнеров), цели,
- структуре организации - направлениях деятельности, услугах,
- Руководстве (тим-лидерах)
- знаменательных событиях, снабженная цветными фотографиями и иллюстрациями.
- Фото помещений, где проводятся занятия
- Фото клиентов в ходе приема (реальных или абстрактных)
- Контакты, адрес , схема проезда, веб-адрес сайта

# Этапы создания буклета

- разработка дизайн-макета,
- выяснение содержания,
- размещение иллюстраций,
- выбор бумаги,
- определение способа печати буклета,
- варианты фальцовки (формирование сгибов),
- технология послепечатной обработки (*ламинация, УФ-лакирование, вырубка, тиснение фольгой и т.д.*).



# Дизайн буклетов

- Дизайн буклетов разрабатывается с учетом фирменного стиля организации и включает все необходимые элементы фирменной символики, чтобы Вас запомнили и узнавали среди конкурентов.



- Изготовление буклетов начинается с предоставления необходимого материала – логотипа, фотографий и текстовой информации.



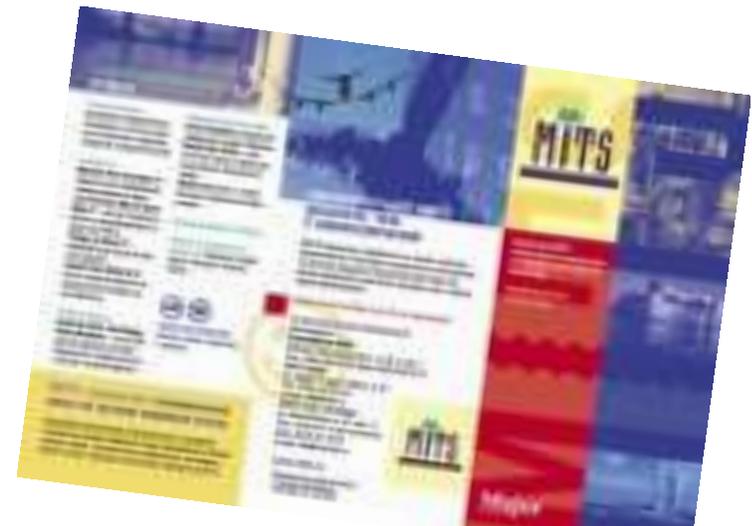
# Верстка буклетов

- Верстка буклетов начинается после определения оптимального соотношения текстового и графического наполнения.
- Буклеты, созданные в рекламных целях, должны убедительно продемонстрировать все преимущества Вашей продукции и отвечать на потенциальные вопросы клиентов.
- Если Вам нужна персонафикация буклетов, Вы дополнительно предоставляете необходимую информацию об адресате.



# Возможные ошибки при разработке дизайна буклета

- Желание разместить максимум информации, путем уменьшения размеров шрифтов и фотографий.
- Размытые и неуместные изображения
- Недостоверная или неточная информация
- Неверное цветовое решение



# Примеры- листовка



**ВОЗМОЖНОСТЬ  
ВОЛОНТЕРСТВА С УХОДОМ ЗА  
ЖИВОТНЫМИ**

Приют для животных "Надежда" всегда ищет дружелюбных волонтеров, которым нравятся животные и которые хотят им помочь.

25 января 2020 г.  
11:00 — 18:00  
ул. Библиотечная, д. 123 г. Красноярск 123456  
Зарегистрируйтесь на сайте [www.lamnahealthcare.com](http://www.lamnahealthcare.com)

# Модели организации работы волонтеров





# Формы поддержки

индивидуальные  
беседы волонтера с  
руководителем;

совместная работа с  
руководителем или  
другими  
волонтерами;

встречи  
волонтерской группы  
(с участием и без  
участия  
руководителя);

встречи по обмену  
опытом с другими  
группами  
волонтеров;

тренинги, семинары,  
обучение на рабочем  
месте;

техническое и  
информационное  
обеспечение,  
возмещение  
расходов.



# Супервизия

**Супервизия** является составной частью системы поддержки волонтеру. Заключается в **проведении беседы/обмена мнениями между руководителем и волонтером**. При этом руководитель помогает волонтеру сформулировать самостоятельные выводы, оценить свою деятельность и поставить себе новые задачи на ближайший период. Одновременно выявляются проблемы, появление которых волонтер не всегда может осознать или сформулировать самостоятельно. Ценность такой беседы в том, что идентификация и поиск решения проблем происходит совместно.





# Что обсуждается на супервизии?

события, связанные с конкретной работой за конкретный промежуток времени;

опыт, который получил волонтер;

проблемы, которые возникли, пути их решения;

необходимость в обучении и внесении изменений в описание работы;

результаты работы;

задачи на будущее.



# Какие могут возникнуть проблемы?

Волонтер не всегда может самостоятельно проговорить все темы и сформулировать вопросы и проблемы, или может считать это недостойным внимания, или просто стесняться поднять интересующие его темы. Для этого руководителю следует задавать волонтеру наводящие вопросы, например:

- Как идут дела?
- Соответствует ли работа волонтером его ожиданиям?
- Получает ли он удовлетворение от своей работы?
- Что идет хорошо в его работе, что не очень?
- Что ему больше всего нравится в его работе?
- Что ему меньше всего нравится, вызывает тревогу?
- Есть ли какой-нибудь вопрос или тема, о которой он хотел бы поговорить?
- Как складываются отношения с другими волонтерами, сотрудниками, клиентами?
- Испытывает ли он нехватку чего-либо (например, знаний)?

Какие есть способы  
удержания добровольцев в  
организации?



# Проблема удержания добровольцев

У каждого добровольца существуют конкретные **нужды и потребности**. Формировать условия, удовлетворяющие их, - трудная задача, цель которой не изменить добровольца как личность, а подобрать для него подходящее занятие, которое даст ему возможность удовлетворить свои потребности одновременно с потребностями Учреждения. Важно **обеспечить получение добровольцем «моральной компенсации»** за то полезное, что он сделал. В этом суть проблемы удержания добровольцев. Но Учреждение не сможет добиться своих целей, если позволит добровольцам работать только ради своих интересов.



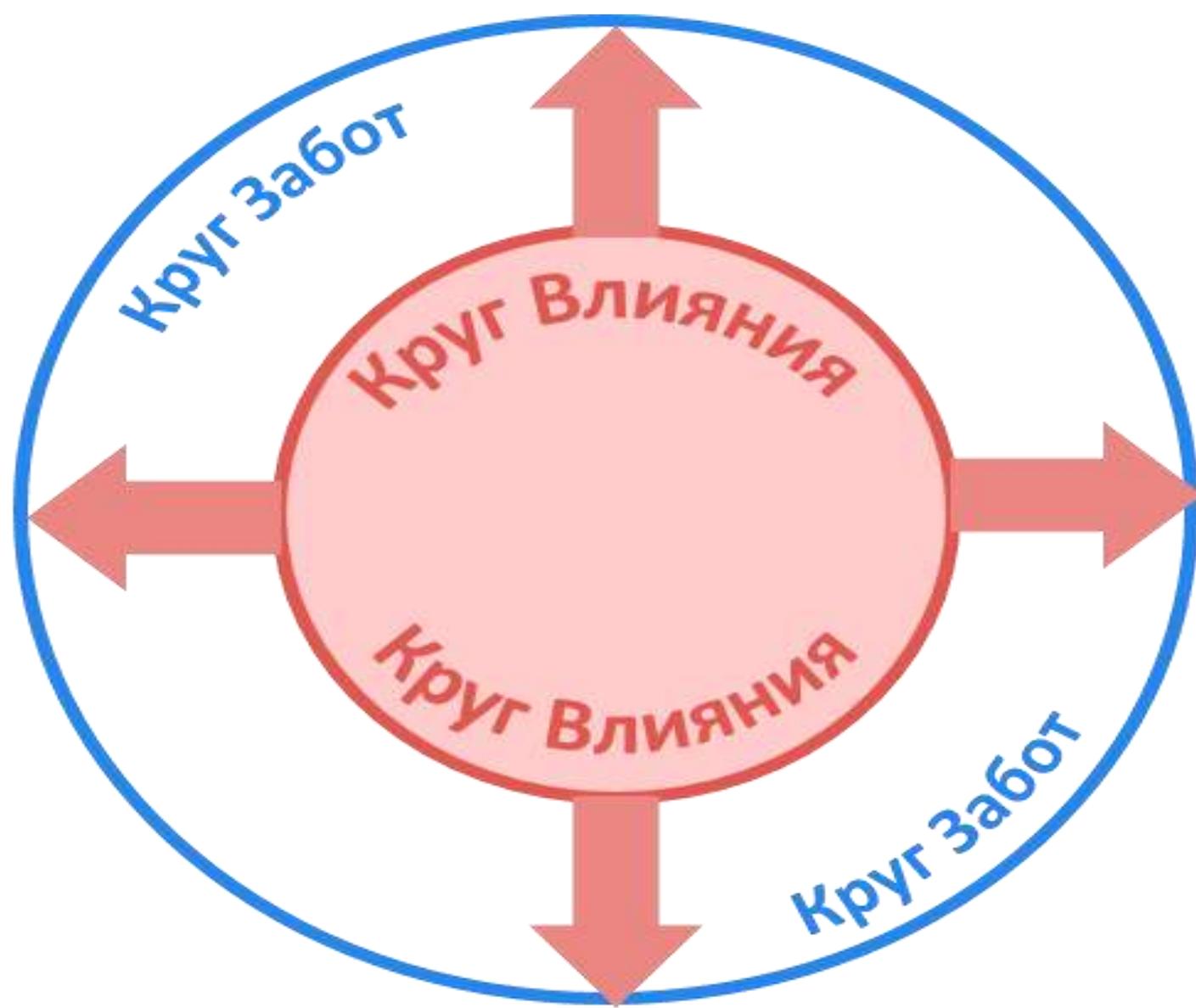
# Поддержка долгосрочности деятельности волонтера

Одним из важных частей работы является **удержание волонтеров**. Уход волонтеров из программы в силу различных факторов является естественным процессом. Сложно рассчитывать, что человек всю свою жизнь будет волонтером.

Высокая текучесть волонтеров в организации **приводит к необходимости набора и обучения новых волонтеров и, следовательно, к дополнительным затратам времени и средств.**

Несет угрозу снижения устойчивости и качества программ, так как опытные волонтеры уходят, а им на смену приходят новые, которые еще не обладают необходимыми знаниями и навыками. Следует отметить, что, несмотря на то, что уход волонтеров из программы является естественным процессом, он все же **поддается влиянию**. Главным образом - через воздействие на причины ухода волонтеров, которые делятся на:

- **внутренние** – связаны с личными мотивами и обстоятельствами волонтеров.
- **внешние** – связаны с самой организацией и осуществляемой ею деятельностью



Проактивный человек



# Внутренние причины ухода волонтеров

окончание учебы и  
начало трудовой  
деятельности;

поступление в институт;

переезд на  
НОВОЕ МЕСТО  
ЖИТЕЛЬСТВА;

изменение семейного  
положения;

изменение состояния  
здоровья;

появление других  
интересов,  
обязанностей;

изменение финансовой  
ситуации (например,  
возникла необходимость  
в дополнительном  
заработке);

изменение  
приоритетов;

нехватка времени  
(волонтерская  
деятельность начинает  
отнимать слишком  
много времени).



# Внешние причины ухода волонтеров

несоответствие  
предложенной работы  
ожиданиям и интересам  
волонтера;

однообразие методов и  
форм работы;

неграмотное  
планирование  
программы и плохая  
организация работы;

невнимательное и  
пренебрежительное  
отношение со стороны  
сотрудников;

предъявление к  
волонтерам завышенных  
или заниженных  
требований/стандартов;

невозможность участия в  
планировании  
программы и принятия  
самостоятельных  
решений, внесения  
предложений;

непризнание заслуг и  
вклада волонтера;

невозможность  
повышения  
квалификации и  
прохождения  
обучения;

невозможность  
профессионального и  
личностного роста и  
перепрофилирования.



# Признание

Важно помнить что **признание** – это плата волонтеру за его труд. Во многих случаях именно признание является основной мотивацией человека к занятию волонтерской деятельностью. Мероприятие по награждению волонтеров за особые успехи может также послужить хорошей рекламой, как для привлечения новых волонтеров, так и для продвижения программы.

Золотым правилом признания является тот факт, что **признание должно быть своевременным, индивидуальным, искренним и публичным.**





# Что выделять при выражении признательности?

ценность и важность деятельности, которую осуществляет волонтер (важно знать, что твоя работа нужна не только тебе, но и еще кому-то);

персональный вклад волонтера (приложенные усилия, уделенное время, предложенные идеи);

исключительность и неповторимость личности волонтера;

достигнутые успехи (признание результатов, достигнутых волонтером);

знания, навыки, способности, инициативность и опыт



# Формы признания

## Неформальное признание

- благодарность, выраженная непосредственно теми, кому волонтер оказывает помощь;
- проявление уважения со стороны других волонтеров (например, обращение за советом);
- проявление внимания к личности со стороны других волонтеров и сотрудников (например, когда сотрудники знают своих волонтеров и обращаются к ним по имени, поздравляют с днем рождения, интересуются делами в институте, семье).

## Формальное признание

Признание со стороны сотрудников и руководства Организации, клиентов и других организаций (там, где волонтер непосредственно оказывает помощь)

# Как может выражаться признательность?



## Нематериальные стимулы

- публично объявленная благодарность (устная, письменная);
- грамота;
- получение ежегодного письма от Организации (где указывается вклад волонтера, например, в каких именно программах он работал, сколько часов посвятил волонтерской деятельности, и дается оценка его работы);
- возможность участвовать в принятии решений (участие в планерках, планировании мероприятий и проектов);
- выдача сертификатов о прохождении обучения и предоставление рекомендации;
- возможность карьерного роста/повышения квалификации (выполнение особых функций, например, тренера, руководителя волонтеров, членство в Правлении);
- возможность зачета прохождения практики;
- статья в печатном издании, сайте организации о деятельности волонтера.

## Материальные стимулы

- обучение (тот факт, что волонтер не платит за обучение, не означает, что оно бесплатно для организации, - важно, чтобы и волонтер понимал это);
- участие в конференциях, слетах;
- компенсация расходов, связанных с волонтерской деятельностью;
- поездки и встречи волонтеров;
- скидки/бесплатное посещения мероприятий (концерты, выставки);
- сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.);
- информационные материалы.

Методы привлечения  
добровольцев для  
работы в  
государственных и  
негосударственных  
организациях  
социальной сферы

---



# Важность уважительного отношения к волонтерам



Важным моментом взаимодействия волонтеров и организации является **профессиональное, уважительное отношение** руководства и сотрудников организации к волонтерам. В противном случае волонтеры будут сталкиваться с проблемой, которую они меньше всего ожидали, предлагая свои услуги, – «Вы здесь не нужны» – и, соответственно, быстро покинут организацию. Напротив, дружественное отношение (благоприятный климат) будет способствовать сохранению интереса волонтера к организации.

Причем благоприятный климат в организации должен иметь свое практическое выражение в **ежедневной** работе с волонтерами и не должен оставаться только на уровне нереализованных деклараций.



# Признаки неблагоприятного климата для работы волонтеров в организации



когда сотрудники считают, что волонтер – это бесплатная рабочая сила и работа волонтера ничего не стоит;

когда сотрудники считают, что волонтер – это «неспециалист», поэтому волонтеру можно доверить только неквалифицированную работу;

когда сотрудники считают, что волонтеры – ненадежны (нельзя поручить ничего ответственного и серьезного);

когда сотрудники считают, что волонтеры не требуют внимания и ресурсов (незачем инвестировать время и деньги в волонтеров).

# Способы формирования положительного отношения к волонтерам со стороны сотрудников



разработка процедуры взаимодействия персонала с волонтерами (например, включение графы «Работа с волонтерами» в должностные обязанности и лист оценки работы сотрудников, регулярное проведение собраний или неформальных встреч

привлечение сотрудников и руководства к планированию и оценке деятельности волонтеров, составлению описания работы волонтеров;

введение тех же стандартов работы для волонтеров, что и для сотрудников;

поощрение сотрудников, работающих с волонтерами;

регулярно выражаемое положительное отношение к деятельности волонтеров со стороны руководства организации.



# Важность планирования работы волонтеров в организации

Достаточно часто организации привлекают 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 и у них, собственно, нет возможности заниматься волонтерами. С другой стороны, волонтеры могут испытать разочарование, поскольку они не чувствуют, что их знания и навыки востребованы, а деятельность приносит ощутимую пользу.

Поэтому работа с волонтерами - это **не спонтанные действия**, ей должны предшествовать **тщательный анализ и подготовка**. Начать следует с **планирования работы волонтеров в организации**. Планирование позволяет руководству организации и сотрудникам определить свои ожидания от работы волонтеров, дает возможность достичь единого понимания целей привлечения волонтеров, определить задачи сотрудников при работе с волонтерами и уже заранее предусмотреть и устранить возможные неясности и проблемы.

# Задачи планирования работы организации волонтерами



определить, в чем будет заключаться роль волонтеров в организации;

найти наиболее подходящие виды деятельности для волонтеров с учетом потребности организации, получателей услуг, самих волонтеров и других заинтересованных сторон (например, администрации учебного заведения);

определить, сколько необходимо волонтеров для того или иного вида деятельности;

предусмотреть и минимизировать возможные риски, связанные с привлечением волонтеров;

определить, какое именно обучение и поддержка необходима волонтерам;

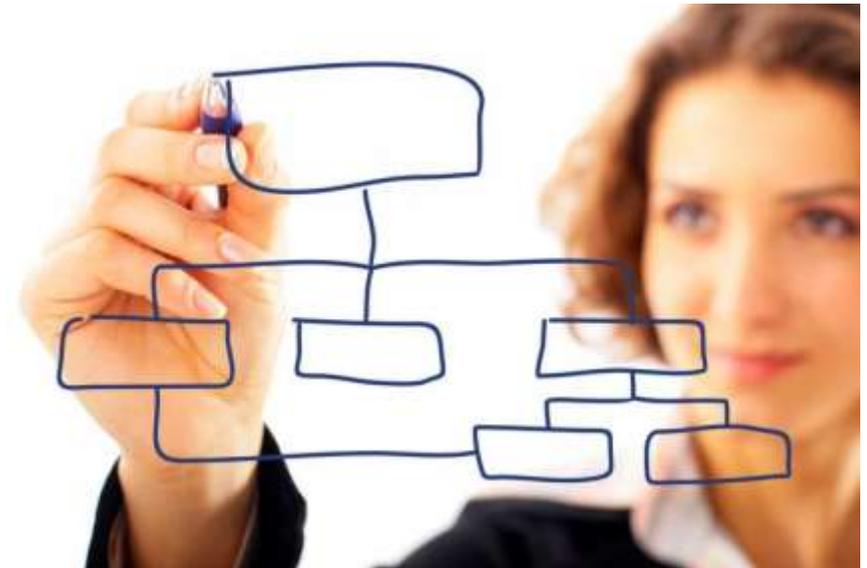
определить, какие ресурсы необходимы для того, чтобы волонтеры могли осуществлять свою деятельность, и убедиться в наличии этих ресурсов.



# Координатор

Организация должна представлять, кто именно из сотрудников будет вовлечен в работу с волонтерами, сколько времени будет занимать эта работа и в чем именно заключаться. Волонтеру также необходимо знать, кто отвечает за ту или иную деятельность в организации, то есть к кому он может обратиться и перед кем он несет ответственность за выполняемую им работу.

В крупной организации должен быть человек, который отвечает за работу с волонтерами в целом. Этот человек должен быть связующим звеном между волонтерами и штатными сотрудниками, равно как и между организацией и обществом по вопросам привлечения волонтеров и подведением результатов их деятельности.





# Обязанности координатора

планирование и осуществление набора волонтеров;

определение, в каких областях деятельности будут задействованы волонтеры;

подготовка описания работы для каждой волонтерской должности;

проведение собеседования, отбор и закрепление волонтеров за видами деятельности и непосредственными руководителями;

планирование и осуществление ориентации и обучения волонтеров;

поиск и предоставление волонтерам ресурсов для работы

ведение повседневной регистрации работы волонтеров (волонтерской документации);

распространение среди общественности информации о деятельности волонтеров и поддержка связей с другими организациями и донорами;

поддержка волонтеров по мере необходимости (дополнительное обучение, консультирование, информация);

оценка организации работы с волонтерами.

# Модели организации работы волонтеров



Модель  
«Предоставление  
услуг»

Модель «Помощники»

Модель «Активисты»

Модель  
«Сотрудники»



# Модель «Предоставление услуг»

- роль волонтеров – предоставление **услуг уязвимым людям**;
- сотрудники отвечают за набор, обучение и супервизию волонтеров;
- взаимная ответственность сотрудников и волонтеров четко оговорена;
- обучение волонтеров является **структурированным и обязательным**;
- мотивация волонтеров – приобретение новых навыков и возможность перехода на оплачиваемые должности.



# Модель «Помощники»

- услуги клиентам предоставляются в основном сотрудниками;
- роль волонтеров — помогать сотрудникам, чтобы те могли более эффективно использовать свое рабочее время;
- обучение волонтеров проводится от случая к случаю, по мере необходимости, чаще всего включает практическое обучение конкретным навыкам на рабочем месте;
- набор волонтеров осуществляется через личный контакт с теми, кто хочет помогать.



# Модель «Активисты»

- нет оплачиваемых сотрудников, которые руководят работой волонтеров;
- волонтеры самостоятельно определяют деятельность и свои роли в зависимости от своих потребностей, интересов и возможностей;
- волонтерская работа предоставляет возможность для персонального и профессионального роста.



# Модель «Сотрудники»

- сотрудники и волонтеры выполняют одни и те же функции и работают вместе;
- основное различие в том, что сотрудники уделяют больше времени работе, чем волонтеры;
- и сотрудники, и волонтеры одинаково привержены миссии, цели и ценностям организации;
- в качестве мотивации доминирует личный пример, а не административное воздействие.

# Кейс-метод в подготовке волонтеров

**1.1.4. Кейс. Вводная ситуация.** При проведении собеседования вы понимаете, что потенциальный волонтер или имеет проблему физического или психического здоровья, или у него тяжелая жизненная ситуация, которая, по вашему мнению, мешает ему работать в данный момент.

**Задание:** разработайте тактику проведения собеседования в данной ситуации.

1. Дать потенциальному добровольцу возможность рассказать свою историю, не прерывая его. Поинтересуйтесь, какие шаги были предприняты для преодоления текущих трудностей, определите, если возможно, как сильно было стремление найти решения. Перечислите людей или общественные организации, которые могут помочь.

2. Сохраняйте доброжелательное отношение, проявляйте симпатию, стремление помочь, но не берите на себя ответственность за поиск решений проблем добровольца.

3. Узнайте с кем близко общается волонтер и можно ли связаться с ними для получения дополнительной информации.

4. Обратитесь к специалистам по тем вопросам, в которых вы не ориентируетесь.



ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# ОРГАНИЗАЦИЯ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Чумаков Вячеслав Игоревич,

к.п.н., доцент