



ВОЛГОГРАДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ЦИКЛ ПОДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРА: ОТ НАБОРА ДО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Чумаков Вячеслав Игоревич,

к.п.н., доцент

Где можно искать потенциальных волонтеров?

Для работы в молодежной среде по технологии «равный – равному» волонтеров следует искать **в той возрастной группе, с которой планируется вести работу в дальнейшем**, т.е. среди молодежи в возрасте от 14 до 19 лет. Наряду с возрастными критериями отбора **необходимо учитывать социальный, образовательный и культурный уровни.**





Этап поиска волонтеров

Этап поиска волонтеров требует значительных усилий и четкой организации, поскольку в работу одновременно вовлекаются **большие группы подростков**, уровень интереса которых в немалой степени зависит от **первого контакта с тренером.**





Способы набора волонтеров

	Массовый набор	Целевой набор
Цель	Подобрать волонтера на должность, с которой бы справилось большинство людей.	Подобрать волонтеров для работы, которая требует конкретного опыта и подхода.
Требуемый опыт	Специфический опыт не требуется, т.к. работа не требует специальных навыков	Нужны волонтеры с определенным образованием, навыками, возрастом и т.д.
Особенности набора	Обращение к широкой аудитории: распространение объявлений, использование СМИ	Обращение к определенному контингенту людей: использование определенных СМИ, объявлений в местах появления потенциальных волонтеров, непосредственное общение и контакты (преимущественно)



Способы набора волонтеров



Первый способ:

Разместить информацию в популярных газетах, в телевизионных программах, на радиоканалах; расклеить объявления в учебных заведениях, клубах и других местах пребывания молодежи.



Второй способ:

Обращение к администрации учебного заведения.



Третий способ:

Прямое вовлечение (во время проведения различных профилактических мероприятий – акций, семинаров, тренингов).



Другие способы привлечения волонтеров

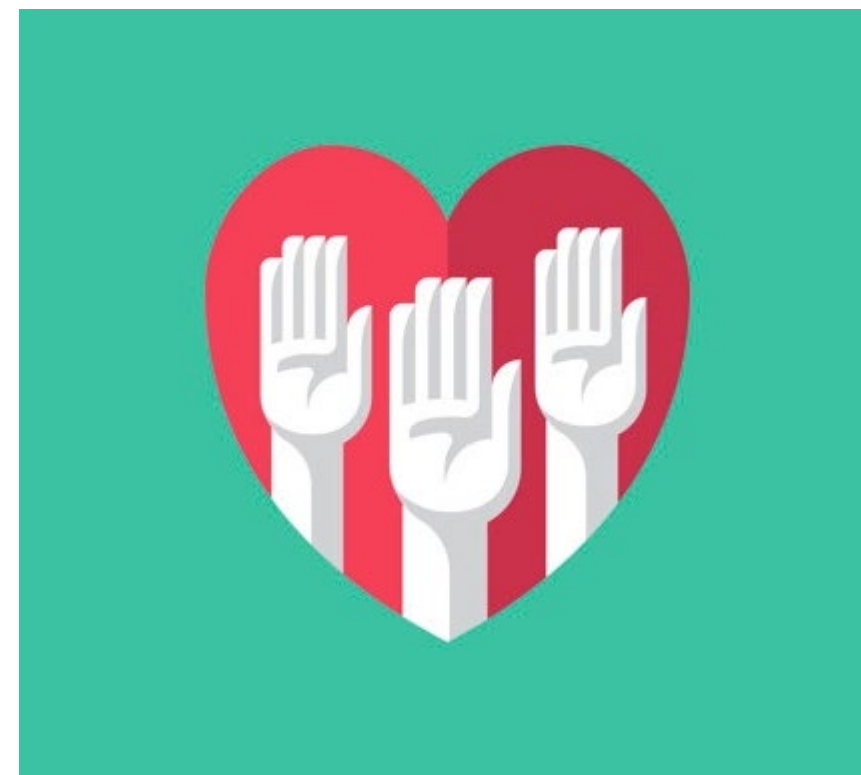
Есть и другие способы привлечения молодежи к волонтерской деятельности. Например, **апелляция к их потребности в приобретении профессионального опыта** (что актуально для студентов профильных вузов, колледжей, специализированных школ), **к личной значимости проблемы** (в волонтерство приходят близкие или друзья людей, которые затронуты проблемой) и др.





Отбор волонтеров

На отборочную встречу может прийти достаточно много молодых людей, но не всем из них, по объективным или субъективным причинам, удастся стать волонтерами. **Кто-то уйдет сам**, поняв, что предлагаемая деятельность ему не подходит, **другие могут просто не соответствовать отборочным критериям**. Это вполне естественный процесс, а потому поиск потенциальных волонтеров следует проводить **постоянно, ориентируясь на возможностях как организации, так и самих тренеров**.





Отбор волонтеров

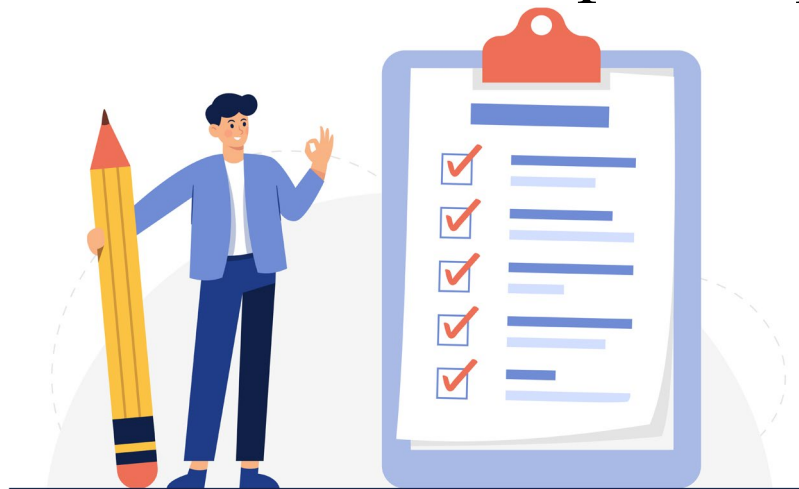
Кандидатов на обучение отбирают в ходе **собеседования или отборочного тренинга**. Как правило, если подростков немного, они заполняют **анкеты** и затем проходят собеседование с тренером. Если же претендентов больше десяти, лучше сначала провести **знакомство, отборочный тренинг, а затем уже собеседование**.





АНКЕТЫ

Анкеты, заполняемые потенциальными волонтерами, обычно **разрабатываются тренерами совместно с уже опытными волонтерами** (образец анкеты дан в приложении «Багаж тренера»). Как правило, анкета включает вопросы о предыдущем опыте общественной работы, интересах, увлечениях, потенциальных возможностях подростка, а также личные данные - фамилию, имя, телефон, адрес, место учебы.





Когда и зачем проводится собеседование?

Собеседование с тренерами или с опытными волонтерами проводится **после изучения анкет и опросников.** Собеседование позволяет оценить личные и деловые качества подростка, степень его заинтересованности в обучении и будущей работе, организационные и временные возможности подростка, его готовность к долгосрочной волонтерской деятельности.



Что должны уметь люди, проводящие собеседование?



- хорошее знание организации и того, чем будут заниматься волонтеры;
- хорошие коммуникативные навыки общения с людьми с различным уровнем культуры, образования, экономического положения, возраста;
- умение внимательно выслушать, понять собеседника;
- умение правильно интерпретировать реакцию, сомнения, невысказанные пожелания другого человека;
- умение направлять разговор и затрагивать сложные темы, сохраняя при этом чуткость и доброжелательность;
- умение выявить скрытые возможности и сильные стороны кандидата;
- иметь опыт работы волонтерами;
- проявлять толерантность к мнению других людей.

Собеседование



В процессе собеседования тренеры руководствуются критериями отбора волонтеров, оценивая при этом не только декларируемые убеждения, но и личные качества потенциальных волонтеров.





Алгоритм проведения собеседования

Начало собеседования:

- познакомиться, предложить удобно расположиться и поблагодарить за приход на собеседование;
- рассказать, как именно будет проходить интервью (вопросы приветствуются, могут вестись краткие записи, продолжительность от 30 мин до 1 часа);
- спросить, что привело кандидата к вам и что он/она ожидает от этой беседы;
- спросить, имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой;
- спросить, что кандидат знает об организации и ее программах (даст возможность понять, насколько детальной должна быть беседа);
- рассказать вкратце об организации, ее принципах, программах и причинах, почему вы привлекаете волонтеров (на этом этапе ограничьтесь только основной информацией, чтобы не «перегрузить» кандидата).



Алгоритм проведения собеседования

Основная часть собеседования:

- спросить, какая работа интересна кандидату;
- рассказать о работе, которая может быть предложена кандидату;
- используя описание работ, обсудите с кандидатом, насколько его устраивает эта работа и имеет ли он для этого необходимые знания, опыт и возможности. Помогите сделать выбор того, что наиболее ему подходит, указывая как положительные, так и отрицательные стороны предлагаемых видов работ. Окончательное решение оставьте за кандидатом в волонтеры;
- расскажите о системе поддержки и обучения, которую вы можете предложить;
- убедитесь, что кандидат имеет реалистичные ожидания от этой работы и организации.



Алгоритм проведения собеседования

Завершение собеседования:

- поблагодарите кандидата за проявленный им интерес к организации и работе волонтером;
- спросите у кандидата, имеет ли он какие-либо вопросы, на которые не получил ответа;
- если кандидату интересно то, что вы предлагаете, и он подходит организации - договоритесь о следующих действиях;
- вручите пакет печатных материалов об организации и ее деятельности;
- оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами.



Какие проблемные ситуации могут возникнуть при проведении собеседования?

- Кандидатов слишком много
- Ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить
- Недостаток информации о кандидате в волонтеры
- Кандидат еще не готов стать волонтером
- Кандидат не подходит для вашей программы





Как решить эти проблемы?

- Кандидатов слишком много
 - В такой ситуации нужно быть готовым к тому, что процесс набора волонтеров может сопровождаться необходимостью отказа от услуг некоторых из кандидатов. Причинами отказа может быть: большое количество кандидатов, кандидаты не соответствуют предъявляемым требованиям или когда существует угроза безопасности клиентов. При первых двух причинах отказа пригодится информация о других программах и организациях, где также требуются волонтеры. Кандидату можно дать координаты этих программ и организаций.



Как решить эти проблемы?

- Ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить
 - В этом случае необходимо рассказать о том, что вы можете предложить, и если это не заинтересует кандидата, то поблагодарите его за проявленный им интерес к вашей организации и предложите контакты других программ и организаций, где он, возможно, найдет ту деятельность, которая будет ему интересна.
- Недостаток информации.
 - Кандидат в волонтеры при собеседовании может быть застенчивым, малоразговорчивым или скрытным и, в результате, вы не получите достаточно информации о кандидате. В таких случаях возможной тактикой будет:
 - будьте терпеливыми и дайте кандидату возможность собраться с мыслями перед ответом на ваши вопросы. Если волонтер затрудняется с ответом, вновь объясните процесс собеседования;
 - используйте метод активного слушателя (задавайте наводящие и уточняющие вопросы);
 - спросите кандидата, можно ли вам обратиться к кому-либо кто может дать больше информации о нем?
 - перенесите собеседование на другой день.



Как решить эти проблемы?

- Неготовность стать волонтером.
- Кандидат в волонтеры может иметь проблему физического или психологического характера или находиться в тяжелой жизненной ситуации (например, потеря работы, сложности в учебе), которая может помешать занять соответствующую должность или стать волонтером в данный момент. В этом случае нужно:
 - объяснить, какие знания и навыки нужно иметь кандидату, чтобы занять должность;
 - сохранять доброжелательное отношение, проявлять симпатию, стремление помочь, но не брать на себя ответственность за поиск решений личных проблем кандидата в волонтеры;
 - порекомендовать специалистов или общественные организации, которые могут помочь: если кандидата в волонтеры посещает социальный работник или врач, спросить, можно ли связаться с ними и получить дополнительную информацию, или организуйте совместную встречу, чтобы поговорить о возможной работе для волонтера и когда он к ней сможет приступить;
 - обратиться к специалистам по тем вопросам, в которых вы не ориентируетесь, следуя советам и сотрудничая с ними.



Как решить эти проблемы?

- Кандидат не подходит для вашей программы.
- Такая ситуация возникает, когда квалификация кандидата не соответствует той деятельности, которую вы можете предложить, а обучение не предусмотрено или кандидат не заинтересован в прохождении обучения. Также, если кандидат преследует личные цели или интересующие кандидата должности уже заняты.
Возможная тактика:
 - иметь под рукой описания других волонтерских программ, имена и номера телефонов руководителей волонтеров. Спросите волонтера, можно ли поделиться информацией, полученной в ходе собеседования с другими руководителями волонтеров, к которым вы его направите;
 - хранить информацию о волонтере на случай появления возможностей в будущем.

Качества, желательные для волонтеров



Личностные	Практические навыки (они развиваются в процессе подготовки, но могут быть присущи изначально)
<ul style="list-style-type: none">• Общительность, коммуникабельность• Способность быть лидером• Любознательность• Эмпатия (ощущение понимания и сопереживания психологического состояния другого человека)• Доброжелательность• Высокий общий уровень развития• Терпеливость• Корректность• Тактичность• Проницательность• Мотивация иметь профессию, основанную на работе с людьми• Позитивность, оптимизм• Толерантность• Самокритичность• Уверенность в своих• Возможностях	<ul style="list-style-type: none">• Умение принимать решения• Умение вести за собой• Умение выгодно себя преподнести• Умение расположить к себе собеседника• Умение слушать и слышать• Опыт работы с группой, знание основ психологии• Организаторские способности

Качества, нежелательные для волонтеров



Абсолютные (сложно изменяемые или неизменяемые)	Относительные (изменяемые)
<ul style="list-style-type: none">• Агрессивность• Стремление к манипулированию людьми• Интолерантность• Безынициативность	<ul style="list-style-type: none">• Авторитарность• Амбициозность• Высокомерность• Грубость• Пошлость• Завистливость• Излишняя самоуверенность• Отсутствие самокритики• Надменность• Молчаливость, замкнутость• Неумение слушать• Конфликтность• Стереотипность взглядов



Итог собеседования

Подводя итог собеседованию, тренер может ориентироваться на совокупность полученной информации о кандидате по следующим направлениям:

- соответствие критериям отбора – личные качества, интересы и способности, стиль жизни, привычки, особенности характера;
- потенциальная готовность к работе – заинтересованность, мотивация, наличие опыта работы с людьми;
- отношение к волонтерству – значимость проблемы, личное отношение к ней.



Схема проведения тренинга

Отборочный тренинг целесообразно проводить, **когда на отборочную встречу приходит большое количество подростков.**

Схема построения тренинга обычно следующая:

- знакомство с участниками тренинга, включающее представление всех участников встречи и игровое взаимодействие (варианты игр «на знакомство» приведены в приложении «Багаж тренера»);
- информация о технологии «равный – равному», возможностях волонтеров в добровольческой деятельности, достижениях организации, в которой подростки будут проходить обучение;
- проведение анкетирования;
- проведение собеседования с тренерами и опытными волонтерами.





Итог отбора

Составив на основе результатов проведенного отбора представление о каждом из волонтеров, тренеры **формируют учебные группы**. Для того чтобы в группе была хорошая рабочая атмосфера, подбирать ее членов необходимо с учетом их психологической совместимости, уровня информированности, особенностей характера, баланса желательных и нежелательных качеств.

В группе **не должно быть более 15 человек**. Такое количество позволяет уделить внимание каждому участнику, раскрыть его потенциальные возможности, выявить лучшие качества и обеспечить хорошую подготовку к будущей работе.





Подготовка волонтеров

Организация профилактической работы в молодежной среде по принципу «равный – равному» требует от волонтеров владения информацией о проблемах, наличия навыков групповой и индивидуальной работы, личной готовности. Поэтому учебная программа подготовки волонтеров должна **расширять их знания, формировать практические навыки, развивать необходимые личные качества.**





Система подготовки волонтеров

Система подготовки волонтеров включает три последовательных этапа:

- базовая подготовка (семинар-тренинг);
- стажировка для прошедших базовую подготовку;
- допуск волонтера к самостоятельной работе.





Базовая подготовка

На этом этапе волонтеры получают **информационную и методическую подготовку**, необходимую для проведения первых пробных занятий со сверстниками. Во время обучения волонтеры знакомятся друг с другом, формируются группы (или пары) для последующей совместной работы.

Наиболее распространенная и эффективная форма базовой подготовки волонтеров – **проведение семинаров-тренингов**, содержание которых может варьировать в зависимости от проблемы и поставленных задач.

Организация семинара-тренинга включает три этапа: **подготовку, проведение и анализ работы.**





Итоги базовой подготовки

По итогам базовой подготовки волонтеры должны:

- владеть базовой информацией по различным проблемам и уметь отвечать на вопросы;
- владеть базовой информацией и методическими навыками работы с группой, навыками первичного консультирования на уровне поддержки и переадресации (сюда также относится и знание особенностей целевой группы, основных методов работы с группой и основ проведения первичных консультативных бесед);
- понимать смысл и цель профилактической деятельности, волонтерства и технологии «равный – равному»;
- знать основные закономерности разработки, проведения и анализа занятий (оптимально - уметь разработать небольшое занятие).

Самостоятельная деятельность волонтеров



Для того чтобы на практике отработать знания и навыки, полученные в процессе базового обучения, проводится **стажировка волонтеров**. Волонтеры под наблюдением тренера **подготавливают и проводят какие-либо мероприятия**. После их окончания тренер, чаще всего вместе с опытными волонтерами, анализирует весь процесс подготовки и проведения работы. В ходе стажировки волонтеры могут провести несколько пробных мероприятий.





Подготовка к стажировке

В процессе подготовки к стажировке волонтеры **изучают предварительно разработанный и апробированный вариант занятия**, либо вместе с тренером **разрабатывают программу мероприятия**, представляют ее своим коллегам, проводят пробное занятие с пилотной группой (приглашенными друзьями или другими волонтерами).





Подготовка к мероприятию

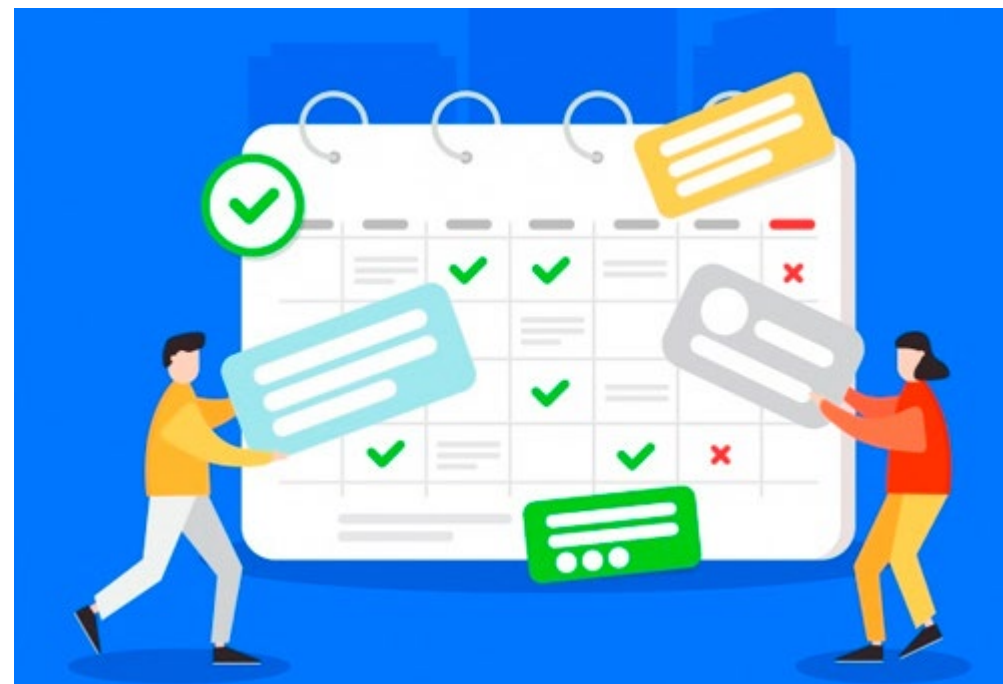
Обычно волонтеры работают в парах, поэтому при подготовке к первому самостоятельному мероприятию им **следует отработать взаимодействие с партнером:** передачу друг другу слова, корректное исправление ошибок, импровизацию, поддержку друг друга в случае необходимости и пр.

Несмотря на то, что при базовой подготовке волонтеры и обсуждают, и проигрывают всевозможные сложности групповой работы, на установочных встречах, и особенно на репетиции мероприятия с пилотной группой, необходимо еще раз **отработать возможные нестандартные ситуации:** варианты пассивной, агрессивной, эмоционально возбужденной группы, некорректности подростков по отношению к волонтеру и пр.



Составление графика

При проведении ряда установочных встреч необходимо **составить их график с указанием даты и темы занятия.** В этот график можно включить и репетиции, и само мероприятие, и итоговую встречу по анализу проведенной работы.

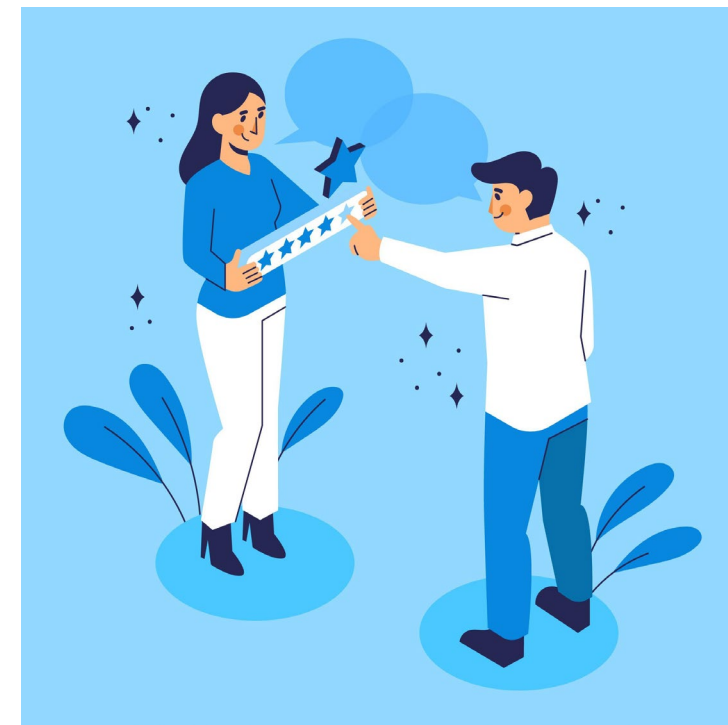




Экспертная оценка

На репетиции мероприятия или на презентации подготовленной программы волонтеры получают **экспертную оценку своей работы** от экспертной группы. В группу могут входить тренеры, опытные волонтеры, представители партнерских организаций и администраций тех учреждений, в которых планируется проводить профилактическую работу. **Экспертная оценка осуществляется в соответствии с критериями:** владение информацией, умение донести ее до группы; умение взаимодействовать с группой; эмоциональный настрой тренеров; коммуникация с напарником; четкость выполнения программы.

Иногда, наряду с экспертной оценкой или вместо нее, тренеры в ходе собеседования или групповой дискуссии, выясняют **личностную готовность волонтеров.**





Проведение мероприятия

Кульминационный этап стажировки — **проведение волонтерами своего первого профилактического мероприятия.**

Главная задача тренеров при этом — **наблюдать фиксировать все достижения и недоработки волонтеров**, чтобы потом, опираясь на результаты анализа, наметить пути профессионального совершенствования.





Итоги стажировки

Итоги проведения стажировки всех волонтеров подводятся на **итоговой встрече**. При этом важно дать возможность волонтерам поделиться друг с другом первым практическим опытом, оценить свои ощущения, рассказать о преодолении сложностей, дать оценку самим себе. Очень часто волонтеры представляют свою работу в виде смешных сценок, составляют шуточные списки допущенных ошибок, делают коллажи из отснятых на мероприятии фотографий.

Задача тренера – **подвести итоги стажировки, рассказать о достижениях волонтеров, результатах обратной связи с участниками, выразить благодарность за ответственную и очень важную работу**. В конце встречи следует обсудить с волонтерами возможности их дальнейшего участия в профилактической работе среди подростков.





Самостоятельная работа

После стажировки волонтеры в большинстве случаев получают допуск к **самостоятельной работе**, то есть могут проводить профилактические мероприятия уже без помощи тренера. Однако самостоятельная работа волонтера не исключает продолжения взаимодействия с тренерами и коллегами в процессе подготовки собственных профилактических мероприятий и программ.

Для обеспечения эффективности работы волонтеров желательно **организовать систему сопровождения их деятельности**.





Дополнительное обучение волонтеров

Очевидно, что, по мере накопления опыта, волонтеры начинают испытывать потребность в увеличении знаний, освоении новых методик, расширении круга обязанностей.

Вариантов удовлетворения этих потребностей достаточно много.

1. Изменить условия деятельности.
2. Позволить волонтерам модифицировать занятие: самим придумывать или разыскивать в различных пособиях новые варианты упражнений, добавлять в программу новые темы, расширять спектр подачи материала.
3. Провести дополнительное информационное и методическое обучение.
4. Провести тренинги личностного роста и развития.





Типы работы волонтеров

Существуют два типа волонтеров:

- 1. Волонтер «на длительный срок».** Главное в работе с таким волонтером - равноправные партнерские отношения, совместное обсуждение проблем и поиск их решения. Для него очень важно достижение поставленной цели, ощущение сопричастности к решению значимых, глобальных вопросов. Он сам ищет применение своим способностям и находит возможность их реализации в волонтерской работе. Он заметно и быстро растет профессионально, выделяясь среди других волонтеров. Он стремится к самостоятельности в работе, оптимально распределяя свои силы и время для достижения успеха.
- 2. Волонтер «на короткий срок».** Работая с волонтером такого типа, нужно помнить, что для него в большей степени важно получить удовлетворение от своих личных достижений, а не статус в группе. Он готов бескорыстно оказывать помощь другим людям, выполнять общественно значимую работу, но все же основным движущим мотивом его деятельности является стремление приобрести что-то важное для себя - знакомство с новыми людьми, новые знания и навыки и пр. Ему необходимо получать четкие задания и алгоритм их реализации. Он должен быть уверен в том, что время, потраченное им, к примеру, на дополнительное обучение или аналитические встречи, пойдет на пользу ему и его работе. Признательность ему может быть выражена подчеркиванием его личного вклада в общую работу.



Как удержать волонтера в организации?

Чтобы удержать волонтера в организации, необходимо **представлять последовательность этапов его становления** и **поддерживать «жизненный цикл волонтерства»**.

I этап – Берет обязательства, пробует, исследует. Это этап пробы сил, оценки возможностей. На этом этапе возможен достаточно большой «естественный отбор»: остаются наиболее заинтересованные, готовые к развитию и самостоятельной деятельности волонтеры.

II этап – Улучшает, анализирует. Это этап начала самостоятельной работы, получения первого позитивного и негативного опыта. На этом этапе необходимо постоянное подкрепление мотивации к работе за счет дополнительного обучения, предоставления новых возможностей.

III этап – Руководит, разделяет, расцветает. На этом этапе опыт и потребности волонтера растут. Ему нужны новые достижения, переход на качественно новый личностный и профессиональный уровень. Если эти потребности не удовлетворяются, волонтер может, разочаровавшись, уйти: в лучшем случае – в организацию с потенциально новыми возможностями, в худшем – из волонтерского движения вообще. На этом этапе очень важно повышение статуса волонтера как в программной деятельности, так и в самой организации. Он может стать тренером, возглавлять отдельные направления профилактических программ.



Поощрение волонтеров

Если в организации признается значимость и уникальность каждого участника и при этом все одновременно ощущают себя членами единой команды, мотивация к работе оказывается чрезвычайно сильной.

Волонтеры должны точно знать, **почему они нужны данной организации, каким образом они могут сделать свой вклад в работу еще более ценным.**

Важным стимулом к работе является **признание заслуг волонтеров.** Это признание можно подкреплять как официальными документами (дипломами, благодарностями), так и повышением статуса волонтера в организации (подключением к тренерской работе, допуском к руководству стажировками начинающих волонтеров).

Поощрение лучше достигает цели, когда оно направлено на конкретного человека, а не только на весь коллектив в целом. При этом имеют значение, как официальные торжественные церемонии награждения, так и ежедневные поощрения в ходе неформального общения.



Повседневное выражение признательности

Повседневное выражение признательности может включать:

- употребление слов «спасибо», «ты очень помог», «без твоей помощи мы бы не справились» и пр.;
- привлечение волонтеров к совместному обсуждению возникающих проблем и выработке решений по их преодолению (это могут быть вопросы, связанные с содержанием деятельности, организацией мероприятий или дополнительной подготовкой волонтеров);
- благодарственные письма семье волонтера;
- приглашение волонтера к проведению профилактической работы в партнерских организациях;
- расширение полномочий волонтера;
- поздравления в день рождения волонтера;
- празднование в организации юбилеев работы волонтера;
- при необходимости - помощь, в решении личных или семейных проблем.



ВОЛГОГРАДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ЦИКЛ ПОДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРА: ОТ НАБОРА ДО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Чумаков Вячеслав Игоревич,

к.п.н., доцент