

БЕЛГОРОДСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ «ВЕРА»

**ПРИВЛЕЧЕНИЕ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ (ВОЛОНТЕРОВ)
К РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ**

Методические материалы

г. Белгород, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные понятия. О добровольчестве	5
2. Мотивы добровольцев	4
3. Процесс подготовки к работе с добровольцами	5
Формат описания работы добровольца.....	7
Примерная анкета добровольца	12
Литература	17
Полезные электронные ресурсы	17
Приложение 1. Договор о добровольном сотрудничестве	18

Для того чтобы привлечь добровольцев к реализации собственных социальных проектов, НКО рекомендуется соблюдать следующий алгоритм действий:

- изучить основные понятия, связанные с добровольчеством;
- познакомиться с основными мотивами, которые толкают людей к занятию добровольческой деятельностью;
- проработать федеральные и региональные нормативно-правовые документы, регламентирующие добровольческую деятельность;
- попробовать оценить потребность НКО в добровольцах;
- попытаться предварительно описать работу, которую предполагается поручить добровольцам;
- сформировать список ресурсов, которые могут потребоваться для работы добровольцев;
- выбрать способ, с помощью которого планируется привлекать добровольцев;
- заключить договоры о добровольном сотрудничестве;
- сформировать шаблоны документов для ведения учета труда добровольцев;
- продумать возможности стимулирования работы добровольцев.

1. Основные понятия. О добровольчестве

В Белгородской области зарегистрировано немало некоммерческих организаций. Однако, к сожалению, не все белгородские НКО могут похвастаться перечнем больших свершений, широкой известностью и авторитетом среди своих сограждан. Встречаясь с членами и сотрудниками белгородских НКО, часто можно услышать: «Самая главная наша проблема – недостаток финансов. Дайте нам денег, и мы перевернем мир!». Однако, на наш взгляд, самая главная проблема в ином – некоммерческим организациям не хватает хороших специалистов по привлечению ресурсов. **Ресурсы** – это то, что необходимо для осуществления любой деятельности и без чего эта деятельность успешно осуществлена быть не может. Ресурсы делятся на:

- человеческие;
- информационные (знания, опыт, информация);
- научные – на стыке ресурсов информационных и человеческих;
- организационные (в том числе ресурсы времени);
- материальные и/или технические;
- финансовые.

Часто, отсутствие знаний и опыта, то есть информации о том, где найти деньги, как привлечь людей, добиться поддержки и т.д., является причиной дефицита остальных ресурсов. Поэтому цель данных методических рекомендаций – подсказать, как привлечь человеческие ресурсы к работе НКО, в частности, добровольцев.

Добровольчество – деятельность столь же выгодная для людей, ищущих помощь, сколь и для самих добровольцев, потому что добровольчество – это способ строить социальные отношения, применять на практике свои моральные и религиозные принципы, получить новые навыки, найти поддержку и друзей, почувствовать себя способным что-то совершить, почувствовать себя нужным и полезным.

В любой сфере деятельности НКО можно опираться только на три основных ресурса: *время, люди и деньги*. Чаще всего все жалуются на отсутствие денег, забывая, что при некоторой изобретательности и привлекательности идей вашей организации этот недостаток можно восполнить *за счет привлечения людей* и заблаговременного планирования своих действий.

В наши дни движение добровольцев переживает настоящий расцвет. Все больше и больше людей стремятся повысить качество своей жизни и жизни всех других – больше, чем когда-либо.

К ним относятся молодежь, люди средних лет, пожилые, мужчины и женщины, опытные добровольцы и новички, здоровые и инвалиды, профессионалы, стремящиеся воплотить в жизнь свои идеи, способности, идеалы путем добровольной работы и просто люди, имеющие свободное время, люди, планирующие уход на пенсию и пенсионеры, люди из всех слоев общества, с различным социальным и экономическим положением, люди всех религий, рас и этнических групп.

Тот факт, что сейчас как никогда много людей стремятся отдать свою работу на пользу обществу, является вызовом всем группам, организациям, институтам и агентствам, которые предоставляют добровольцам возможность помочь, предложить свои услуги другим людям. Вызов означает, что мы должны найти новые, привлекательные и интересные пути связи с потенциальными добровольцами, предложить им такие возможности, которые привлекут их, вызовут их воодушевление.

В России есть немало добровольцев, готовых немного поработать бесплатно, если они убеждены, что это поможет претворению их идей в жизнь. Надо только их найти, заинтересовать и дать им выполнимое, интересное задание.

Самым главным признаком добровольчества является то, что **доброволец часть своего свободного времени, а, следовательно, сил, энергии, знаний, опыта, без принуждения или указания безвозмездно тратит на выполнение деятельности, которая приносит пользу другим людям или обществу в целом.**

2. Мотивы добровольцев

Для молодежи одной из ведущих потребностей является ее востребованность обществом. Важное место занимают мотивы удовлетворения потребности в общении, а особенно в общении равных. С молодыми добровольцами необходимо общаться как с взрослыми людьми. Сильны мотивы, связанные с потребностью, получения новых навыков и опыта.

Мотивы, по которым люди могут оказать Вам помощь, различны: либо они в такой степени разделяют Ваши идеи, что готовы пожертвовать для них своим личным временем, либо у них много времени и они просто хотят познакомиться с интересными людьми, либо надеются на какие-либо блага в будущем (получение работы, назначение на какую-либо должность и т.д.).

Еще одним мотивом являются причины нравственного и религиозного характера. На протяжении всей истории человечества добровольная забота, помощь, сочувствие и самопожертвование основывались на вечных этических принципах, в том числе на справедливости и милосердии.

Наконец, добровольцы могут просто хотеть немного разнообразить рутинный ход своей жизни и рассчитывают на получение морального удовлетворения. Эти ожидания должны учитываться и, по мере возможности, исполняться.

НКО *следует иметь специального сотрудника*, ответственного за работу с добровольцами. Он помогает руководству определить потребность в людях и составляет план набора добровольцев. Ответственному за работу с добровольцами надо подумать и о том, в каких условиях люди будут трудиться, что нужно для обеспечения работы добровольных помощников.

Наверное, с такой работой лучше справится тот, кто сам умеет организовать свое время и добиться поставленной цели.

Очень важно, чтобы добровольные помощники чувствовали себя частью команды. Приглашайте их на Ваши мероприятия, концерты, создайте подобие доски почета в вашем офисе, торжественно поблагодарите всех своих помощников.

Наконец, если работать было весело, люди были интересные, а в их деятельности были смысл и азарт, то Вы наверняка сможете рассчитывать на этих добровольцев и в дальнейшем.

3. Процесс подготовки к работе с добровольцами

1) Выявление потребности организации в добровольцах

Выявить потребность организации в добровольцах можно двумя способами. Давайте назовем подходы в анализе потребности организации в добровольцах как первый – «проектный», второй – «внутриорганизационный».

Первый – «проектный подход»:

1. Осознайте проблему, определите цель и сформулируйте конкретные конечные результаты проекта.

2. Проанализируйте ваши ресурсы. Составьте список имеющихся и требуемых ресурсов.

3. Проанализируйте возможные альтернативные варианты реализации проекта.

4. Решите, есть ли деньги для оплаты необходимых людей, если нет, то в план по реализации проекта вставьте пункт по привлечению добровольцев. Определите ответственного за это и сроки набора. Если деньги есть, то давайте подумаем, чем еще кроме экономии финансов нам помогают добровольцы. Может быть, они нам дают такое, что очень сложно купить?

Второй – «внутриорганизационный»:

1. Опишите ту работу, которую необходимо выполнять для устойчивого функционирования организации.

2. После описания следует сгруппировать описанные виды деятельности по сходным признакам.

3. Сравните построенную картинку с существующей и определить «узкие места», т.е. те функции, которые или никто не выполняет, или они реализуются не в полной мере.

4. Определите совместно с сотрудниками организации ответственных людей за работу в выявленных «узких местах». Если «узкие места» затрагивают чью-то индивидуальную ответственность, то эту работу следует провести непосредственно с этим сотрудником. Определить, какая часть работы останется у него, а какую он готов делегировать.

5. Решите, можно ли сгруппировать делегируемые функции вокруг каких-то новых должностей.

6. Определитесь будет ли это оплачиваемая работа или работа на добровольческой основе.

Оба подхода будут эффективными только тогда, когда анализ потребности организации в добровольцах проводится совместно всеми членами, сотрудниками организации.

2) Описание работы, которую будут выполнять добровольцы

Что такое описать работу?

Это довести до добровольца:

- Что он будет делать.
- Особенности его работы.
- Время и место работы.
- С кем из организации он будет работать.
- Дополнения (льготы, поощрения, карьера).
- Кто его клиенты.
- Степень его ответственности.
- Необходимость в дополнительном обучении.

Нет ничего страшнее для работы с добровольцем, чем обмануть его ожидания. Эти ожидания в первую очередь связаны с ожиданием конкретной работы.

Однажды, одному из добровольцев задали вопрос: «Когда для тебя был самый трудный момент в работе с нами?», то он ответил: «На третий день без работы. Если бы я ее тогда не получил, то, вряд ли бы пришел снова».

Если эти ожидания не оправдываются, то у человека возникает чувство разочарования, не только в данном случае, но и возможно в связи с добровольчеством вообще.

Сделайте описание работы, с учетом следующих правил:

- скучную работу разбейте на несколько мелких частей;
- к творческой работе привлечите несколько человек;
- точно определяете время и место работы;
- назначаете ответственного человека, к которому могут обратиться добровольцы;
- точно опишите ожидаемый конечный результат в количественном виде;
- время работы спланируете так, чтобы она не занимала целый день, а лишь несколько часов;
- в описании покажите, какую пользу может принести труд добровольца окружающим, его социальную значимость;

Работа должна соответствовать рекламируемому описанию, быть конкретной.

ФОРМАТ ОПИСАНИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦА

Задачи, выполняемые на этой работе:

- Напишите краткие утверждения, описывающие работу, которая должна быть выполнена на этом рабочем месте.
- Подробное описание действий: какие обязанности выполняет человек, работающий регулярно. Какие обязанности можно выполнять только через нерегулярные интервалы времени.
- Какие используются специфические материалы, механизмы, оборудование.

Требования к качеству работы: по вашему мнению, требуется ли специальный уровень образования для занятия этой должности.

- Какие навыки или специальная квалификация необходимы для занятия должности? (водительские права, знание иностранного языка, прочее)
- Какой предыдущий опыт необходим для лица, претендующего на эту должность?
- Какое время понадобится для подготовки неквалифицированного работника для занятия этой должности?
- Есть ли другие должности в вашей организации, которые могли бы обеспечить подготовку для занятия этой должности?
- Какова наиболее сложная часть работы, почему она сложна?

Характеристики рабочего места

- Каково обычное рабочее время?
- Сколько часов надо отработать в неделю, сколько месяцев длится работа?
- Где находится рабочее место?

Описание отчетности

- Кому доброволец подчиняется непосредственно?
- Кто дает оценку качеству работы добровольца?

Что предоставит организация

- Какой характер ориентации и обучения будет предоставлен?
- Какие текущие расходы будут возмещаться?
- Какое оборудование будет предоставлено для работы?
- Какой отдых будет предоставляться?
- Какие будут предоставлены возможности для более ответственной работы?
- Как будет происходить оценка работы?

3) Анализ требуемых ресурсов и составление списка необходимых материалов и инструментов, а также условий для работы

Посмотрите, какая это работа, что требуется для ее выполнения. Почти любая работа требует, какого-то предварительного материального вклада или приложения усилий.

Доброволец, приходя в организацию выполнять какую-то работу, не приносит с собой спецодежду или инструмент. Если Ваши добровольцы бу-

дут ломать стену для будущего клуба с помощью лопат, то завтра они могут и не прийти.

Что может потребоваться для работы добровольцев:

- Необходимый для работы инструмент (компьютерная программа, книги, лом).
- Спецодежда (халат, сапоги, тапочки, солнцезащитная кепка).
- Расходные материалы, необходимые для выполнения работы.
- Специальное рабочее место.
- Сопровождение процесса работы (транспорт, вода для полива).
- Прямые расходы добровольцев (проезд к месту работы, обед, прививки).

4) Описание необходимых профессиональных навыков добровольца

Описание требуемых характеристик добровольца или составление его профессионального портрета должно быть в соответствии с заявленной работой.

Не следует завышать требования. Если возможно, то следует заложить в смету обучение добровольца. Это может быть дополнительным элементом его удержания в организации, но не забудьте в этом случае предварительно заключить с ним письменный договор (Приложение 1).

Показатели для составления портрета требуемого добровольца:

<i>Стандартная информация</i>	<i>Дополнительная информация</i>
Деловые качества	Требуемое в работе постоянство
Необходимое время, затрачиваемое на работу	Место жительства (кто живет рядом с нашим офисом)
Личные качества	Профессиональные знания
Квалификация	Интересы, увлечения
Возраст и пол	Принадлежность к определенной социальной группе
Но главное в добровольце – это его заинтересованность, понимание, что, помогая окружающим, он может принести пользу и себе.	

Помните, что несправедливо ожидать от каждого добровольца выполнения того же объема и качества работ, что и от оплачиваемых сотрудников.

5) Набор добровольцев

Определите стратегию набора. Стратегия зависит от типа работы. Если это проведение массовых мероприятий, где есть разнообразие работ, то можно обратиться через СМИ ко всем желающим. Это наиболее простой способ привлечения добровольцев, но и менее эффективный, чем непосредственное обращение к человеку.

К наиболее эффективным, но и наиболее трудоемким способам, относится непосредственная работа с целевой группой. Для этой работы подготавливаются агитаторы, которые приглашают людей стать добровольцами.

Не стоит забывать и о таком способе привлечения добровольцев, как личные связи сотрудников и членов организации. Они особенно могут потребоваться при наборе добровольцев для отдельных видов работ, требующих большей степени ответственности.

Выбрав стратегию, необходимо **определить способ, с помощью которого планируется привлечь добровольцев.** Среди способов могут быть следующие:

1. Распространение информации через СМИ.

Заявления о конкретной потребности в добровольцах, решающих важную социальную задачу делают подаваемую СМИ информацию более актуальной. Поэтому журналисты и редакторы новостей охотно ее берут и размещают, причем очень часто бесплатно.

2. Рассылка писем.

Например, СОНКО может использовать такое письмо:

Уважаемый _____!

Предлагаем Вам принять участие в благотворительной деятельности СОНКО «_____» в качестве волонтера (добровольного помощника).

В нашем обществе сегодня около _ волонтеров – мужчин и женщин разных возрастов, профессий, интересов, но всех их, объединяет желание помочь более слабому и друг другу. Поэтому в нашем коллективе царит особая доброжелательная атмосфера и полное взаимопонимание. По средам работает Клуб волонтеров. Возможно, Вы встретите здесь друга, близкого человека, а может быть и свою судьбу.

СОНКО «_____» существует с ____ года. Одним из основных принципов его работы было и остается широкое привлечение общественности к выполнению различных программ и проектов социальной помощи населению.

Добровольные помощники выполняют такую работу без оплаты, в свободное время, с учетом их сил и способностей.

Мы приглашаем Вас принять участие в одном, из проектов программы «Волонтерство»:

- социально-бытовая помощь немым и инвалидам;*
- организация детских праздников для тяжелобольных детей в больницах;*
- экстренная помощь населению;*
- восстановление культурно-исторических и духовных центров Санкт-Петербурга и области.*

Беседа-ориентирование с новыми добровольцами – каждый (день недели), с 14.00 до 17.00 ч. по адресу: _____

Свои вопросы Вы можете задать по телефону: _____

3. Работа с целевой группой:

- выступления агитаторов;
- проведение тематических семинаров;
- раздача информационных листовок среди участников различных мероприятий;
- организация практик для студентов и школьников;
- организация выставок, рассказывающих о добровольчестве на предприятиях, учебных заведениях;
- добровольцы приводят с собой других добровольцев, своих друзей и знакомых, держите их в курсе ваших потребностей в добровольцах;
- клиенты организации могут стать лучшими добровольцами, так как осознают приносимую пользу на личном опыте.

4. Работа с населением:

- информация пассажиров общественного транспорта по внутреннему радио;
- расклейка рекламных объявлений;
- участие в массовых мероприятиях в качестве добровольцев (работая среди людей, добровольцы не только выполняют заданную работу, но и могут выступать в качестве агитаторов, используя личный пример);
- агитационные столы и стенды на массовых мероприятиях или в широко посещаемых населением местах.

5. Уточнение мотивов добровольцев (информация о мотивах выше)

В связи с теми или иными потребностями человеку можно предложить и соответствующую работу, например:

Удовлетворение физиологических потребностей:

- приготовление и раздача пищи;
- пошив одежды;
- работа на свежем воздухе;
- работа, связанная с различными спортивными мероприятиями и непосредственным участием в них.

Удовлетворение потребности в безопасности:

- распространение экологически чистых продуктов;
- работа в коллективе (расширение круга безопасного общения);
- работа с правоохранительными организациями;
- работа для повышения уже имеющегося профессионализма, что поможет укрепить свои позиции на основной работе. Или же получение новых знаний, помогающих в поиске работы.

Удовлетворение социальных потребностей:

- организация и участие в публичных мероприятиях;
- работа в качестве регистратора;
- диспетчер на телефоне;
- работа в качестве преподавателя, воспитателя;
- совместная работа лиц противоположного пола.

Удовлетворение потребности чувства гордости и престижа:

- представитель организации во время контактов с другими организациями или людьми;
- человек, наделенный определенной ответственностью;
- хорошо звучащая должность, руководитель группы.

б. Самовыражение:

- творческая деятельность с ненормированным графиком работы;
- работа преподавателя.

Кстати, выявить наиболее точно мотивы, которые подвинули человека к добровольчеству можно, проведя психологическое тестирование – это наиболее точный, но и требующий специальной профессиональной подготовки способ.

Если напрямую спросить человека о том, какой мотив для него является ведущим, то вряд ли он сразу же ответит на это точно, даже если допустить, что человек совершенно искренен с Вами. Зачастую люди не осознают, что двигает их поступками, так как это скрыто глубоко в подсознании. Но часто собеседование дает некое направление, в котором Вы можете двигаться дальше в своем знании о добровольце.

б) Работа с добровольцами, их удержание

Ведение учета

Прежде, чем кто-либо из добровольцев появится у Вас на пороге, Вам надо создать средства обработки миллионов мелких деталей, связанных с процессом успешного осуществления добровольческой программы. Наиболее естественно использовать информационную систему на базе анкет и рабочих папок. Компьютерная база данных может быть создана позднее.

Анкета, которую заполняет доброволец в момент прихода, дает Вам основную информацию об этом добровольце. Такая форма должна проектироваться так, чтобы Вы могли получить начальную информацию для собеседования, отбора и назначения на рабочее место. Конечно, под рукой у Вас должны быть копии всех описаний рабочих мест добровольцев. Кроме того, Вам необходимо знать, какие участки уже имеют достаточно добровольцев, и где есть вакансии.

Ведение записей о качестве работы добровольца необходимо для оказания повседневной поддержки добровольцу, такой, как их поощрение, продвижение их до того, как им надоест их текущая должность, рекомендация для включения их в состав участников семинаров и курсов. Кроме того, подавая заявление на оплачиваемую работу, многие добровольцы будут ссылаться на свой опыт работы, и Вам, либо Вашему последователю, если Вы покинете свою работу, придется отвечать на вопросы о том, как доброволец справлялся со своей работой. Сможете ли Вы гарантировать точный ответ?

Анкеты дают основную информацию о каждом добровольце

**ПРИМЕРНАЯ
АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА**

Фамилия _____

Имя _____

Адрес _____

Почтовый индекс _____

Домашний телефон _____

Рабочий телефон _____

Возраст:

до 15	16-30	31-45	46-60	Старше 61
-------	-------	-------	-------	-----------

Род деятельности:

Студент: Место уче- бы	Пенсионер	Домохозяйка	Безработный	Работающий: профессия _____
------------------------------	-----------	-------------	-------------	-----------------------------------

Образование, опыт работы _____

Знание языков, особые навыки, музыкант, художник и т.д. _____

Интересы, увлечения, занятие спортом _____

Опыт работы добровольцем _____

Ограничения по состоянию здоровья/перенесенные болезни/ /медицинские противопоказания _____

Желаемая добровольческая работа _____

Время добровольческой работы:

Днем _____ вечером _____ выходные _____

Узнал о добровольческой программе из: _____

Папка, заведенная на каждого добровольца, позволит вам организовать информацию

Для организации этой информации самым распространенным способом является заведение данных о каждом добровольце. Даже если они держатся под замком, все равно надо предполагать, что доброволец и другие могут получить доступ к этому делу, потому что информацию, имеющую личный характер, записывайте только в зашифрованной форме.

Некоторые вещи, которые Вы можете захотеть включить в личные данные добровольцев:

- анкеты;
- копии описаний каждой работы, которые занимал доброволец;
- копии оценок качества работы добровольца;
- прохождение курсов обучения и ориентации с кем связываться в чрезвычайных ситуациях;
- количество отработанных часов (возможно, эту запись удобнее вести в едином таблице);
- дополнительная деятельность, такая, например, как посещение собраний по планированию, подготовка ежегодных собраний;
- поощрения.

Волонтеров важно не только привлечь, но и удержать их. Как это можно сделать?

1. Адаптация.

Важно показать заинтересованность как в добровольце, так и в его труде. Участие добровольца в общеорганизационных мероприятиях не только приобщает добровольца к деятельности организации, но и может сделать его более ответственным за поручаемую работу.

Помогите добровольцу испытать общий с Вашей организацией успех. Человек существо социальное, ему необходима причастность к какой-либо группе, организации.

2. Постоянный контакт.

Беседы с глазу на глаз должны быть регулярными. После каждого значимого события – идет «разбор по горячим следам». Разбор эффективен тем, что сразу же позволяет показать успехи и то, что требует улучшения, оценить работу, наметить планы на будущее.

Подводить итоги необходимо, используя позитивный подход, говоря не о просчетах, а о требуемом улучшении. Человек хочет быть исключительным и неповторимым. Нужно дать ему это почувствовать.

3. Престижность организации и поставленных ею целей.

Это важная деталь, которая влияет на удержание добровольца. При этом не следует забывать, что представления о престижности у разных людей различно.

Будет полезным рассказ о истории организации: о ее успехах и неудачах. Если это сделает руководитель организации или ее лидер, то это только повысит имидж организации в глазах добровольца, который почувствует заботу о себе.

4. Отслеживание изменений.

Мотивации человека могут изменяться через какой-то срок после его первого прихода в организацию. Возможно, что появление добровольца было вызвано потребностью нового общения. Через какое-то время он захочет реализовать себя в самостоятельном проекте. Все это необходимо учесть. Учесть динамику изменения мотиваций к добровольческому труду.

5. Привлечение к совместному планированию.

Это еще один способ удержания добровольца. Сегодня хорошо привлечь к исполнению работы, завтра – вместе создать новый проект, а послезавтра – предоставить возможность самостоятельно подготовить проект.

6. Стимулирование работы добровольцев.

Одним из важнейших способов удержания добровольца является своевременное признание его заслуг. Вспомним великолепное правило: *«Хорошая похвала – публична и долговечна, а хорошая взбучка – индивидуальная и моментальная».*

Поощрение может быть прямым и косвенным.

Формы прямого поощрения:

- участие добровольцев в торжественном мероприятии;
- слова признательности;
- благодарственное письмо добровольцам, их родственникам;
- празднование юбилея работы добровольца в организации;
- рекомендательный отзыв.

Косвенное поощрение может иметь не меньший эффект, чем прямое.

Формы косвенного поощрения:

- отношение к добровольцу как к оплачиваемому сотруднику;
- предоставление добровольцу возможности повышать квалификацию;
- предоставление контакта со средствами массовой информации;
- подключение к принятию решений и планированию;
- предоставление возможности выступать в качестве представителя организации в каких-либо мероприятиях.

Некоторые правила признания заслуг:

- своевременность;
- искренность;
- по возможности публичность;
- зависимость способов выражения от мотиваций человека;
 - периодичность (должна быть достаточно частой).

7. Традиции организации.

В организации могут существовать или формироваться традиции, которые играют важную роль в удержании добровольцев. Например, могут быть такие:

- празднование дней рождения добровольцев;
- вовлечение руководителя организации в процесс взаимодействия с добровольцами;
- оперативное знакомство добровольца с организацией, ее сотрудниками, принятыми правилами;
 - участие добровольцев во внерабочих мероприятиях, которые проводятся в организации, наравне с оплачиваемыми сотрудниками.

В итоговом отчете (годовом) отмечается вклад добровольцев.

7) Возможные сложности в работе с добровольцами, их преодоление

Очень важно, чтобы большинство сотрудников Вашей организации поняли необходимость работы добровольца. Иначе работе добровольца может помешать негативный настрой оплачиваемых сотрудников организации. Тогда без предварительной работы с персоналом не обойтись.

Разделим возможные опасения персонала на две группы:

Личного характера:	Организационного характера:
<ul style="list-style-type: none">-боязнь необходимости четкого планирования работы, для обеспечения ею добровольцев;-боязнь возникновения неких моральных обязательств перед человеком, который работает бесплатно;-боязнь конкуренции со стороны добровольца;-нежелание затратить силы на обучение работе с добровольцами.	<ul style="list-style-type: none">-неверие в компетентность добровольцев;-боязнь возможных проблем юридического, психологического и финансового характера;-боязнь, что добровольцы неправильными действиями смогут нанести урон имиджу организации.

Что можно предпринять для преодоления подобных сложностей?

1. Постарайтесь выявить негативные факторы, которые связываются с появлением добровольцев. Работать будет легче, зная, что можно предложить сотруднику в ответ на его опасения.

2. Не нужно переубеждать людей красивыми речами, а тем более заставлять их работать с добровольцами. Возьмите сотрудников к себе в союзники, попробуйте увлечь их, наглядно показать преимущества. Маленькое, но конкретное дело лучше, чем большая красивая речь.

3. Попробуйте добровольческий труд приравнять к денежному эквиваленту и покажите, какие деньги могли бы быть затрачены на оплату той или иной работы. Это сможет внести еще один белый шар в корзину добровольчества.

4. Следующим белым шаром может быть показ учета не возмещенных расходов добровольцев, то есть их личных расходов, за которые они могут требовать, но не требуют оплаты. Например, расходы на проезд, телефон, какие-то канцелярские принадлежности.

5. Покажите сотрудникам организации, что наиболее эффективно они могут сделать важную работу, делегировав часть своих функций добровольцам. Возможно, после этого и удастся определить перспективный фронт работы. Проведите предварительное анкетирование, чтобы выяснить какую работу персонал готов поручить добровольцам.

6. Работа с добровольцем должна быть добровольна. Для тех, кто боится отдать часть своих обязанностей, опасаясь некомпетентности, есть хороший способ:

-во-первых, разработать совместно с сотрудниками требования, которым должен удовлетворять доброволец,

-во-вторых, привлекать сотрудника к отбору и собеседованию с добровольцами.

Но для того, чтобы не возникло таких сложностей, необходимо в самом начале разработать процедуру взаимодействия персонала с добровольцами, в которой должно быть описано:

- что могут делать добровольцы;
- что им делать нельзя;
- определяются места дислокации (местонахождения) добровольцев в офисе, если это большой офис;
- обозначается структура взаимодействия организации и добровольцев;
- степень ответственности: т.е. какие решения принимаются сообща, а какие индивидуально.

Другими словами, иногда стоит составить правила работы добровольцев в Вашей организации и правила работы с добровольцами.

Необходимо поощрять тех сотрудников, которые добились успеха в работе с добровольцами: это и публичная благодарность на официальных мероприятиях, и просьбы к руководству отметить достижения этих людей.

Хорошо сплачивает людей не только общая работа, но и совместный досуг.

Особо следует отметить роль руководителей организации в работе с добровольцами. Руководители своим личным примером должны поддерживать добровольцев.

Если доброволец все же уходит...

Какой бы ни была причина ухода добровольца, обязательно найдите время для встречи (в крайнем случае, используйте телефон). Во время встречи:

- поблагодарите добровольца за его вклад;
- в мягкой форме выразите свое сожаление и скажите, что всегда будете рады вновь увидеть его/ее в качестве волонтера или просто гостя (оставьте волонтеру возможность вернуться);
- пожелайте удачи!

Литература:

1. Практическое пособие «Как привлечь ресурсы для развития некоммерческой организации» / Автор-составитель И.Г. Сакович – Режим доступа: http://www.opamur.ru/_site_new/wp-content/uploads/2012/02/Как-привлечь-ресурсы-для-развития-некоммерческой-организации.-Практическое-пособие.doc

2. Как привлечь добровольцев для работы в НКО / В.А. Лукьянов, С.М. Михайлова – Режим доступа: http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/3.pdf

3. Руководство по работе с волонтерами / М.Ефремова – Режим доступа: <http://infomissia.ru/2013/09/13/rukovodstvo-po-rabote-s-volonterami-metodicheskoe-posobie/>

4. Бодренкова, Г.П. Системное развитие добровольчества в России: от теории к практике/ учебно-методическое пособие. – М.: АНО «СПО СО-ТИС», 2013. – 320с.

5. Кроу Р. Добровольцы: Как их найти. Как их удержать. Режим доступа: <http://www.baurzhan.kz/images/biblioteka/dobrovolcy-kak-najti-ih-i-uderzhat.pdf>

6. Сборник статей, лекций, методических и аналитических материалов «Добровольцы – старшему поколению»: В 3 т. / Под общ. ред. В.А. Лукьянова и С.Р. Михайловой. – СПб.: ИПЦ СПГУТД, 2015. – Т. 3: Развитие социальной активности и добровольческой деятельности в студенческой среде. – 296 с.

7. Слабжанин, Н. Как эффективно работать с добровольцами. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/77/120/796.php>

8. Синеглазова, А.Г. Сборник законодательных и нормативно – правовых актов в сфере добровольчества (по состоянию на 1 января 2013 года). Справочник – Казань, изд-во «Скрипта», 2012. – 80 с.

Полезные электронные ресурсы:

1. Азбука развития и поддержки гражданского общества <http://info345.ru/>

2. Школа технологий НКО Благотворительного собрания «Все вместе» <http://nko-school.ru/>

3. «Филантроп», журнал о благотворительности <http://philanthropy.ru>

ДОГОВОР О ДОБРОВОЛЬНОМ СОТРУДНИЧЕСТВЕ № _____

Г. Белгород

«__» _____ 2017г.

Гражданин(ка) _____

именуемый(ая) в дальнейшем "Доброволец", с одной стороны, и <НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ>, именуемая в дальнейшем Организация, в лице исполнительного директора ФИО, действующего на основании доверенности № _ от __.__.20__ г. в дальнейшем именуемые «СТОРОНЫ» заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА:

В соответствии с настоящим Договором Доброволец обязуется добровольно и безвозмездно участвовать в программе <НАЗВАНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ> (далее – Программа), в рамках которой по поручению координаторов может выполнять работы и оказывать услуги, предусмотренные этой Программой.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН:**2.1. ОБЯЗАННОСТИ ДОБРОВОЛЬЦА:**

2.1.1. Доброволец обязуется:

- не разглашать конфиденциальные сведения о людях, которым помогает в рамках участия в Программе;

- не использовать в личных целях информацию, доступную благодаря участию в Программе;

- выполнять работы и оказывать услуги на безвозмездной основе;

- соблюдать правила внутреннего распорядка, а также условия заключенных договоров Организации с подшефными учреждениями, где осуществляется непосредственно работа Добровольца;

- бережно относиться к имуществу Организации;

- соблюдать правила работ и оказания услуг, прописанные в инструкции «Основные сведения новым добровольцам», а также соблюдать правила, установленные в интернатах, больницах и других учреждениях для добровольцев;

- в случае исповедания любой другой религии, отличной от Православия, оповестить об этом координатора, не проповедовать свою веру и не вовлекать других добровольцев или подопечных в ее исповедание;

- получить медицинскую книжку с объемом обследований, предусмотренным для работы в учреждениях, при желании работать в учреждении, где наличие такой книжки является обязательным условием.

2.1.2. Не менее чем за неделю доброволец обязуется уведомить своего координатора о выходе из Организации, о смене места жительства, об отъезде в длительный отпуск и других событиях, влекущих как одновременные, так и длительные изменения в графике работы добровольца.

2.1.3. Доброволец обязуется не договариваться с лицами, находящимися под опекой, или любым иными лицами об оказании дополнительной помощи от имени организации без согласования с координатором службы.

2.1.4. Доброволец, в рамках принятых на себя обязательств, несет ответственность за качество выполнения работы и оказания услуг.

2.1.5. Не совершать действий, оскорбляющих честь и достоинство, наносящих вред подопечным.

2.2. ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ:**2.2.1. Организация обязуется:**

- обеспечить Добровольца работой (материалами, оборудованием, заданием и т.д.) в соответствии с его обязанностями;

- создать условия для безопасного эффективного труда;

- в необходимых случаях выдавать Добровольцу доверенность на право действовать от имени <НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ>

- принимать меры по повышению информированности Добровольца, а так же повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей, оказывать консультативную помощь, при необходимости предоставлять наставника;

- допускать Добровольца к интересующим его мероприятиям, проводимым Организацией (тренинги, акции и т.д.);

- по просьбе Добровольца давать ему характеристику или рекомендации;

- ознакомить добровольца с документами, соблюдение которых требуется от добровольца согласно пункту 2.1. настоящего договора.

3.ПРАВА СТОРОН:

3.1. ПРАВА ДОБРОВОЛЬЦА:

Доброволец имеет право:

- привлекать в ряды добровольцев новых людей;
- посещать семинары по повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей;
- участвовать во внутренних мероприятиях Организации
- получать консультацию по вопросам, возникающим в ходе работы в Организации, у ее сотрудников
- быть назначенным на позицию «Координатора» при соответствии требованиям позиции
- расширять деятельность организации, находя новые учреждения и частные лица, которым требуется опека.

3.2. ПРАВА ОРГАНИЗАЦИИ:

Организация (в лице координаторов) имеет право:

- проверять деятельность Добровольца;
- отстранять от работы Добровольца:
 - нарушающего «Договор добровольного сотрудничества», правила и инструкции Программы;
 - не прошедшего испытательный срок.
- более трех раз не исполняющего поручения координатора в случае предварительной договоренности с координатором

4.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

4.1.Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. СТАТУС ДОБРОВОЛЬЦА

5.1. Доброволец принимается на испытательный срок длительностью 2 месяца, в течение которого ему присваивается статус: Кандидат в добровольцы.

5.2. По окончании испытательного срока, при работе не менее 8 часов за период, ему присваивается статус «Доброволец».

5.3. В случае отсутствия активного сотрудничества добровольца с Организацией без предварительного предупреждения в течение трех и более месяцев, Договор считается расторгнутым. Продолжение деятельности в рамках Программы будет возможно только при перезаключении Договора.

5.4. В случае неоднократного нарушения настоящего Договора или других правил и инструкций доброволец может быть переведен в статус Кандидата в добровольцы или отстранен от работы Организации по решению Координатора.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

6.1.Договор считается заключенным с момента подписания настоящего договора.

6.2.Настоящий договор заключен сроком на 12 (двенадцать) месяцев.

6.3. Если ни одна из Сторон не заявит о расторжении настоящего по его окончании, он пролонгируется на тот же срок.

7. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

7.1. Договор может быть прекращен или расторгнут в любое время

- по инициативе Добровольца – с письменного или устного предупреждения Организации (Координатора) за одну неделю.

- по инициативе Организации – в случаях предусмотренных Договором.

8.АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

<НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ>

индекс, адрес, телефон

ИНН/КПП

р\с

Название банка

к\с

БИК

Исп. директор

Фамилия И.О.

Доброволец (ФИО, паспортные данные, регистрация)

Методические материалы изданы в рамках проекта «Школа актива социально-ориентированных некоммерческих организаций», реализуемого с использованием средств государственной поддержки, выделенных в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 05.04.2016 № 68-рп и на основании конкурса, проведенного Благотворительным фондом «Покров».

Для бесплатного распространения

Подписано в печать 02.11.2016.

Формат 60x84/16. Объем 1,5 п. л. Гарнитура Times

Печать офсетная. Бумага офсетная 80 г/м². Тираж 200 экз. Заказ № 39699

Отпечатано в типографии ООО «КОНСТАНТА»

308519, Белгородская обл., Белгородский р-н, п. Северный, ул. Березовая, 1/12.

Тел./факс (4722) 300-720, www.konstanta-print.ru