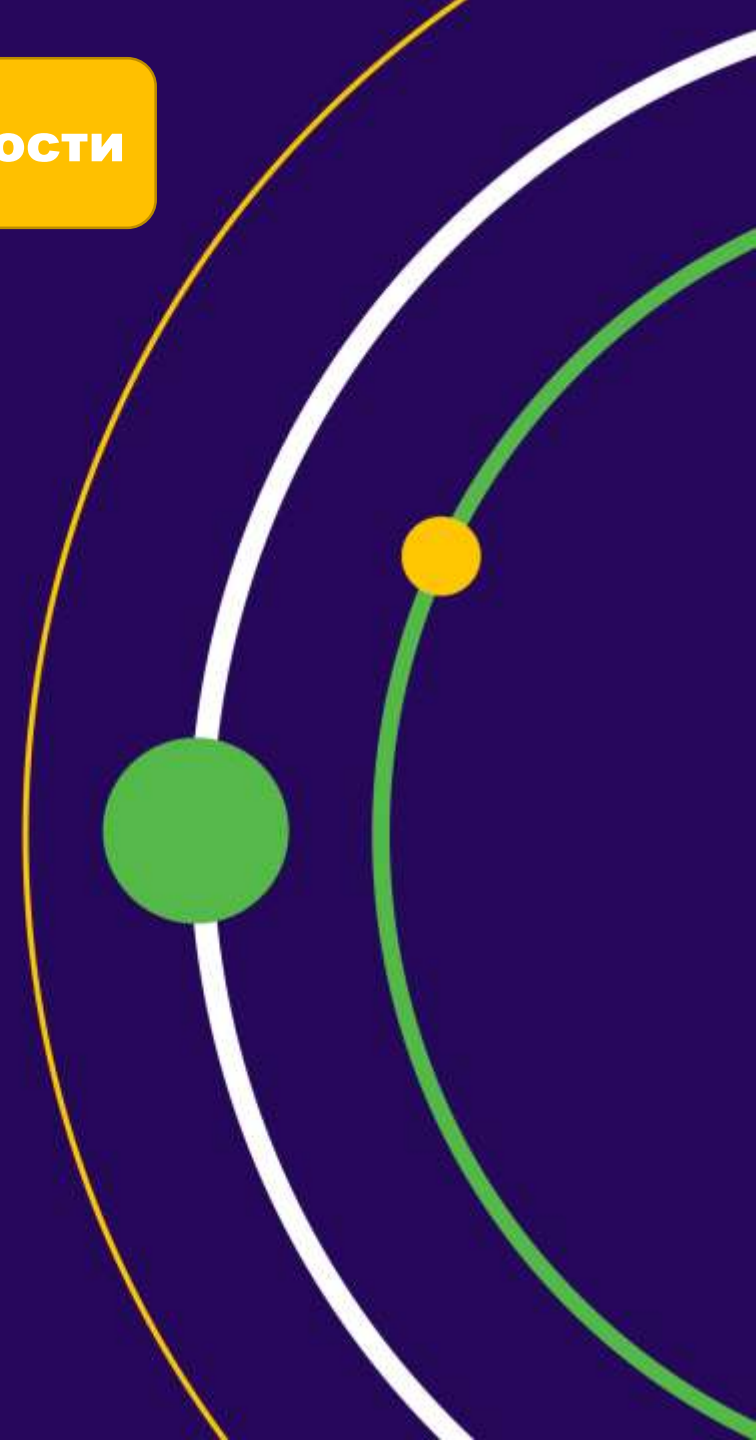


# Онлайн-курс для организаторов волонтерской деятельности

**Модуль 3.** Стандарт работы организатора добровольческой деятельности в управлении добровольческой командой.

**Урок 6.** Поддержка волонтеров и управление ими.



# Волонтерский менеджмент

**Управление волонтерами** – процесс, который осуществляется организатором добровольческой деятельности на протяжении всего проекта.

**Качественный менеджмент** позволяет предусмотреть и предупредить / минимизировать большинство возникающих рисков, связанных с взаимодействием с добровольцами.

Организация и поддержка работы волонтеров начинается **задолго** до первой встречи с ними и продолжается еще какое-то время **после завершения** инициативы или участия в ней кого-либо из добровольцев

# Этапы волонтерского менеджмента

• Предварительный

— В ходе **предварительного этапа** производится планирование и подготовка участия волонтеров в осуществлении добровольческого проекта или волонтерской практики.

• Исполнительный

— На **исполнительном этапе** организатор волонтеров непосредственно сопровождает и поддерживает их деятельность.

• Итоговый

— **Итоговый этап** ориентирован на предоставление волонтерам обратной связи и выражение признания за их вклад в реализацию добровольческой деятельности.

Если волонтерская деятельность носит не проектный, а циклический или текущий характер, подготовительные мероприятия выполняются единожды, и в дальнейшем дополняются корректировками, а итоговый этап повторяется по мере необходимости

# Предварительный этап управления волонтерами

## Организатор добровольческой деятельности

**Разрабатывает функционал волонтеров**

**Создает волонтерские вакансии**

**Определяет механику реализации волонтерской программы**

**Выбирает способы привлечения и отбора волонтеров и методику их подготовки**

**Рассчитывает и привлекает необходимые ресурсы**

**Заключает договоры и соглашения**

**Утверждает касающиеся добровольцев политики и процедуры**

**Составляет графики работы волонтеров и распределяет их по позициям**

**Организует коммуникационную кампанию, регистрацию, отбор и обучение добровольцев**

## **Ключевые точки разработки волонтерской программы на предварительном этапе**

**Волонтерская деятельность четко спланирована**

**Смены не превышают нормальной продолжительности рабочего дня в зависимости от возраста волонтеров (но не более 8 часов в день и 40 часов в неделю)**

**График работы составляется с учетом мнения волонтера**

**Предусмотрено предоставление волонтерам всех необходимых ресурсов для работы**

**Заключение договоров с добровольцами**

## **Основной этап управления волонтерами**

**В ходе исполнительного этапа главная задача организатора волонтеров — обеспечить их качественное, результативное и комфортное участие в добровольческой деятельности путем организационной и психологической поддержки**

**Волонтер должен знать координатора**

**Организатору важно четко формулировать требования и ожидания от добровольца**

**В начале работы следует ненавязчиво понаблюдать за волонтером и оценить как его работу, так и его настроение и условия, в которых он работает**

**Обязателен сбор обратной связи и отзывов всех сторон добровольческой деятельности**

**Важно честно оценивать труд волонтера и давать ему отзыв по результатам его работы**

**Необходимо обеспечить защиту интересов своих добровольных помощников, отстаивать их права перед всеми сторонами, вовлеченными в проект**

**Организатор должен создавать дружелюбную атмосферу и проводить профилактику эмоционального выгорания**

# Основные инструменты профилактики эмоционального выгорания волонтеров на исполнительном этапе

Дружеское, основанное на доверии, общение с добровольцами о волнующих их проблемах

Создание комфортных условий для осуществления добровольческой деятельности

Грамотное распределение обязанностей среди добровольцев

Осуществление ротации функционала между добровольцами, предоставление им возможности самореализовываться творчески и профессионально через различные виды добровольческого труда

Введение внутренней системы мотивации и поощрения волонтеров

## Итоговый этап управления волонтерами

Развернутая обратная связь

Выражение волонтерам заслуженной благодарности по результатам добровольческой деятельности

**В вопросе признания вклада добровольцев крайне важно избегать формального или несправедливого подхода.**

**При расставании с волонтером можно использовать особые церемонии прощания, которые символизируют признательность за вложенные добровольческие усилия.**

**Следует понимать, что у волонтеров меняются интересы, обстоятельства и они могут в любой момент прекратить участие в добровольческих активностях, но это не исключает и не перечеркивает того труда, который был вложен в их реализацию**