Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества «Гармония»

Рассмотрено на заседании методического совета от «01» сентября 2020 г. Протокол № 1



Конспекты лекций

Разработчик(и):

Головина Светлана Александровна, педагог дополнительного образования, Иванова Анастасия Владимировна, педагог дополнительного образования

Данная методическая разработка представляет собой конспекты лекций по основным темам первого учебного модуля «Стань волонтером!», входящего в состав дополнительной общеразвивающей программы социально-педагогической направленности «Школа волонтеров». Данный модуль реализуются среди учащихся первого года обучения в возрасте 11-17 лет. Все предложенные конспекты лекций направлены на обучение детей основам волонтерской деятельности, а также на формирование у них знаний и навыков по организации и проведению социальных мероприятий различной направленности.

Здоровый образ жизни

Только здоровый человек может плодотворно трудиться и приносить пользу обществу. Состояние здоровья людей зависит от многих факторов. Но определяющий фактор здоровый образ жизни, - зависит только от человека! Это процесс соблюдения определённых норм, правил и ограничений в повседневной жизни, которые способствуют сохранению, здоровья, высокому уровню работоспособности в учебной и профессиональной деятельности.

Последнее время о пропаганде здорового образа жизни, формировании мотивации, стремления к нему, говорят много. Составляющие здорового образа жизни: сбалансированное питание, двигательная активность, режим дня, личная гигиена, профилактика и отказ от вредных привычек. Просто? Давайте разберемся так ли это.

В правильном рационе всегда должен присутствовать завтрак! Есть нужно не менее четырёх раз в день: завтрак, обед, полдник, ужин. Строительный материал для организма – белки. Их содержат мясо, рыба, молочные продукты, орехи, грибы, бобовые. Источник энергии – жиры. Их содержат рыба, масла, кунжут, грецкие орехи. Без углеводов, которые также дают нам энергию, не прожить, а это крупы, овощи, фрукты. Чтобы правильно питаться, надо попрощаться с полуфабрикатами, содержащими консерванты, копченостями, «фаст-футом», «газировкой», чипсами, пивом, и включить в рацион морепродукты – источник йода. Надо принимать витаминно-минеральные комплексы. Витамины нивелируют вредное влияние окружающей среды – защищают от раннего старения, онкологии. Обязательно есть фрукты и овощи. Не повредит в разумных пределах шоколад и чернослив. Тяжело. Да, непросто, но при правильном питании диеты не нужны. Вы всегда будете хорошо выглядеть и хорошо себя чувствовать.

Задумайтесь, сколько времени мы тратим на движение? Ожирение, гипертоническая болезнь — это следствие, в том числе, малоподвижного образа жизни. Нам жизненно необходима ежедневная зарядка 10-15 минут и ежедневная ходьба один час. Конечно, полезна езда на велосипеде, занятия в тренажёрном зале (под руководством тренера). Все биохимические механизмы в организме сопряжены с физической активностью. Но не тренируйтесь до изнеможения. И не проводите время без движения, лёжа на диване, часами сидя у компьютера. А если работаете на компьютере, берегите своё зрение — правильно сидите, делайте перерывы в работе, зарядку для глаз.

Ни для кого не секрет, что режим дня вырабатывает определённый ритм жизни. Проверено: чем больше занят человек, тем больше он успевает, так как его распорядок дня расписан по минутам и очень организован.

Соблюдайте правила личной гигиены — не забывать чистить зубы, принимать душ, следить за длиной и чистотой ногтей рук и ног, чистотой волос, тела.

Ну и наконец, откажитесь от вредных привычек: не курите, не употребляйте алкоголь и тем более другие психоактивные вещества.

«Слишком много не?» Тогда несколько фактов. Курение: убивает каждого второго курящего, вызывает болезни сердца, дыхательных путей, рак легких (сигареты и сигаретный дым содержит 4000 химикатов), нарушение репродуктивной функции у женщин и мужчин, ускоряет старение, способствует быстрому старению кожи и появлению морщин, курение во время беременности приводит к рождению детей с

врожденными уродствами. Курение — это зависимость. Неужели люди готовы отказаться от свободы и добровольно, по глупости стать зависимыми? Каждому важно знать: восемь часов без курения улучшают давление, сердечный ритм; через 48 часов — улучшаются вкусовые ощущения, обоняние; один месяц — деятельность легких восстанавливается; три месяца — уходит одышка; год — риск развития заболеваний сердца вдвое ниже, чем у курящего; 10 лет — риск развития рака легких вдвое ниже, чем у курящего. Бросить курить сложно, но можно: а преимущества отказа от курения вы начнете ощущать сразу.

Пить или не пить напитки, которые содержат спирт? Решайте. Спирт – это сильнодействующее психоактивное вещество, вызывает привыкание, яд, губительно действующий на мозг, печень. Алкоголизм – тяжёлое заболевание, возникающее постепенно, быстро развивающееся у женщин и практически не поддающееся лечению. Алкоголик теряет семью, дом, работу, вообще всё то, что когда-то было дорого. Слабоалкогольным напитком считается пиво – в этом его коварство. Один россиянин употребляет 43 литра пива в год. Пиво также содержит этиловый спирт, который вызывает зависимость. Половина литра пива эквивалентна 60 граммам водки. Пиво производится на основе хмеля – это фитоэстроген, аналог женских гормонов, вызывает у мужчин увеличение грудной железы, появление «пивного живота». Из-за высокого содержания смол пиво вызывает рак мочевого пузыря, толстого кишечника. У людей, пристрастившихся к пиву, быстро и незаметно возникает психологическая зависимость первая стадия алкоголизма. Затем возникает желание пить крепкие сорта пива, затем пить водку. И вот физическая зависимость от алкоголя сформировалась, диагноз - алкоголизм. Производители алкогольных напитков изобретательны: заманивают нас энергетическими напитками, способными вызвать привыкание из-за содержания в них кофеина. Кофеин оказывает психостимулирующее и прямое возбуждающее действие на головной мозг. В больших дозах кофеин угнетает центральную нервную систему, способствует развитию судорожных припадков. Энерготоники не дают энергию, а лишь оказывают короткое бодрящее действие, при этом заставляют организм активно расходовать свои ресурсы. Кофеин способствует повышению артериального давления, поэтому инфарктные состояния могут быть и у подростков. Употребляя энергетические напитки, человек обманывает сам себя, быстро исчерпывает свои ресурсы, не успевает восстановиться, через 3 - 4 часа возникает разбитость, упадок сил, плохое настроение. Алкоголь и кофеин являются антиподами: первый расслабляет, второй – бодрит. Но вместе или порознь, эти напитки меняют поведение человека, подвергают его здоровье опасности, приводят к тяжелому отравлению, потере памяти, коме, разрушают личность, семью.

Берегите себя, своих близких, родители – детей, дети – родителей. Следование нормам и принципам здорового образа жизни – долг каждого разумного человека!

Влияние психоактивных веществ на организм подростка

Употребление психоактивных (наркотических) веществ является вредной привычкой, оказывающей губительное действие на организм человека и приводящих к необратимым изменениям в его внешности и личности.

Данная тема, о которой хотелось бы поговорить, не нова, но тем не менее, она очень актуальна, так как последствия употребления наркотиков и спайсов (наркотических курительных смесей) не просто опасны, а смертельны. На сегодняшний день нет универсального метода лечения наркозависимых больных, а это значит, что слово наркотики однозначно означает смерть. И это только вопрос времени.

По данным Всемирной организации здравоохранения и Федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков на 2013 год в России насчитывается 8 миллионов наркоманов. И это каждый 18 гражданин нашей страны. При этом 75% из них — подростки в возрасте до 25 лет. Статистика утверждает, что минимальный возраст начала употребления наркотиков опустился до 11 лет. И эта цифра ужасает, ведь по мнению врачей, продолжительность жизни человека, начавшего употреблять наркотики, не превышает 5 лет. В России ежедневно от наркотиков умирает более двухсот человек (это свыше 80 тысяч в год). Это объясняется тем, что 80% всех наркоманов параллельно больны смертельными заболеваниями, которые заносят через иглу — СПИДом и гепатитом, которые до сих пор практически не поддаются излечению. Ситуация усугубляется тем, что на сегодняшний день нет ни одного лекарственного препарата, позволяющего полностью избавить от наркозависимости. Успех в борьбе с этим недугом достигается лишь в 5% случаев, и то он возможен только на ранних стадиях.

Вдумайтесь, средняя продолжительность жизни в России — 67 лет, наркоманы в среднем живут 26 лет... в 2,5 раза меньше. Нельзя не отметить и еще одно крайне негативное последствие употребления наркотиков. В России 85% всех преступлений совершается в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Наутро человек трезвеет, отходит от наркотиков, но уже становится поздно и он надолго отправляется за решетку. Представьте себе, насколько бы уменьшилось число убийств, изнасилований, разбоев, если бы не наркотики и алкоголь... Надеемся, что данные цифры убедили Вас в том, что тема, которую мы затронули, крайне значима и нужна.

А теперь поговорим о том, к чему приводит употребление даже малых доз наркотиков и спайсов. Любые наркотики вызывают эйфорию, галлюцинации, значительные изменения в восприятии окружающего мира, психические эффекты. Действие их зачастую непредсказуемо, и их малейшая передозировка может привести к негативным последствиям в виде тошноты, потери контроля над телом и разумом, психозов и навязчивых состояний. Могут возникнуть судороги, потери сознания и даже впадение в кому.

Наркотик достаточно быстро вызывает зависимость — сначала психологическую, затем физическую. Иногда достаточно употребить его один раз, чтобы «подсесть» на него. В дальнейшем человек «не чувствует себя самим собой» без введения в организм стимулятора. Без наркотика он ощущает напряжение, скованность, не способен сосредоточиться. Вскоре у зависимого полностью пропадает аппетит, который ненадолго возвращается лишь после приема препарата, возникают проблемы со сном, развивается мучительный кашель, приступы интенсивной потливости. Иногда после курения у наркомана опухают конечности, появляется сильное слезотечение или возникает кожный зуд. В дальнейшем у курильщиков развиваются сердечно-сосудистые заболевания, болезни печени и общее снижение сопротивляемости организма. Дело в том, что наркотик выводит из клеток витамины и жизненно необходимые микроэлементы, разрушая иммунную систему. Хотите ли Вы такое для себя?

Наркотики являются причиной возросшего за последнее время количества подростковых самоубийств. Находящиеся в состоянии наркотического опьянения молодые люди выходят из окон или прыгают с крыш высоток. По свидетельствам употребляющих

наркотик, иногда он даёт полную уверенность в появлении сверхъестественных способностей, таких, как возможность летать или «выходить из тела». При этом у мозга с физическим телом действительно теряется связь — находящийся «под кайфом» может даже ощущать своё тело мёртвым и не принадлежащим разуму, в то время как мыслительная деятельность продолжается.

Попавшие в зависимость нередко бросают учёбу, работу, меняют круг общения, становятся неряшливы, неадекватны и подозрительны. Последствия употребления наркотиков и спайсов выражаются в тревожных состояниях, постоянном ощущении слежки и наличии заговоров, в которых, по мнению наркоманов, могут участвовать все окружающие и даже члены семьи.

Тяжелейшими последствиями употребления наркотиков становятся гнойные процессы в организме человека, его тело буквально разлагается. Зачастую это приводит к ампутациям и тяжелым инвалидностям.

А вот так выглядят новорожденные дети, появившиеся на свет у женщин, принимающих наркотики. Не успев родиться, они уже становятся наркоманами и обречены на мучения. Картина ужасает, не правда ли?

Особую опасность в последнее время составляет употребление наркотических курительных смесей - спайсов. Многие думают, что спайсы неопасны и не вызывают зависимость. Но это не так. Последствия их употребления точно такие же, как и от употребления иных наркотиков. Курильщики спайса - стопроцентные будущие пациенты в психбольнице. К сожалению, спайс не только ухудшает психическое здоровье, обостряя расстройства психики, но и вызывает новые.

Особое влияние спайсы оказывают на работу головного мозга и половую систему, приводя к импотенции у мужчин, и потери детородной функции у женщин.

И мы бы хотели напомнить о том, что производство и распространение наркотиков и спайсов является особо тяжким преступлением в России, которое наказывается длительными сроками заключения вплоть до пожизненного.

Давайте подведем итоги. К чему же приводит употребление наркотиков и спайсов. Первые пару минут к удовольствию и эйфории, но затем наступают ежедневные мучения и страшная болезненная смерть. Наркотики и курительные смеси — это миллионы разрушенных семей. Наркоман теряет не только здоровье, но семью, работу, возможность иметь детей. Давайте еще раз задумаемся. Излечить от наркотиков удается менее 5% больных, и каждый день их жертвой становится свыше 200 человек. Выбор остается за Тобой. Счастливое будущее или страшное настоящее...

На этом мы закончим, надеемся, что Вы сделаете правильный выбор в пользу светлого счастливого будущего. Будьте здоровы и до свиданья.

Игровые технологии в работе волонтера.

Игровые методики — важное психолого-педагогическое средство. Они не проводятся во имя дурного развлечения и заполнения пустого времени. Их использование всегда содействует цели воспитания детей. Поэтому проведение игры имеет педагогический замысел, а замысел сопровождается предвидением воспитательного результата. Игра настолько многозначна, многоаспектна, что меняющиеся ракурсы её трактовки позволяют одну и ту же игровую форму использовать во всех возрастных группах. Важно только, чтобы человек, который проводит игру, отдавал себе отчет в ее назначении, в постановке той жизненной проблемы, которая скрыта в игре и которую следует выявить, предъявить, обозначить, чтобы найти общее решение.

Игра – это особый вид деятельности.

Во-первых, потому, что играть приятно, легко, весело, в игре мы проживаем счастливое состояние.

Во-вторых, целевое содержание, расположенное в самой игре, внутри игры (игра есть деятельность, цель которой лежит в самой деятельности) придает весомость каждому моменту игры.

В-третьих, любая игра содержит в себе элементы других видов деятельности, а значит, обладает возможностью приобщать человека к какому-то виду деятельности, ещё не освоенному человеком.

В-четвертых, в игре минимальное количество правил, соблюдать их нетрудно, а всё остальное - поле для свободного проявления индивидуального «Я».

В-пятых, игра — самый демократичный вид деятельности: здесь нет начальников и подчиненных, равенство гарантируется ролевым распределением и диктатом фабулы. В игре все равны и все испытывают счастье от равенства, которого так недостаёт в социальном мире.

Содержанием любой игры является столкновение физико-психологических свойств и качеств играющих, а сами играющие всегда располагаются в определенном социальном пространстве отношений. Поэтому любую игру можно характеризовать как социально-психологическую. Но социально-психологическое содержание в традиционных играх всётаки выступает некоторым фоном, на котором разворачивается фабула игры.

В игровых методиках по пропаганде, например, ЗОЖ, используемых в работе волонтеров, социально-психологическое — это объект внимания, осмысления, оперирования, оценивания. А фабула — средство, помогающее иллюстрировать социально-психологическое явление, подлежащее осмыслению участников игры.

Организация такого рода игр есть не что иное, как введение людей в проживание социально-духовных отношений к объектам жизни.

Продукт игры — проживаемое людьми в течение игры ценностное отношение. Это выявленное отношение и становится исходным для отбора игровой методики или для создания новой оригинальной игры.

1. Технология игровых методик

На первый взгляд, игровые методики просты и общедоступны. Они не предъявляют, казалось бы, к человеку высоких квалификационных требований, не нуждаются в научной подготовке ведущего, не зависят от качества помещений, абсолютно свободны от финансового состояния.

Однако простота игровых методик иллюзорная. С одной стороны в игре человек свободен и волен поступать так, как вздумается, выстраивая любое решение, с другой, игра предоставляет шанс людям проживать такое ценностное отношение, которого не предоставила им повседневная конкретная реальность, и этот шанс должен быть использован. Это требует от ведущего игры мастерства в руководстве этими двумя процессами.

Поэтому первоочередное внимание уделяется созданию в группе наилучшей психологической атмосферы как непременного условия игрового действия. Здесь ведущая

роль принадлежит технике ведущего: голосу, мимике, жестам, пластике, темпо-ритму движений, лексической и мелодической окраске речи, определяющих тональность первого этапа занятий — пролога.

Пролог слагается из приветствия, определения цели и раскрытия программы занятий, выявления мотива предстоящей работы, а также предположения веера личностного смысла каждого участника игры, из обмена сообщений о самочувствии всех участников и первых знаков доброжелательности и дружелюбия по отношению друг к другу. Пролог психологически открывает каждого на общение, поэтому ведущий не должен бояться, что «теряет время»: пока не удастся получить благоприятную атмосферу, он продолжает «разогревать» группу. Способы такого разогрева бесчисленны и общеизвестны. Укажем лишь на некоторые:

- обращение к людям, подчеркивающее уважительность ведущего в адрес всех членов группы (дамы и господа, друзья, судари и сударыни, мои дорогие, уважаемые мыслители и т. д.);
- проявление заботы об обустройстве всех людей для предстоящей духовной работы (всем ли удобно? все ли хорошо расположились?);
- персональный вопрос, направляемый поочередно каждому участнику занятий (Как ты себя чувствуешь? Что ты думаешь о предполагаемой теме занятий?);
- педагогическая мизансцена занятий, располагающая к общению и принятию каждого участника занятий как ценность (полукруг, круг, овальный стол, свободное расположение);
- предварительный вопрос, направляющий внимание участников игры на какую-то проблему жизни, ту самую, что будет затронута в игровой коллизии.

Вовлечение в игру и объявление правила игры совершается одновременно путем раскрытия фабулы игры и попутного обозначения игровых ролей, а далее приглашения людей к исполнению той или иной роли.

Нельзя оставлять без внимания группу наблюдателей: необходимо наделить их важной ролью арбитра; следя за разворачиванием сюжета, арбитр делает выводы, даёт оценку ходу событий, выявляет идею происшедшего, то есть ценностного отношения, но ни в коем случае не производит персональных оценок в адрес играющих — арбитр выступает сторонним наблюдателем ситуации жизни и высказывает свои впечатления от увиденного. В игре каждый персонаж имеет право на свободное решение игровой проблемы и свободное проявление персонального «Я». Следовательно, ход игры непредсказуем — в этой непредсказуемости и скрыта игровая интрига. Поэтому ведущий не должен волноваться, если событийный вектор принимает новое направление. Ведущий подхватывает этот сюжетный поворот и с помощью реплик оформляет его дальнейшее движение. Не надо волноваться и тогда, когда один из персонажей вдруг произведет недостойные действия. Надо либо хорошо интонировать происходящее - ставить ценностные акценты на такого рода действиях, либо доводить до логического конца намеченное в реакции поведение. Педагогическая импровизация ведущего придает игре остроту и повышает интерес к содержанию игры всех участников и наблюдателей игры. Чтобы импровизировать, ведущий вынужден быть предельно внимательным к лексике, мимике, пластике, интонациям играющих. Это позволяет вести ход игры, но не тем, что человек навязывает свою волю и руководит развитием сюжета, а тем, что направляет внимание всех на отношенческую сущность происходящего на игровой сцене.

Средства игры предельно минимальны. Они лишь инициируют активное воображение всех участников групповой деятельности — это единственное их назначение. Чаще всего отбирается одно-единственное средство, так чтобы ни в коей мере не отвлекать внимания людей с отношенческого содержания игровых действий на используемые предметы. Например, игре «Динозавр» пять картонок помогают обозначить месторасположение «домиков на болоте» — и не более того.

Зато большое значение приобретает игровая мизансцена: расположение людей по

отношению друг к другу и расположение вещей и предметов в контексте группового размещения. Мизансцена несет на себе символику отношений, поэтому носители отношений размещаются именно так, чтобы ярко очертить взаимоотношения персонажей игры.

Ведущий должен хорошо продумать своё расположение относительно группы играющих: с одной стороны, надо уметь находиться среди наблюдателей, предоставляя свободное поле игрокам, но, с другой стороны, ведущему приходится мягко корректировать ход игры, поэтому он должен находиться где-то рядом с играющей группой.

Чрезвычайно важно сохранять этику взаимоотношений во время игры, не допуская обидных и грубых выпадов людей друг против друга, которые они в запальчивости могут допустить. Здесь многое зависит от тона самого ведущего, в котором совмещается мягкость, веселость, четкая распорядительность, исключающая небрежное отношение к человеку.

Профессиональная сложность определяется напряженным вниманием ко всем формам взаимоотношений, разворачивающихся во время игры: обращение к человеку, просьба к человеку, оценка произведенного человеком, благодарность ко всем играющим, произнесенная каждым, и т. д.

2. Содержание игровых методик.

Если мы примем словарное определение понятия «содержание» (это то, что заполняет нечто), мы легко ответим на вопрос о содержании игровых методик.

В большинстве своем разработкой игровых методик занимается человек, использующий игру как средство воспитания, поэтому содержание таких методик есть не что иное, как то, что составляет содержание воспитательного процесса.

Содержанием игры выступают:

- -ценностные отношения к миру (они проживаются);
- -умения взаимодействовать с миром (они вырабатываются);
- -знания о мире (они приобретаются).

Знания, умения, отношения составляют основное содержание воспитательного процесса, главным из которых являются ценностные отношения, те отношения к наивысшим ценностям жизни, присутствие которых в жизни гарантирует как саму жизнь, так и достойное её протекание. Знания мира и умения взаимодействовать с миром выступают как средство формирования ценностного отношения к миру. Это отношение, проживается участником игры, осмысливается и проецируется в сознании каждого участника игры в форме адекватного способа жизни.

Рефлексия, завершающая групповые занятия, подтверждает сказанное. Люди обычно говорят: «Мне было интересно и хорошо... Я понял, что... Теперь я постараюсь...».

Приведем пример одного высказывания подростка: «Я никогда не слышал, что мужчина должен иметь при себе два носовых платка, один — для себя, другой — для дамы, которой вдруг нужна будет помощь». Здесь выявлено и приобретенное знание, и присутствует проживаемое отношение, проецируемое в будущее умение человека.

В процессе игровых действий ведущий расставляет акценты именно на проявляемых и проживаемых отношениях к конкретным персонажам игры, событию. Важно провести игрока к восхождению ценности: путем абстрагирования обнаружить за конкретным предметом некую ценность жизни, будь это красота, добро, общество, труд, познание, свобода или сама жизнь во всех её проявлениях. Например, играя с подростками в «Корзину грецких орехов», ведущий производит обобщение, выводя игроков на проблему преодоления человеком трудностей жизни; а в игре «Волшебный стул» провозглашает идею индивидуальности человека, неповторимости его личности.

Недопустимо попрание ценности. Подростки в подражание взрослой циничности часто воспроизводят грубые шутки в адрес таких ценностей, как «счастье», «совесть», «познание», «общество», «свобода», «труд» и других. Если такое происходит, ведущий мягко пере акцентирует смысловое содержание, например, скажет: «Иногда

действительно людям кажется, но потом они начинают понимать» или: «К сожалению, и такая точка зрения присутствует в нашей жизни, но мы, же понимаем, что важно для каждого из нас».

3. Создание игровых методик.

Как рождается в профессиональном сознании ведущего новая игровая методика? Если проанализировать ход его мыслительной работы, то, в конце концов, выявляется некий общий алгоритм творческого усилия.

Первый шаг. Определяется ценностное содержание игры и формулируется в четком виде идея. Например, игра «Проблемы и аргументы» начала складываться с заявления ведущего: «В школе есть дети, над которыми смеются все». Идея приняла следующую формулировку: «Особенности человека не могут служить основанием неуважения к нему».

Второй шаг. Данная идея экстраполируется на множества сфер жизни, мысленно перебираются вариации реального событийного проявления данной идеи: где это могло быть — в лесу, поле, на рынке, в транспорте, театре, дома, в гостях, в пустыне, во время обеда, во дворе, во время грозы? Перечень этот беспорядочен, мысль скачет от картинки к картинке. Но вот выбирается место и сфера жизни. Например, в игре «На плоту» образ плота, несущегося по реке с безлюдными берегами, появился в ходе поиска экстремальной ситуации, выход из которой всегда должен в первую очередь искать мужчина. (Идея: мужчина — «сильный», а потому он всегда защитник, помощник и исполнитель тяжелой работы».)

Третий шаг. Теперь легко рождается фабула, принимая простые и ясные реальные очертания какого-то эпизода жизни. Например, в игре «На плоту» — волна смывает весь запас продуктов, в игре «Проблемы и аргументы» — по улице идет человек и громко поёт. Со временем неясные очертания проступают четче, расплывчатая фабула принимает более определенные контуры. Остается ввести персонажи в неясный ещё сюжет: кто, собственно, совершает обозначенные фабулой действия?

Четвертый шаг. Это мысленное введение в воображаемые события воображаемых героев. Эти герои не могут быть похожими на людей, играющих здесь и сейчас. Поэтому наилучшим вариантом решения вопроса о героях является обращение к миру домашних животных, зверей, сказочных существ, — роли эти люди играют с удовольствием, потому что такие игровые роли осуществляют психологическую защиту, как бы закрывая внутренний мир играющего от наблюдателей: ведь они «изображают» нечто, но не высказывают себя. Конечно же, любой играющий невольно себя открывает. И люди по окончании игры часто отмечают, что они как сами для себя, так и для других, раскрылись с неожиданной стороны. Но такое осознание психологического открытия происходит после игры и уже не смущает человека.

Пятый шаг. Он состоит в придумывании коллизии, некотором столкновении точек зрения персонажей. С ними что-то происходит, и в этом течении событий персонажи выстраивают свое поведение. Если за поведением увидеть отношение, то игра приобретает богатый смысл и становится весьма интересной всем наблюдателям и самим играющим тоже. Например, в игре «Магазин одной покупки» таким столкновением интересов становится момент выхода из магазина: вдруг, перевернув карточку, играющий читает, что его покупка поставила кого-то из близких в ситуацию большого затруднения или нанесла ущерб родному человеку — как теперь поступить? Интересы личные и интересы другого столкнулись в противоречии. После данных пяти решений-шагов игре можно давать название.

Шестой шаг. Обозначается название игры. Оно должно быть простым, легким, совсем не пугающим сложностью своей, но никак не раскрывающим сути игры. Скажем, игра «Времена года» далека от предположения, что речь пойдет о проблемах семейных взаимоотношений, а игра «Садовник» вовсе не сообщает заранее, что содержанием игры станут этические формы речевого взаимодействия.

Последним шагом станет разработка мизансцены игры и отбор игрового реквизита, который должен быть очень скуп и минимален. Хорошо, если ведущий на листе бумаги начертит схематическую картинку расположения всех присутствующих и играющих и тем самым мысленно ещё раз проиграет игровой замысел.

Однако надо предупредить, что созданная в воображении игра ещё не родилась окончательно. Она проходит несколько раз практическую проверку. В процессе игры люди разных групп вносят свои оригинальные детали, да и сам педагог, наблюдая за ходом игры, обнаруживает новые сильные стороны игрового действия, которые следует усилить, а также то, что должно быть изъято из игры согласно принципу «необходимости и достаточности». Игра должна со временем принять изящные формы, чтобы радовать всех своей красотой.

Основы проведения социальных дел

1. Блок «снятие эмоционального напряжения, взаимодействие»

Упражнение 1 «Встреча». Инструкция: каждый обучающийся получает задание, поздороваться со всеми членами группы, так как это делают в разных странах.

Упражнение 2 «Интервью». Инструкция: группа делиться на пары, берут друга интервью. Текст интервью:

- Как бы ты хотела, чтобы к тебе обращались на занятии?
- Чем ты больше всего любишь заниматься в свободное время
- Кого бы ты взяла с собой на необитаемый остров?
- Чтобы ты в себе изменила?
- 2. Принятие правил работы в группе
- 1. Умейте слушать друг друга.
- 2. Говорите по существу
- 3. Проявляйте уважение
- 4. Закон «НОЛЬ- НОЛЬ»
- 5. Конфиденциальность
- 6. Правило «СТОП»
- 7. Каждый говорит за себя, от своего имени.
- 8. Правило «Поднятой руки »

Психологический комментарий: обсуждение и принятие правил очень серьезный и ответственный этап, так как в зависимости от степени осознания участниками принимаемых ими правил будет строиться в дальнейшем работа.

3. Теоретический блок.

Формы организации социальных мероприятий:

1. Социальные акции — привлечение внимания людей к определенной проблеме, попыткам заставить задуматься. Социальная акция — это особый вид распространяемой некоммерческой информации, направленной на достижение определенных социальных целей. Социальные акции могут иметь совершенно разные способы организации и взаимодействия людей. Например, это могут быть встречи в школе с каким-то значимым людьми, митинги, распространение листовок, флэш-мобы и т.д.

В акции есть определенный алгоритм:

- 1. Постановка цели и смысла акции. Прежде всего, необходимо как можно более четко выбрать одну цель, ради которой проводится акция. Либо это создание известности, либо это просвещение и пропаганда, либо это сбор денег, привлечение средств (франдрайзинг)
- 2. Бюджет события. Оценить, что можно сделать своими силами, а для чего понадобится помощь спонсоров
- 3. Снижение риска. Риск провала акции возможен на любом ее этапе, поэтому надо постараться максимально снизить все отрицательные моменты
- 4. Команда. Четкое распределение обязанностей, один руководитель, человек который за все должен отвечать, координировать. Некоторые акции сможет провести и один человек, а вот в организации должны участвовать все члены команды.
- 5. Общение с социальными партнерами. Все организации с которыми будет организовано сотрудничество. Первый шаг создание фонда социальных партнеров, определение значимости каждого. Второй шаг подготовка представлений, специально продуманных текстов для обращения к потенциальному партнеру. Важно заранее написать текст обращения, состоящий из коротких понятных предложений, объясняющих цели и содержание акции, и необходимость сотрудничества. Третий шаг работа с социальными партнерами, общение, получение результата.
- 6. Обратная связь. Благодарность всем кто принял участие в акции. Мнение социума, обратная связь.
- 2. Флэш-моб или флэш-моб это заранее спланированная массовая акция, в которой большая группа людей появляется в общественном месте, выполняет заранее оговоренные

действия (сценарий), и затем расходиться.

Основные принципы флэш-моба: спонтанность; отсутствие централизованного руководства, отсутствие рекламных или политических целей, в ходе акции участники не должны никак показывать то что они знакомы и их что-то связывает. Флэш-моб рассчитан на случайных зрителей, вызывая смешанные чувства непонимания, интереса и даже участия.

3. **Волонтёрский проект** — вид социального проектирования. Данная деятельность предполагает создание в ходе осуществления проекта социально значимого продукта, который является средством разрешения противоречия между социальной проблемой и потребностью личности. Проекты добровольческой деятельности должны отвечать следующим требованиям: во-первых, проект — это план действий по удовлетворению конкретных потребностей его участников и по решению конкретных проблем местного сообщества; во-вторых, проект — это способ привлечения дополнительных ресурсов (человеческих, материальных, информационных и т.п.). Таким образом, проект — психолого-педагогическое и материально-экономическое обоснование способов решения конкретных проблем и потребностей.

Цель проектирования:

- привлечение внимания к актуальным социальным проблемам данного местного сообщества;
- осуществление практической деятельности по разрешению одной из этих проблем силами самих волонтеров.

Функциональное назначение проекта:

- оказывает влияние на социальное окружение, в котором он реализуется;
- формируется в конкретных социальных, пространственных и временных условиях;
- имеет образовательное воздействие на участников и позволяет учиться на основе эксперимента;
- является продуктом интеллектуальной деятельности;
- подразумевает оценку эффективности изменений, которая связывает идею и ее воплощение в социальном проекте.

Успешность того или иного проекта зависит как от индивидуальной или общественной потребности в организации определенной деятельности, так и от достижения эффекта в социальной сфере и расширения числа людей, получающих пользу от реализации проекта. Проект представляет собой описание конкретной ситуации, которая должна быть улучшена, и конкретных методов и шагов по ее реализации. Проект, как правило, включает:

- Введение (анализ, разъяснение актуальности и новизны по сравнению с аналогами, указание сферы применения, функционального назначения, выявление конкретной, локальной и решаемой проблемы).
- Постановка цели деятельности и конкретных, измеряемых и достижимых задач.
- Управленческо-кадровый аспект (механизм управления, квалификация персонала).
- Содержание и механизм реализации (модули, этапы, формы и методы, организационная структура, план конкретных действий).
- Характеристика и способ оценки планируемых результатов.
- Бюджет. Материально-техническое обеспечение.

Методика работы над проектом включает восемь стадий: подготовка к работе над проектом; выбор проблемы; сбор информации; разработка собственного варианта решения проблемы; реализация плана действий; подготовка к защите проекта; презентация проекта; рефлексия.

Данная методическая разработка представляет собой конспекты лекций по основным темам второго учебного модуля «Школа волонтеров», входящего в состав дополнительной общеразвивающей программы социально-педагогической направленности «Школа волонтеров». Данный модуль реализуются среди учащихся первого и второго года обучения в возрасте 14-17 лет, которые входят в актив «Школы волонтеров», являются наиболее активными представителями школьных волонтерских отрядов и планируют в дальнейшем осуществлять волонтерскую деятельность в своей повседневной жизни. Все предложенные конспекты лекций направлены на обучение детей волонтерской работе и на получение ими знаний, умений и навыков по привлечению окружающих людей в данную сферу деятельности.

Частично данные лекции используются при реализации первого модуля образовательной программы «Стань волонтером!» при объяснении учащимся в возрасте от 11 до 17 лет, вступающим в школьные волонтерские отряды, основных понятий, касающихся волонтерской деятельности, истории ее возникновения и направлений реализации данной деятельности.

Основные понятия в волонтерской деятельности

Волонтерское сообщество, как любое сообщество, имеет свою структуру и иерархию действующих лиц со множеством функций, ответвлений, со своей системой взаимодействия и коммуникации.

Прежде чем окунуться в мир волонтерства, необходимо ознакомиться с понятийным аппаратом, основными терминами, законами и правилами. В этой теме мы остановимся на основных понятиях: волонтерство, волонтер, благополучатель, волонтерский отряд. Давайте вместе разберемся в них.

Кто такой волонтер? Если заглянуть в различные источники, то можно найти такие определения: «Волонтер (от лат. voluntarius - добровольный, поступающий по собственной воле):

- 1. лицо, поступившее на военную службу по собственному желанию, по идейным соображениям (как правило, во время войны);
- 2. лицо, добровольно работающее в какой-либо правительственной или не правительственной организации (напр, Корпус мира) или выполняющее определенный вид услуг во время проведения крупных международных массовых мероприятий без оплаты» (Большая Российская энциклопедия).

Слова волонтер, доброволец, благотворитель, жертвователь для многих звучат одинаково. Между этими понятиями действительно есть много общего, но в тоже время и совершенно разного. Объединяет их то что, каждый из них — это человек, который что-то отдает другим: деньги, одежду, еду, технику, время, знания, внимание и т.д.

В чем же принципиальное отличие?

Волонтер (доброволец) — физическое лицо, осуществляющее в свободное от работы (учебы) время добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность, без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возможного возмещения связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности затрат).

Благотворитель – лицо, занимающееся благотворительностью.

Благотворительность — оказание материальной помощи нуждающимся частными лицами или организациями. Благотворительность может быть направлена на поощрение и развитие каких-либо общественно значимых форм деятельности (например, защита окружающей среды, охрана памятников культуры).

Жертвователь – участник благотворительной деятельности, имеет право самостоятельно определять цели и порядок использования пожертвования.

Исходя из этого, мы понимаем, что благотворители и жертвователи отдают материальные блага и денежные средства, в то время как волонтеры (добровольцы) отдают

исключительно свое время, силы и внимание.

Так что же такое волонтерство?

Волонтерская (добровольческая) деятельность – добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в интересах благополучателей.

Организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности — некоммерческие организации и физические лица, которые привлекают на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляют руководство их деятельностью.

Кому помогают волонтеры?

Благополучатели — лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей и/или помощь от волонтеров (добровольцев). Это может быть, как физическое лицо, так и юридическое лицо, социальная группа, общество в целом, которые нуждаются в помощи волонтеров и в интересах которых осуществляется волонтерская деятельность.

В каких формах существуют волонтерские сообщества?

Волонтерская (добровольческая) организация — некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет добровольческие (волонтерские) программы и проекты, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

Волонтерский отряд – группа волонтеров, сформированная для решения волонтерских задач конкретного события или мероприятия.

История волонтерства

«Не зная прошлого, невозможно понять подлинный смысл настоящего и цели будущего».

Чтобы разобраться в реалиях настоящего и наметить пути развития в будущем, предлагаем обратить ваше внимание к прошлому и познакомиться с истоками волонтерства как явления, его становления и развития. С прошлого мы и начнем наше путешествие по миру волонтерства.

В мире

Если рассматривать волонтерство как идею социального служения, то можно сказать, что она уходит корнями во времена становления и объединения человечества в социумы. Во всех уголках мира в каждом обществе всегда находились люди, для которых социальное служение являлось первостепенным способом самореализации и самосовершенствования. Посредством связи и общения с другими людьми, достигался высокий результат труда на бла- го того сообщества, в котором этому человеку довелось родиться и жить. Это обусловлено тем, что во всех доисторических обществах взаимная по- мощь была необходимым условием выживания.

Волонтерское движение как таковое появилось и получило развитие в 20-е годы XX века в Европе. После окончания Первой Мировой войны появилось большое число молодежи, готовой совместно восстанавливать разрушенную Европу. Молодые люди — французы и немцы, встретились и пришли к замечательной мысли, ставшей впоследствии лозунгом волонтерского движения:

«Лучше работать вместе, чем воевать друг против друга». Таким образом, в 1920 году во Франции, под Страсбургом, был осуществлен первый международный волонтерский проект, в рамках которого волонтеры восстанавливали разрушенные фермы. Волонтеры не получали денежного вознаграждения, но были обеспечены проживанием, питанием и медицинским страхованием. Эти базовые пункты обеспечения волонтеров легли в основу принципов организации волонтерского труда и действуют по сей день.

Данный опыт оказался востребованным, и в 60-х годах стали появляться десятки волонтерских программ с миротворческой целью восстановить дружеские отношения между Восточной и Западной Европами. С 80-х годов XX века широкое распространение получили экологические проекты.

В современном мире в понятие волонтерства вкладывают смысл безвозмездной работы человека или группы лиц на благо общества. В развитых странах быть волонтером почетно, так как это является выражением активной гражданской позиции, что является преимуществом для преуспевающих и высококлассных специалистов, о своем опыте они с радостью рассказывают окружающими.

В настоящее время волонтерская деятельность представляет собой всеобъемлющий процесс объединения людей вокруг идеи создания идеального общества, способного эффективно решать общественно-значимые проблемы. Волонтерство сильно развито в таких странах мира как США, Япония, Германия, Ирландия, Великобритания и др. и в настоящее время является одной из самых распространенных социальных практик в мире.

В России

Для понимания причин и особенностей развития волонтерского движения в России нужно также обратиться к истории.

Известным примером добровольческого участия является формирование добровольных военных отрядов. Так, благодаря мощному призыву и бескорыстной инициативе организаторов и руководителей народного ополчения — нижегородского земского старосты Кузьмы Минина и подмосковного воеводы князя Дмитрия Пожарского — начались массовые записи в добровольческую армию многих русских людей.

В современном значении одним из самых ранних официальных упоминаний о волонтерской деятельности в России является документ об учрежденных в 1894 году

городских попечительств о бедных, в которых подавались добровольные пожертвования, и где трудились волонтеры.

Попечительства организовывали учебные мастерские, богадельни, при- юты и оказывали разнообразную помощь нуждающимся. Нуждающиеся могли получить консультацию врачей и юристов, устроить ребенка в ясли или загородные колонии детского отдыха, им предоставлялась одежда, обувь, дешевые обеды.

Со временем стали появляться различные объединения, так или иначе схожие по функциям и принципам с волонтерским движением: например, служба сестер милосердия, тимуровское движение, общества охраны природы и памятников.

Во время Великой Отечественной войны (1941 — 1945 гг.) большой вклад вносили тимуровские команды — они работали в детских домах, школах, при дворцах пионеров и других внешкольных учреждениях, помогали по месту жительства; движение приняло массовый характер, так как среди детей было почетно и важно быть образцовым пионером и входить в отряд добровольцев — только в РСФСР насчитывалось свыше 2 млн. тимуровцев.

Тимуровцы брали шефство над раненными в госпиталях, семьями солдат и офицеров Советской Армии, ушедших на фронт, детскими домами и сиротскими приютами, помогали в колхозах и совхозах собирать урожай. В послевоенный период они помогали инвалидам и ветеранам войны и труда, престарелым, семьям, оставшимся без кормильцев, ухаживали за могилами погибших воинов.

В советские времена добровольцы работали на субботниках, уборке урожая.

В годы распада Советского Союза резко обнажилась масса социальных проблем, которые не могло решить государство без участия общества. По всей стране стали возникать инициативные группы активистов, организации, которые взяли на себя ответственность помогать и защищать права детей-сирот, ветеранов боевых действий, одиноких пожилых людей, больных, бездомных, людей с инвалидностью и т.д. В конце 80-х — начале 90-х годов добровольцы были практически единственным инструментом для гражданских действий, позволявшим привлекать и другие общественные ресурсы.

В 1990-1994 активно начинает развиваться некоммерческий сектор. Многие из тех, кто раньше были добровольцами, создают свои организации, объединяют вокруг себя десятки и сотни человек. Открывается возможность изучать и использовать опыт зарубежных коллег. В Москве активно работает Благотворительный фонд «Московский Дом Милосердия» (МДМ), который создал сеть добровольческих агентств на местном уровне. В работе МДМ участвует более 2000 добровольцев, которые предоставляют различные услуги нуждающимся москвичам. Эффективной формой организации добровольческих действий становятся акции, преимущественно благотворительного характера. Например, «Весенняя Неделя Добра», как общероссийская акция проводится с 1998 года некоммерческими организациями при возрастающей с каждым годом поддержке бизнес сообщества и государственной власти на местах. Впервые она начала проводиться с 1992 года добровольцами Москвы как акция помощи нуждающимся людям и называлась «Пасхальная Благотворительная Неделя», а затем переросла в общероссийскую добровольческую акцию социальных солидарных действий. В 1995 году состоялся Первый Российский Форум добровольцев, который прошел в Центре международной торговли в Москве.

С каждым годом волонтерство в России набирает обороты, количество волонтеров увеличивается с каждым днем.

Наиболее активно волонтерство развивается в столице. По данным Агентства стратегических инициатив Москва наряду с такими городами как Казань, Екатеринбург, Саранск, Санкт-Петербург, Красноярск занимает лидирующие позиции в развитии волонтерского движения в России.

Мощным импульсом к развитию волонтерского движения являются крупные международные события, такие как Олимпийские игры или Чемпионат мира по футболу

FIFA.

В 2014 году Россия принимала на своей территории спортсменов и болельщиков, приехавших на XXII Олимпийские зимние игры в Сочи. На время проведения Игр был создан волонтерский отряд, в состав которого вошли волонтеры со всей страны. Во всех крупных городах России были созданы центры привлечения и подготовки волонтеров. Наряду с другими городами из Москвы также была отправлена делегация волонтеров в Сочи. Стоит отметить, что Москва, как крупнейший транспортный узел и столица страныорганизатора Игр, приняла на себя большой поток туристов со всего света, которым волонтеры помогали ориентироваться в городе.

В 2018 году России предстоит принять Чемпионат мира по футболу FIFA, который пройдет в одиннадцати городах страны: Москва, Санкт-Петербург, Волгоград, Екатеринбург, Казань, Калининград, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Самара, Саранск, Сочи. В каждом городе созданы центры подготовки волонтеров, действуют две волонтерские программы — волонтеры АНО «Оргкомитета «Россия-2018» и «Городские волонтеры».

В 2017 году в четырех городах страны – Москва, Санкт-Петербург, Сочи и Казань прошли тестовые для волонтерского отряда и настоящие баталии для спортсменов – матчи Кубка Конфедераций. Волонтерские отряды городов-организаторов работали на полную мощь. Волонтеры оргкомитета работали на стадионах, встречали и сопровождали команды, работали переводчиками, осуществляли навигацию зрителей на стадионе, рассадку зрителей на трибунах, помогали судьям, допинговой службе, медицинскому персоналу и многое другое. Городские волонтеры встречали и провожали болельщиков и гостей страны в аэропортах, на железнодорожных вокзалах, информировали горожан о мероприятиях, проводимых в рамках Кубка, проводили ознакомительные экскурсии и рассказывали о достопримечательностях городов, в матчевые дни городские волонтеры осуществляли навигацию зрителей от метро до стадионов, помогали наблюдать за безопасностью и сотрудникам скорой помощи в экстренных ситуациях. Представители волонтерских отрядов городов-организаторов Чемпионата, не участвующих в Кубке, приезжали в качестве наблюдателей и знакомились с системой работы на Кубке, чтобы на практике заранее отметить для себя сложные моменты и, с большей долей вероятности, избежать их при организации работы волонтерского отряда в своем городе во время Чемпионата.

Так, за чуть более чем 100 лет истории феномена волонтерства в России, оно, от отдельных добровольческих и гражданских инициатив выросло в организованное добровольческое движение и приобрело массовый и системный характер. Не правда ли, современный мир с его урбанизацией и крупными массовыми событиями мирового масштаба уже сложно представить без волонтеров?

Отношения в сфере добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации регулируется следующими документами:

- 1. Конституция Российской Федерации;
- 2. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законода- тельные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» (от 5 февраля 2018 г. N 15-Ф3);
- 3. Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» (от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ);
- 4. Закон Российской Федерации «Об общественных объединениях» (от 19 мая 1995 г. № 82-Ф3);
- 5. Федеральный закон «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» (от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ);
- 6. Федеральный закон «О добровольной пожарной охране» (от 6 мая 2007 г. № 100-Ф3 (ред. от 13 июля 2015 г.));
- 7. Федеральный закон «О физической культуре и спорте» (от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ

(ред. от 3 июля 2016));

8. Федеральный закон «О страховых взносах в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования

Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования» (от 24 июля 2009 г. № 212-Ф3);

9. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000г. No 117-ФЗ (ред. от 04.10.2014 г.)

Мифы о волонтерстве

Теперь, зная истоки волонтерства и разбираясь в терминологии, для полного понимания и готовности работать над развитием волонтерского движения необходимо развеять некоторые мифы о волонтерстве. Эти мифы появились среди народа вследствие неверного понимания и недостатка в информировании.

МИФ №1. Волонтер — это бесплатная рабочая сила

Самый первый и часто встречающийся миф. Многих организаторов мероприятий, далеких от волонтерской сферы, видящих на каком-либо событии волонтеров, посещает мысль: «А почему бы и мне не использовать волонтеров на своем мероприятии; это же бесплатно и так удобно, я скажу, что делать, и они это сделают». Помните, что волонтер вместо своего свободного времени принимает решение помочь в том или ином деле - убрать мусор в парке, посадить деревья, сходить в больницу к детям, чтобы поиграть с ними, организовать регистрацию на студенческом форуме, устроить концерт для ветеранов. И каждый раз он думает сотрудничать с организацией или нет, стоит ли это дело его сил и времени, насколько цели события откликаются у него внутри.

Вместе с тем, важно понимать, что любой волонтерский труд — это реальный вклад в работу вашей организации, каждая минута, каждый час добровольческого времени может быть выражен в финансовом эквиваленте и переведен в стоимость. Например, час программиста или юриста, который они тратят, работая добровольно, чтобы помочь организации, стоят достаточно дорого. Организациям, в которых работают добровольцы очень важно учитывать их добровольческий труд и вклад в деятельность организации (путем введения системы учета добровольческого времени).

МИФ №2. Волонтеру не важно, что делать

Порой слышишь: «Да что там собирать волонтеров – им какая разница на что время тратить, листовки раздавать или к сиротам ехать, скажешь – сделают».

Со стороны кажется, что волонтеру, что ни скажешь, то он и будет выполнять. Для многих волонтерство является заменой хобби, и, если проводить аналогию, то тот, кто любит вышивку, не будет рад от перспективы заняться фотографией, так и волонтера, предпочитающего посещать детей в интернатах, невозможно заставить раздавать листовки о каком-либо мероприятии.

Если вы хотите, чтобы волонтеры приходили на мероприятия в радостном расположении духа, дайте им выбор.

Волонтерство – дело ДОБРОВОЛЬное!

МИФ №3. Волонтерство требует много времени

Исходя из основного принципа добровольности посвящения своего времени волонтерству, делаем вывод, что каждый сам определяет, сколько времени уделять - три дня в неделю, раз в две недели или два часа в месяц, например, системно посещать детей в онкоцентре или разово отвезти гуманитарную помощь для пострадавших от наводнения в пункт приема.

Волонтерство требует ровно столько времени, сколько волонтер готов отдать.

МИФ №4. Быть волонтером просто

«Да что там особо сложного – пришел, тебе дали работу, ты ее сделал и все – свободен...», – и такое можно услышать в рядах непосвященных и новичков. Только окунувшись в работу, человек понимает, что, чтобы «посидеть» на регистрации, нужно знать ряд важных нюансов от того момента, как встречать участника, до того, какие документы у него должны при себе быть; что поехать к детям в детский дом – это значит смочь подавить комок в горле при ответе на вопрос: «А ты станешь моей мамой?» и найти нужные слова для малыша; что помочь престарелой женщине сделать уборку – это значит научиться протирать пыль «как надо: слева направо, а не справа налево», и чай с печеньем еще нужно заслужить.

Волонтер должен быть компетентен в каждой своей работе, а работ у него много, и каждой работе нужно учиться. Поэтому быть волонтером не так уж и просто, как кажется

на первый взгляд, это серьезный, ответственный и, смело можно сказать, профессиональный труд.

МИФ №5. Волонтерство — не для каждого

Да, порой для выполнения той или иной задачи требуется немало сил и большая доля ответственности. Возникают вопросы: «Справлюсь ли я?», «А вдруг я не смогу снова прийти, а дети в интернате будут меня ждать?», «А вдруг я заболею и подведу?», «Хватит ли у меня времени?».

Все эти сомнения помогут развеять более опытные волонтеры и сотрудники той организации, к которой волонтер планирует присоединиться.

Необходимо понимать, что стать волонтером – это как прийти на новую работу – сначала ты сам себе устраиваешь испытательный срок и понимаешь, на какую работу в данный момент времени ты готов. Позже организация контролирует твою занятость, чтобы не произошел, так называемый, процесс

«эмоционального выгорания», и твое физическое и морально-психологическое состояние было в норме.

Признано, что самая трудная работа – это работа с людьми, на это безусловно нужны силы и умения, но ни о каких суперуникальности и узкоспециализированных компетенциях речи не идет.

МИФ №6. Собрать волонтерский отряд – это быстро!

Самый распространенный миф – в каждом волонтерском центре полно волонтеров, они все время сидят и ждут, где бы поработать. Практически каждый раз при общении с новыми партнерами сталкиваешься с просьбой:

«У нас завтра планируется праздник для ветеранов, отправьте нам волонтеров, чтобы они после концерта чай наливали и печенье приносили».

Свободных волонтеров не существует! В волонтерском центре, безусловно, есть своя база волонтеров, но каждый раз, отвечая на просьбу набрать волонтеров, сотрудники центра проделывают большую работу по поиску и подбору волонтеров, ориентированных на то или иное направление. Волонтер узнает о возможности помочь и делает выбор – подходит мероприятие к его личностным ценным установкам и жизненным приоритетам или нет. А так, чтобы кого-то принудить к участию, еще и срочно – невозможно.

МИФ №7. Волонтерство — это бесплатно

Любое мероприятие, так или иначе, спонсируется (организатор обеспечивает материально-техническую и организационную сторону за счет бюджета или благотворительных средств от общества), однако волонтер действительно не получает деньги за свои вложенные время и труд. Волонтерство бесплатно не потому, что оно ничего не стоит, а потому, что оно бесценно. Ведь наше время - это самый ценный и единственный не возобновляемый ресурс, который организатор может поддерживать, применяя различные виды нематериальной мотивации.

Кого же мы сегодня называем волонтерами? Волонтеры – это люди, которые готовы пожертвовать свои силы и личное время на служение обществу или конкретному человеку.

Волонтерам присущи такие качества как активность, эмпатия, коммуникабельность, способность к работе в команде, добрая воля работать безвозмездно, сильная самомотивация и самоотдача. Помимо этого, можно еще добавить такие личностные качества как лидерские способности, доброжелательность, самокритичность, уверенность в себе. Принимая непосредственное участие в волонтерской деятельности, доброволец может приобрести ряд практических навыков, необходимых ему в построении будущей карьеры и в повседневной жизни: управленческие навыки, организаторские способности, умение слышать и слушать, принимать решения, способность мыслить вне заданных рамок.

Виды и направления деятельности волонтеров

Разобравшись в образе современного волонтера, необходимо ответить на вопрос: «Чем занимаются волонтеры?».

В повседневности мы можем замечать новости о том, что волонтеры помогали на том или ином соревновании, посадили деревья, спасли животных, съездили в дом престарелых, посетили хоспис и так далее. Но когда нам задают вопрос: «Чем занимаются волонтеры?», можем ли мы в полной мере описать все направления волонтерской деятельности? Следующая классификация может помочь разобраться во всех нюансах.



Проанализировав сферы деятельности различных организаций, мы можем выделить следующие, наиболее популярные направления волонтерской деятельности:

- 1. Социальное волонтерство (добровольчество) волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на оказание помощи, прежде всего, незащищенным слоям населения, нуждающимся во внимании и(или) постоянном уходе (помощь детям-сиротам, многодетным семьям, инвалидам, пожилым одиноким людям, бездомным, бывшим заключенным, беженцам и другим).
- 2. Экологическое волонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность в области защиты окружающей среды, направленная на формирование экологической культуры в обществе (помощь заповедным территориям, животным, озеленение, раздельный сбор отходов, экологическое просвещение и т.д.).
- 3. Событийное волонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь в организации и проведении крупных значимых событий местного, регионального, федерального и международного уровней (помощь на конференциях, съездах, форумах, праздниках, концертах и т.д.).
- 4. Спортивное волонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с участием в организации и(или) проведении физкультурных и спортивных мероприятий городского, регионального, федерального и международного уровней на территории

Российской Федерации, проектов и(или) программ по популяризации спорта и пропаганде здорового образа жизни.

- 5. Культурное волонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с организацией и проведением мероприятий, направленных на формирование культурной идентичности, сохранение и передачу культурного и исторического наследия (проведение экскурсий, работа с туристическими группами, с музейными и библиотечными фондами, помощь в реставрации памятников истории и культуры, обучение различным видам творческих практик и т.д.).
- 6. Донорство волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на популяризацию добровольной сдачи крови и (или) ее компонентов донорами (помощь в организации мероприятий и донорских акций, просветительская деятельность, сдача крови и ее компонентов и т.д.).
- 7. Волонтерство общественной безопасности волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь службам экстренного реагирования в профилактике и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, помощь в организации обеспечения безопасности на массовых событиях, поиске пропавших людей, содействие интернет-безопасности и т.д.
- 8. Медиаволонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на формирование информационного поля вокруг общественнозначимых событий, информационную поддержку социальных проектов (создание контента и его распространение в СМИ и социальных сетях в качестве волонтеров-фотографов, журналистов, SMM-специалистов, видео-операторов).
- 9. Волонтерство в медицине волонтерская (добровольческая) деятельность в сфере здравоохранения, направленная на повышение качества медицинской помощи на всех ее этапах: профилактическом, лечебном и реабилитационном (адресная помощь больным, просветительская деятельность по профилактике заболеваний, помощь в лечебнопрофилактических учреждениях, помощь в рамках медицинского сопровождения массовых и спортивных мероприятий, санитарно-профилактическая работа).
- 10. Патриотическое волонтерство волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на гражданско-патриотическое воспитание, восстановление и сохранение исторической памяти (помощь в организации патриотических акций и мероприятий, помощь ветеранам и ветеранским организациям, поисковые работы, исторические реконструкции и т.д.).

Волонтер может выбрать для себя одно из направлений (например, помогать на крупных городских событиях), а может и реализовывать себя в нескольких различных направлениях отдельно или совместив их (например, стать медиаволонтером, но только на социальном направлении). Поле для деятельности не ограничено рамками одного направления.

Характеристика основных направлений волонтерской деятельности Социальное волонтерство

Благополучателями социального направления являются пожилые люди, сироты в домах ребенка и детских домах, бездомные, беженцы. Это самые незащищенные категории граждан, которые больше всего нуждаются в помощи и поддержке, заботе и внимании. Патронат волонтерами пожилых людей и посещение детских домов – традиционные виды деятельности волонтеров. Волонтеры не только решают бытовые проблемы пенсионеров и ветеранов Великой Отечественной войны (помощь в уборке квартир пожилым маломобильным ветеранам), но и обучают пожилых людей компьютерной грамотности, иностранным языкам, основам юриспруденции и т.д.

Острым вопросом всегда был и, к сожалению, будет вопрос социальной адаптации детейсирот, воспитывающихся в домах ребенка, детских домах и интернатах. Каждому малышу, оказавшемуся в воспитательном учреждении, необходимо большое количество внимания для нормального формирования личности. Активное участие волонтеров в психологической и социальной адаптации детей-сирот помогает им стать полноценной частью общества. Наиболее результативны долгосрочные волонтерские программы, в которых дети общаются с уже знакомыми им людьми, а не знакомятся каждый раз с неизвестными им «дядями и тетями».

Волонтеры занимаются с детьми повседневными делами, различными развивающими мастер-классами, помогают готовиться к выпускным экзаменам, устраивают праздники и соревнования. Коммуникация с волонтерами, которые ненамного старше самих воспитанников, позволяет им легче и проще задавать интересующие их вопросы, обмениваться мнениями и наблюдениями, формирует навыки свободного общения в социуме.

Участие волонтеров в акциях помощи бездомным и беженцам способствует повышению их доверия к обществу. Волонтеры собирают теплую одежду, вещи и раздают ее нуждающимся, устраивают бесплатные обеды.

Экологическое волонтерство

Волонтеры экологического направления участвуют в городских субботниках, мероприятиях по уборке улиц, чистке памятников, парков, остановок и т.д.

Самыми распространенными акциями являются акции по посадке деревьев, субботники в парках.

Помимо участия в акциях, важным аспектом деятельности является привлечение внимания общества и власти к экологическим проблемам. Проводятся просветительские лекции о том, как правильно утилизировать мусор, о современных технологиях, позволяющих без больших затрат сделать свой быт и свое рабочее место экологичнее, мастер-классы по использованию вторсырья, экологические игры для школьников и т.д.

Также устойчиво развиваются волонтерские лагеря, помогающие сохранить заповедные территории, очищать водоемы от мусора.

Забота о братьях наших меньших позволяет привить обществу идею гуманного отношения к животным. Волонтеры трудятся в приютах для кошек и собак, биостанциях для диких животных, помогают в зоопарках и станциях передержки.

Добровольцы оказывают помощь в приютах для животных, сборе теплых вещей для оборудования жилой зоны приемников, также осуществляют поиск потерянных животных, а также пристраивают найденных, принимают меры по выявлению и пресечению случаев издевательств над животными.

Событийное волонтерство

Волонтерство событийного направления появилось не так давно, но уже ни одно крупное мероприятие городского, федерального и международного масштаба не обходится без участия волонтеров, будь то международный форум или концертная программа ко Дню города.

Событийное волонтерство продолжает набирать обороты благодаря многообразию

функций, в которых может себя проявить волонтер: встреча и со- провождение гостей, аккредитация, атташе, выдача материалов, логистика и навигация, транспорт, связи с общественностью, PR, связи с представителями органов власти, дипломатами, официальными делегациями, работа аниматорских площадок для детей, раздача буклетов, работа с артистами, координация зрительских потоков и т.д.

Спортивное волонтерство

Волонтеры спортивного направления помогают в организации спортивных событий различного уровня: от местных соревнований по плаванию до таких событий как Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 в России.

Функции волонтеров во многом совпадают с функциями в событийном направлении. Отличие в специфике мероприятий, дополнительная нагрузка на волонтеров, работающих со зрителями в фанатских секторах, встреча и проводы делегаций в аэропортах и на вокзалах, сопровождение иностранных делегаций, перевод, волонтеры допинг-контроля, спортивные атташе, информационные и навигационные стойки. Также волонтеры помогают тренерам, судьям, медицинскому и техническому персоналу.

Волонтеры спортивного направления проводят просветительские занятия и мастер-классы по различным видам спорта, тем самым развивая в обществе интерес к здоровому образу жизни в целом и к спорту в частности.

Культурное волонтерство

Волонтеры культурного направления осуществляют свою деятельность на культурных пространствах: библиотеки, музеи, театры, кино, галереи, парки и т.д. Волонтеры имеют возможность приобщиться к миру искусства, общения с ведущими российскими и зарубежными художниками, архитекторами, экспертами в области современного искусства, расширения кругозора в области художественного, музыкального и киноискусства.

Волонтеры помогают проводить опросы среди населения, бесплатные экскурсии по культурным достопримечательностям, помогают в работе с фондами (набор текстов, маркировка предметов выставки, ремонт книг), помогают в организации благотворительных выставок и ярмарок, крупных культурных событий.

Донорство

Направление донорства заключает в себя непосредственно волонтеров-доноров и волонтеров, участвующих в организации акций по сбору крови и просветительских акций, на которых разъясняют особенности кроводачи.

Волонтеры во время акций сбора крови помогают медицинскому персоналу в приеме и организации действий доноров крови, тем самым позволяя персоналу заняться непосредственно забором крови, ускоряя процесс попадания крови от донора к реципиенту, тем самым, порой, спасая последнему жизнь.

Волонтерство общественной безопасности

Волонтеры всегда активно откликаются на помощь пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, будь то пожары, наводнения, сход лавины, техногенные локальные катастрофы или боевые действия.

По инициативе волонтеров организуются пункты сбора помощи пострадавшим, доставка гуманитарного груза в зону бедствия (одежда, постельные принадлежности, продукты питания, медикаменты и предметы первой необходимости), помощь в ликвидации последствий.

Квалифицированные волонтеры-спасатели, имеющие опыт работы в ЧС, а также обученные оказывать первую помощь и обращению со спасательной техникой, отправляются на место бедствия.

Волонтеры-поисковики проводят поисковые операции в лесной и городской зонах. Чаще всего теряются дети и пожилые люди, на поиск которых остается не много времени, поэтому волонтеры обеспечивают распространение информации о пропавших в сети интернет и в городских пространствах, организуют прочесывание территории.

Волонтеры-психологи работают непосредственно с родственниками и пострадавшими.

Медиаволонтерство

О добрых делах необходимо рассказывать миру, чтобы на примере других людей добрые дела множились и процветали. С этой задачей призваны справляться медиаволонтеры: фотографы, операторы, журналисты, блоггеры, ведущие групп в социальных сетях. Они помогают создавать информационное поле того или иного события, акции, доводят информацию о результатах волонтерской деятельности до обывателей, привлекают новых волонтеров в ряды добровольческого движения. Волонтеры пишут статьи и релизы, помогают в организации пресс-подходов и пресс-конференций.

Волонтерство в медицине

В медицине существуют две формы волонтерского участия: волонтеры- медики – люди с медицинским образованием, помогающие персоналу медицинских учреждений в лечении и уходе за пациентами, имеющие доступ даже в отделения реанимации и просто волонтеры, которые помогают сделать жизнь пациента в учреждении проще комфортнее и интереснее, они читают книги, проводят концерты и мастер-классы, беседуют с пациентами, помогают при их кормлении и транспортировке, под четким руководством персонала помогают в ведении документации, участвуют в ремонтных работах в отделении И Т.Д. Также волонтеры медицинского направления занимаются направленной профилактику просветительской деятельностью, на информированием о действиях, необходимых при оказании первой медицинской помощи, поддержания больного до приезда кареты скорой помощи, действиях в случае эпидемии. Волонтеры помогают непосредственно в больницах и хосписах, выезжают на места бедствия в случаях ЧС.

Патриотическое волонтерство

Волонтеры патриотического направления занимаются восстановлением и сохранением памятников павшим героям и памятных мест, участвуют в патриотических акциях, организуют мероприятия с театрализованной реконструкцией исторических событий, занимаются краеведческой деятельностью.

Волонтеры занимаются поисками захоронений и возвращением имен павшим воинам: например, по найденным волонтерами останкам, специалисты производят опознание погибших солдат Великой Отечественной войны и в дальнейшем останки передаются родственникам для перезахоронения.

Права и обязанности волонтера

Для обеспечения качественного взаимодействия между добровольцем и организатором волонтерской деятельности должны быть достигнуты некие договоренности и определены обязанности добровольца и его права. Также необходимо обозначить границы ответственности сторон и нормы поведения волонтера.

Обращаясь к правам и обязанностям волонтера, необходимо опираться на законы и официальные документы.

Выдержка из текста Федерального закона от 5 февраля 2018 г. N 15-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»:

Доброволец (волонтер) имеет право:

- 1. осуществлять свою деятельность индивидуально, под руководством организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, в составе добровольческой (волонтерской) организации;
- 2. получать от организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации информацию о целях, задачах и содержании осуществляемой им добровольческой (волонтерской) деятельности, а также информацию об организаторе добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации;
- 3. получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организацией:
- поддержку в форме предоставления ему питания, специальной одежды оборудования, средств индивидуальной защиты, помещения во временное, пользование, оплаты проезда до места назначения и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья или в форме возмещения понесенных добровольцем (волонтером) расходов на приобретение указанных товаров или услуг;
- психологическую помощь, содействие в психологической реабилитации;
- возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности;
- 4. получать от организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации информационную, консультационную и методическую поддержку в объемах и формах, которые установлены указанными организациями;
- 5. получать поощрение и награждение за добровольный труд, в том числе в рамках федеральных, региональных и муниципальных конкурсов и программ.

Доброволец (волонтер), организатор добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческая (волонтерская) организация обязаны не разглашать ставшие им известными в ходе осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности сведения, составляющие специально охраняемую законом тайну.

Также волонтер имеет право на:

- 1. свободный выбор вида и степени участия в волонтерской деятельности;
- 2. свободное прекращение волонтерской деятельности в любое время;
- 3. получение полной достоверной информации о целях, задачах и содержании волонтерской деятельности, об организаторе волонтерской деятельности, о волонтерской организации, руководстве, принципах деятельности;
- 4. участие в информационных и обучающих программах, организуемых для качественного осуществления волонтерской деятельности;
- 5. получение от организатора волонтерской деятельности и волонтерской организации рекомендательных писем, а также внесение записей в личную книжку волонтера о своей проделанной общественно полезной деятельности, о месте работы, количестве

отработанных часов, поощрениях и о дополнительной подготовке волонтеров;

- 6. сохранение конфиденциальности персональных данных и иных сведений, переданных организатору волонтерской деятельности;
- 7. получение от организатора волонтерской деятельности подарков в натуральной форме, стоимость которых не должна превышать размер, установленный законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

При установлении взаимодействия с волонтером необходимо достигать следующих договоренностей:

Волонтер обязуется:

- 1. добросовестно выполнять задания, полученные от координатора волонтеров;
- 2. соблюдать требования охраны труда, не причинять своей деятельностью вреда третьим лицам и окружающей среде;
- 3. соблюдать конфиденциальность информации, к которой волонтер имеет доступ в процессе волонтерской деятельности;
- 4. не передавать исполнение своих обязанностей по осуществлению волонтерской деятельности иным лицам без согласия координатора волонтеров;
- 5. бережно относиться к материальным ресурсам и оборудованию, переданным ему в процессе осуществления волонтерской деятельности, и возвратить их по окончании работы.

При привлечении волонтеров к работе необходимо помнить, что волонтерская деятельность не может быть направлена на поддержку определенных политических партий, других общественных объединений и ассоциаций, а также на продвижение товаров, работ, услуг.

5 ключей успеха работы с волонтерами

Если вы уже хорошо освоились и справляетесь с деятельностью добровольца, и заинтересованы в том, чтобы продолжить ее, но хотели бы выйти на новый уровень, например, стать организатором деятельности других добровольцев или разработать и реализовать свой добровольческий проект, то вам необходимо знать систему волонтерского менеджмента.

С этой главы мы начнем погружать вас в тайны организации волонтерской деятельности, ответим на вопросы, как построить эффективную систему, разберем часто встречающиеся ошибки и сложные ситуации.

Волонтерский менеджмент позволяет оправдать надежды и ожидания волонтеров от проделанной работы, является гарантом и инструментом регулирования отношений волонтеров и организации.

Мы на практике выявили 5 ключей эффективной работы с волонтерами, опираясь на которые можно выстроить устойчивую систему взаимодействия.

Ключ 1.

Привлечение

Нельзя просто так взять и создать волонтерский отряд. Волонтеры должны захотеть работать с вами при первой встрече и продолжить взаимодействие после работы на акции или мероприятии.

Даже если вы наберете группу волонтеров, готовых помочь в реализации вашей программы, то со временем их количество начнет таять на глазах, так как волонтеры могут испытать разочарование по различным причинам: нечеткие инструкции, низкая информированность о целях, задачах или пути реализации, разрозненность и спонтанность деятельности руководителей волонтерской команды.

Необходимо при привлечении волонтеров провести подготовительный этап планирования.

Планирование работы с волонтерами

В работе с волонтерами все должно быть четко выстроено и каждый должен понимать, что он делает в следующий момент времени и для чего, долгосрочные и краткосрочные перспективы.

Для этого необходимо уделить внимание подготовке ко встрече с волонтерами и работе с ними.

Планирование позволяет определить цели и задачи, ожидания организатора от работы волонтеров, конечный результат, исключить риски и устранить возможные проблемы, оптимально распределить ресурсы.

Этапы планирования:

1. Определение роли волонтеров в организации.

На первом этапе необходимо ответить на вопросы:

«Зачем организации нужны волонтеры?»,

«Какие задачи они будут решать?».

В зависимости от целей и специфики организации задачами могут стать: решение проблем конкретной категории благополучателей, инклюзия людей с инвалидностью или попавших в трудную жизненную ситуацию в общество через участие в волонтерской деятельности (отвлечение от вредных привычек, повышение социальной активности), острая проблема местного характера (волонтерский отряд при больнице, при школе и т.д.).

Задачи могут быть как узкими, так и более глобальными, в зависимости от конкретной истории формируется понимание роли волонтеров в организации.

2. Определение спектра функционального распределения волонтеров.

Для этого необходимо рассмотреть все виды деятельности, которые осуществляет ваша организация, и могут осуществлять волонтеры. Также можно создать новое направление при помощи волонтеров.

Затем, необходимо разбить функционал на более мелкие единицы, тем самым обозначив весь спектр работы.

3. Определение количества волонтеров и системы управления.

Количество волонтеров напрямую зависит от поставленных задач и количества функциональных единиц на проекте/ в организации.

Это зависит от территориального показателя (охват территориальных точек и удаленность объектов в пространстве), временного показателя (запланированного количества часов работы к числу свободного времени у волонтера, сменный график, последовательная или параллельная во времени работа, разовые мероприятия или протяженные во времени регулярные программы), вид организации процессов (проведение лекций требует минимального количества волонтеров, проведение массового мероприятия предполагает большой волонтерский отряд), число благополучателей.

Зная точно количество волонтеров и поставленные задачи, переходим к построению системы управления. Необходимо определить сотрудника (ряд сотрудников при больших нагрузках) организации, который будет осуществлять координацию и управление волонтерами – руководитель волонтеров, директор волонтерской программы, менеджер волонтеров.

В его задачи будет входить:

- планирование и осуществление набора волонтеров,
- определение функционала волонтеров,
- подготовка описания работы для каждой функции,
- проведение собеседования, отбор и распределение волонтеров по функциям,
- планирование и осуществление обучения волонтеров,
- обеспечение волонтеров материально-технической базой,
- ведение документации,
- информационная поддержка и формирование информационного пространства,
- поддержка волонтеров по мере необходимости.
- оценка организации работы с волонтерами.

Эту роль на проекте может занимать как сотрудник организации, так и опытный волонтер, при поддержке сотрудников.

При крупных задачах на каждой функции выбирается менеджер функции, который подчиняется основному руководителю и управляет отдельной волонтерской задачей.

Система управления может быть последовательной или параллельной. Могут использоваться опытные волонтеры в качестве тимидеров, координаторов, десятников, сотников.

4. Просчет рисков, связанных с привлечением волонтеров.

Необходимо определить вероятные подводные камни, которые могут возникать все время подготовки и проведения проекта. Человеческий фактор (меняются цели, приоритеты, интересы, усталость и т.д.), временной фактор (дачный сезон, ночное время работы, сессионный период, праздники, отпуска), ресурсы, экономический фактор, погодные условия и т.д.

5. Определение формата и сроков обучения волонтеров.

В зависимости от задач обучение может быть различного наполнения, теоретическим и практическим, одноразовым или протяженным во времени на короткий и долгий периоды.

6. Определение ресурсного обеспечения волонтеров.

Необходимо рассчитать все необходимое для обеспечения хороших условий труда волонтеров:

- экипировку (по отличительным знакам, по погодным условиям, по удобству для выполнения той или иной функции),
- питание (в зависимости от сроков и тяжести выполнения работы),
- питьевой режим (погодные условия, временной период),
- канцелярская продукция и техническое обеспечение,

- трансфер,
- сотовая связь и т.д.
- 7. Разработка системы мотивации.

Необходимо продумать систему мотивации волонтеров во время работы, по окончании работы или определенного этапа (квартальной работы или итоги года), во время работы и для поддержания сотрудничества и штата волонтеров в дальнейшем.

После проработки плана работы с волонтерами можно переходить непосредственно к привлечению единомышленников в вашу команду.

Привлечение

Привлечение – процесс поиска, набора и удержания волонтеров, которые готовы присоединиться к волонтерскому движению и помогать в решении волонтерских задач.

Основным секретом успеха на данном этапе станет мотивация заинтересованных лиц к сотрудничеству. В первую очередь необходимо обращать внимание на тех, кто ориентирован на участие в добровольчестве.

На основе данных о мотивах потенциальных волонтеров строится обращение к ним. Обращение может быть в различных формах в зависимости от целей и массовости набора. Массовый набор волонтеров эффективен, когда от волонтера не требуется специфического опыта и особых навыков, работа рассчитана на большинство людей. В данном случае можно смело использовать обращение к широкой аудитории посредством распространения объявлений и информации в СМИ, сарафанного радио, рассылке по партнерам.

Целевой набор с указанием специфических задач, с которыми может справиться только человек с определенными навыками (образование, профессия, физические данные, возраст и т.д.) осуществляется более точечно. При таком наборе необходимо составить обращение таким образом, чтобы посыл дошел до нужного круга людей (использование тематических СМИ, размещение объявлений в местах с увеличенной концентрацией потенциально подходящих лиц, непосредственное общение и личные контакты).

Способы поиска и привлечения

Для максимального привлечения волонтеров к участию необходимо продумать, где и как осуществлять поиск, учитывая все возможные способы поиска и привлечения. Саккумулируем основные способы привлечения:

- «Сарафанное радио» (через друзей и знакомых) волонтер «от друга» доверяет вам изначально самая благодатная почва, так как он уже что-то знает и готов помогать.
- Реклама на радио/телевидении/стендах волонтер видит возможность и принимает решение присоединиться. Для некоторых достаточно одного просмотра/прослушивания передачи, для других необходимо несколько раз столкнуться с информацией, чтобы примерить ее на себя и присоединиться.
- Размещение информации на сайтах и в социальных сетях (объявления, посты, баннеры).
- Промо-акции, раздача брошюр на мероприятии наглядная брошюра с грамотным дизайном (под конкретную аудиторию) может стать хорошим подспорьем.
- Расклейка объявлений в местах скопления людей (остановки, транспорт, лифты и т.д.) требует согласования, необходимо, чтобы картинка бросалась в глаза на фоне остальных объявлений.
- Аудио-информирование реклама в транспорте, торговых центрах и т.д.
- Статьи и объявления в газетах, журналах залогом успеха будет грамотный прессредиз и броский заголовок, отражающий проблематику.
- Беседы и лекции массовое привлечение школьников, студентов, специалистов.

После того как к вам начали поступать отклики от волонтеров, необходимо переходить к отбору и формированию команды волонтеров.

Рекрутинг и определение на должность

Следующим этапом по включению волонтеров в процесс работы является рекрутинг

(собеседование и отбор) и определение волонтера на функцию с последующим обучением.

Собеседование необходимо для определения, насколько волонтер готов к осуществлению поставленных задач, и насколько он подходит организации.

От собеседования зависит, насколько эффективно волонтер будет справляться с задачами и успех всей волонтерской программы в целом.

Каждый человек, проявляющий желание работать в вашей организации, должен проходить собеседование, вне зависимости от того, откуда он к вам пришел - по объявлению или рекомендации друга.

Собеседование – это лучший способ, в первую очередь для вас, познакомиться с будущим волонтером, а волонтеру с организацией. По итогу собеседования вы должны знать все стороны работы с кандидатом, его качества и страхи; потенциальный волонтер должен упрочиться в мысли о необходимости быть сопричастным делу волонтерства и быть уверенным в том, что ему найдут лучшее применение в проекте.

Собеседование должен проводить человек, хорошо подготовленный к этой роли, он должен быть осведомлен о нюансах работы и готов ответить на вопросы кандидата.

Рекрутер — это лицо проекта, он должен располагать к себе и вызывать симпатию в собеседнике, уверенно общаться и задавать вопросы по существу. Подбор волонтеров — это целое искусство. Рекрутер должен максимально точно оценить психологическую и профессиональную готовность волонтера к работе на конкретной функции.

Если вам предстоит набрать большой волонтерский отряд с большим количеством функций, можно обратиться к опыту формирования крупных отрядов, таких как отряд «Городских волонтеров» Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 и на этой основе проработать свою систему рекрутинга.

Можно выделить следующие стадии рекрутинга:

- 1. Поиск волонтеров объявления о наборе волонтеров в социальных сетях, на сайтах, в газетах и других средствах массовой информации, распространение приглашений по базе волонтерской организации.
- 2. Анкетирование волонтеров on-line (личные данные волонтера, опыт волонтерской деятельности, цель участия в данном событии/акции).
- 3. Анализ личных анкет и тестов кандидатов.
- 4. Приглашение на собеседование (рассылка электронных писем, телефонное информирование).
- 5. Личное собеседование с кандидатом:
- проверка личных данных;
- фотографирование;
- оценка волонтера по следующим компетенциям: осознанность, вовлеченность, исполнительность, стрессоустойчивость, уважение;
- определение степени мотивации волонтера для работы на данном проекте;
- подтверждение заявленного опыта волонтерской деятельности;
- подтверждение заявленного уровня иностранного языка.
- 6. Анализ результатов по каждому кандидату.
- 7. Подбор волонтеров, подходящих заявленным требованиям.
- 8. Приглашение прошедших отбор волонтеров на обучение (рассылка электронных писем, телефонное информирование).
- 9. Отказ волонтерам, не прошедшим отбор (рассылка электронных писем, телефонное информирование, при необходимости личная консультация).
- 10. При организации собеседования необходимо подумать о следующих аспектах:
- место проведения (оно должно быть комфортным, проветренным, не шумным);
- подготовка списка вопросов (основные вопросы в помощь рекрутеру, которые помогут оценить компетенции и качества волонтера);
- анкета кандидата (в ней должны быть отражены все вопросы, ответы на которые

необходимо знать рекрутеру, персональные данные);

- информация о мероприятии (с указанием волонтерских функций, задач, дат и времени занятости);
- информация о других волонтерских мероприятиях (для долгосрочного привлечения).

После того как волонтер сказал: «Да, я согласен стать волонтером проекта», не выдыхайте – еще рано, ведь необходимо теперь начинать коммуникацию с постоянным поддержанием связи с волонтером.

Новый волонтер имеет только смутное представление о том, что ему конкретно предстоит делать и степени ответственности.

Новоиспеченного волонтера необходимо ввести в курс дела, подробно рассказать о предстоящей работе, познакомить с командой организаторов и координаторов, обучить в соответствии с функцией.

5 ключей успеха работы с волонтерами Ключ **2**.

Подготовка. Обучение волонтеров

Иногда может сложиться впечатление, что некоторые волонтеры уже имеют необходимые компетенции, знания и не нуждаются в обучении. Однако это заблуждение! Перед тем как приступить к новой работе, необходимо освежить знания волонтера в конкретной области и по данному проекту. После этого волонтер начинает чувствовать себя увереннее, и вы, в свою очередь, точно знаете, что у него достаточно знаний, компетенций, и можете полностью довериться ему в работе.

Программа обучения составляется исходя из задач и функционала, которые будут выполнять волонтеры, предварительной оценки возможности возникновения трудностей, сроков работы и специальных компетенций, которые необходимо воспитать в волонтере.

Также необходимо строить программу обучения исходя из системы управления волонтерами. Будут ли отдельно обучаться менеджеры функций, супервайзеры, тимлидеры? Пример системы управления программы «Городские волонтеры» Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в Москве:

МЕНЕДЖЕР МОСВОЛОНТЕР – специалист, ответственный за координацию и контроль супервайзеров, тим-лидеров и городских волонтеров.

Задачи менеджера Мосволонтёр: обеспечение комфортных условий для волонтерского отряда, благоприятное качественное взаимодействие городских волонтеров и участников мероприятия, популяризация волонтерской деятельности в городе.

СУПЕРВАЙЗЕР — это специалист, который координирует работу тим-лидеров и городских волонтеров, задействованных на объекте в конкретном функциональном направлении (например, супервайзер функции «Транспорт» волонтеров Ленинградского вокзала).

Задачи супервайзеров: обеспечение комфортных условий для волонтерского отряда на объекте, качественное взаимодействие городских волонтеров и участников мероприятия на объекте.

ТИМ-ЛИДЕР – специально обученный волонтер, отвечающий за действия городских волонтеров в рамках определенного функционала.

Главная задача тим-лидера — организовать комфортные условия для городских волонтеров и их систему взаимодействия, тем самым обеспечив высокие результаты организации мероприятия.

ГОРОДСКОЙ ВОЛОНТЕР – доброволец, взаимодействующий со своей командой во главе с функциональным тим-лидером. Для оперативного решения всех задач и возникающих проблем городскому волонтеру необходимо помнить о схеме взаимодействия.

Задачи городского волонтера – качественное выполнение своих функций, помощь в организации мероприятия.

В задачи программы обучения входят:

- отбор и обучение менеджеров функций, тим-лидеров (формирование у них навыков управления, лидерских качеств, понимания системы управления отрядом волонтеров);
- обучение волонтеров (формирование осознанности, понимания функционала, навыков и компетенций волонтера).

Благодаря программе обучения можно сформировать единое информационное пространство, донести до волонтеров систему построения (иерархии) управления, функционала, границ ответственности волонтера и организатора, формирование осознанности и ответственности за свой участок работы и за результат работы всего волонтерского отряда в целом.

Программу обучения необходимо разделить на проведение отбора и обучения менеджеров функций, тим-лидеров и волонтеров. Каждая программа будет иметь свои исключительные особенности.

Обучение может быть проведено в различных форматах:

- индивидуально, в группах, массово;
- лекционно, практически, по фильмам и презентациям, в игровой форме, в виде тренинга, круглого стола или встречи и т.д.

Этапы, рекомендуемые для полного цикла обучения:

- 1. Теоретическое обучение о мероприятии формирование единого информационного пространства. На теоретическом обучении волонтеры получают информацию о мероприятии, его целях и задачах, организаторах и партнерах, роли волонтеров и значимости мероприятия.
- 2. О технике безопасности и по специфике мероприятия обучение о действиях в нестандартных и чрезвычайных ситуациях. Что делать, если найден подозрительный предмет, кому-то нужна первая помощь, при стихийном бедствии, в случае терроризма и т.д. Как взаимодействовать с той или иной категорией граждан (дети, ветераны, инвалиды и т.д.).
- 3. Формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения той или иной работы. Проводится в обязательном порядке для тим-лидеров и менеджеров функций посредством проведения тренингов, лекций и семинаров.
- 4. Функциональное обучение проводится отдельно для каждой функции. При функциональном обучении учитывается специфика каждой функции и компетенций, знаний для ее качественного выполнения.

Также обучение может стать хорошей мотивацией для волонтеров, в случае позиционирования его как курсов повышения квалификации волонтеров, тим-лидеров, менеджеров. Такая программа должна иметь статус закрытой программы «для своих», попасть на которую могут только те волонтеры, которые заслужили это, благодаря своей ответственной и качественной работе на проектах.

После обучения важно уделить внимание сопровождению и коммуникации с волонтером. Помимо постоянного обмена информацией, результатами работы и отчетами, необходимо помнить о создании атмосферы для человеческого общения с волонтерами.

5 ключей успеха работы с волонтерами Ключ 3

Сопровождение

Непосредственная работа с волонтером также многослойна, как и другие этапы. Сопровождение включает в себя коммуникацию с волонтерами, их поддержку и обратную связь, управление и распределение смен и непосредственно времени работы, поддержание командного духа, оценку и корректировку действий и задач волонтеров, решение сложных ситуаций.

Связь волонтера с организацией укрепляет чувство принадлежности к общему делу. Она обеспечивает поток обратной связи, дает возможность услышать волонтера и его пожелания по улучшению работы, а также позволяет лучше узнать о навыках и компетенциях волонтера.

Посредством постоянной обратной связи можно проводить регулярную оценку промежуточных результатов и корректировку работы отдельного волонтера и волонтерского отряда в целом.

Благоприятная атмосфера в работе с волонтером формирует доверительные отношения между волонтером и организацией, волонтер может смело озвучить свои опасения, указать на возникшую проблему и попросить о помощи.

Коммуникация может проводиться в нескольких формах:

- телефонная связь;
- индивидуальные беседы;
- групповые встречи (с руководителем волонтерской группы и без);
- тренинги, семинары, встречи с целью обучения и повышения квалификации;
- поощрительные встречи.

Волонтерский менеджмент

Когда вы имеете дело с небольшой волонтерской командой (2 – 25 человек), то вполне достаточно одного руководителя, в задачи которого будет входить управление волонтерами, информирование и контроль. Когда волонтерский отряд увеличивается хотя бы до пятидесяти человек, то возникает опасность упустить из виду часть волонтеров и соответственно снизить качество работы всего отряда. В таком случае появляется необходимость в появлении новой структурной единицы – тим-лидера, который возьмет на себя управление группой волонтеров, будет отвечать за работу своей команды и обеспечивать ее связь с руководителем. Кроме того, в задачи тим-лидера входят:

- контроль явки волонтеров;
- обеспечение их информацией;
- составление графика работы волонтеров;
- помощь на площадке, в случае возникновения проблем;
- отслеживание состояния волонтеров и умение их поддержать.

Количество тим-лидеров рассчитывается из расчета от 10 до 25 волонтеров на одного тим-лидера. Соответственно на пятьдесят человек необходимо минимум два тим-лидера. Тим-лидеры могут быть выбраны из числа опытных волонтеров.

Наша система будет выглядеть таким образом: руководитель – тим-лидеры – волонтеры.

Если Ваш волонтерский отряд имеет несколько крупных функций, несочетаемых между собой, то на каждую функцию необходимо поставить функционального менеджера, в задачи которого будет входить координация работы волонтеров через их тим-лидеров, связь с руководителем, решение проблем, возникающих внутри его функции, ведение отчетности.

Количество менеджеров функции зависит от количества самих функций и их сложности (количество волонтеров и территориальный охват). Функциональный менеджер может быть выбран из числа тим-лидеров, зарекомендовавших себя на предыдущих мероприятиях.

Система будет выглядеть таким образом: руководитель – функциональные менеджеры – тим-лидеры – волонтеры.

Для успешной работы многоуровневой системы управления волонтерским отрядом необходимо предусмотреть следующие аспекты:

- Обучение менеджеров функции и тим-лидеров по ориентированию в системе управления, решению экстренных задач и реагированию в чрезвычайных ситуациях.
- Обеспечение вертикальных каналов связи волонтер тим-лидер менеджер функции руководитель, и горизонтальных связей внутри каждого уровня.
- Обучение волонтеров.
- Обеспечение контроля по работе волонтеров на функциях.
- Обеспечение контроля отчетности.

Для обеспечения качественной работы необходимо соблюдать эту структуру, волонтеры не должны обращаться со своими проблемами к менеджеру функции или руководителю, тим-лидеры должны доносить информацию до руководителя только через менеджеров функций.

Подведем итог по системе волонтерского менеджмента.

Руководитель:

- определяет задачи функций, сроки и периоды их выполнения;
- несет ответственность за общий результат работы.

Менеджер функции:

- выполняет поручения руководителя;
- формирует и распределяет задачи по тим-лидерам;
- контролирует выполнение текущей работы;
- решает нестандартные ситуации;
- отчитывается о проделанной работе и возникших ситуациях руководи- телю;
- несет ответственность за работу на функции.

Тим-лидер:

- распределяет задачи от функционального менеджера;
- координирует работу группы волонтеров;
- контролирует выполнение задач в течении рабочей смены;
- информирует менеджера о внештатных ситуациях;
- несет ответственность за работу группы волонтеров.

Волонтер:

- выполняет задачи, поставленные тим-лидером;
- при возникновении нестандартных ситуаций информирует тим-лидера;
- несет ответственность за свой участок работы.

Основные документы при работе с волонтерами

Основные документы, необходимые для работы с волонтерами:

- 1. Анкета волонтера составляется так, чтобы можно было получить начальную информацию о волонтере для собеседования, отбора и определения на функцию. Включает в себя личные данные, контакты, место работы/ учебы, знание языков, интересы, опыт волонтерской работы, особые навыки, наличие автотранспорта и т.д.
- 2. Памятка волонтера включает описание программы, работы волонтера, информацию, которую необходимо знать волонтеру, объем и время работы, график, требования, знания и навыки, которыми должен обладать волонтер, систему менеджмента, обучения, контроля и оценки его деятельности.
- 3. Личная книжка волонтера документ установленной формы, которым подтверждается деятельность волонтера; содержит сведения о его деятельности, поощрениях и дополнительной подготовке.
- 4. Рекомендательное письмо документ, содержащий отзыв о работе волонтера и его качествах, своего рода характеристика волонтера; составляется в свободной форме; его задача отразить качества человека, важные для решения о принятии на будущий

волонтерский проект, на работу, для портфолио, получения повышенной стипендии и т.д.

- 5. Благодарственное письмо это деловое письмо, содержащее слова благодарности волонтеру за проделанную работу, проявленные качества, особый вклад и т.п.
- 6. Справка об участии в проекте документ, содержащий информацию о датах и времени проведения проекта, в котором волонтер принимал участие. В справке указывается должность волонтера и его вклад (в случае, когда справка составляется для вуза, добавляется просьба считать волонтерскую деятельность уважительной причиной для пропуска занятий).
- 7. Соглашения документы, регламентирующие деятельность волонтера на конкретном мероприятии, могут быть различной тематики:
- Согласие на обработку персональных данных составляется во время сбора персональных данных в соответствии с законом о сохранности персональных данных.
- Согласие с правилами мероприятия составляется после теоретического обучения и постановки волонтера на функцию; в соглашении прописываются все правила мероприятия, необходимые к ознакомлению и выполнению.
- Согласие от родителей или опекунов составляется в свободной форме в случае участия несовершеннолетнего волонтера на мероприятии.

Личная книжка волонтера

Личная книжка волонтера (ЛКВ) — это система записи и учета достижений волонтеров в программах добровольческой деятельности. Цель создания такой системы - признание вклада участников волонтерского движения в социально-экономическое развитие города, региона, страаны.

Личная книжка волонтера включает анкетные данные (Ф.И.О, адрес, контакты, дату рождения, образование, место работы/учебы), историю работ волонтера, информацию о курсах, которые прошел волонтер, о наградах и благодарностях.

После каждого мероприятия в личную книжку проставляется волонтерский опыт с указанием организации, времени и формы работы, названием мероприятия и печатью организации, подтверждающей факт осуществления волонтерской деятельности.

Личную книжку можно получить зарегистрировавшись на сайте https://добровольцыроссии.pф/.

Оценка волонтерской программы и деятельности волонтеров. Выявление проблем, пути решения

Оценка необходима как во время работы, так и по итогу проведенной работы. Она позволяет выявить сильные и слабые стороны в организации процесса работы с волонтерами и самих волонтеров. Оперативный сбор обратной связи обеспечивает возможность по свежим следам посмотреть на результаты работы с разных сторон и сформировать наиболее объективный отчет о проделанной работе.

При проведении оценки волонтерской программы учитывается степень достижения поставленных целей и задач, анализ эффективности волонтерского менеджмента, системы работы и процесса обучения.

Этапы оценки:

- 1. Определение критериев оценки.
- 2. Сбор данных.
- 3. Анализ собранных данных.
- 4. Корректировка планов, методов и системы работы, в соответствии с анализом.

Критерии разрабатываются на стадии планирования, определяются единицы измерения результата, степень достижения. Критерии должны быть однозначны и измеримы.

В случае неправильного формулирования критериев или их неизмеримости, вся система оценки будет не эффективна. Критерии могут быть качественными и количественными. По сути, система оценки строится на сравнении по определенным заранее критериям

запланированных показателей и полученных по окончании работы. Примеры критериев:

- количество волонтеров (всего, новых, постоянных);
- прирост количества волонтеров за время проведения программы;
- количество волонтеров, покинувших организацию (в процентах);
- количество часов, отработанных волонтерами (в день, неделю, месяц, за программу);
- узнаваемость организации (по прошествии программы 50% опрошенных знают об организации больше, чем знали до начала работы);
- удовлетворение от программы и позитивные отзывы (волонтеров, партнеров, сотрудников, благополучателей, (например, количество благодарностей или отзывов в социальных сетях);
- количество публикаций в СМИ и т.д.

Показатели формируются в соответствии со спецификой программы.

Сбор данных проводится во время и после проведения программы. Формат сбора данных может быть различным: анкетирование; опрос; интервьюирование.

В анкетах и листах опросов должны быть учтены все критерии, определенные ранее. При сборе данных необходимо учесть все категории участников программы.

При анализе данных необходимо, помимо анализа собранных анкет и листов опроса, выявить все проблемные ситуации, возникшие в ходе работы, их причины и пути решения, определить эффективность работы волонтеров, уровень развития их профессиональных и личностных качеств, влияние участия волонтеров на программу и организацию.

По полученным в ходе анализа данным выявляются проблемы, формируются пути их решения, производится корректировка целей и задач на будущее, критериев оценки, каждого этапа работы с волонтерами в отдельности и системы в целом.

При оценке работы волонтера нужно опираться на несколько показателей:

- самооценка работы волонтера (может проводиться в виде анкетирования, индивидуальной беседы или беседы в группе) включает оценку собственным навыкам, качествам, удовлетворенность работой и внесение предложений;
- оценка партнером по работе находящимся в системе управления на одном уровне волонтером, тим-лидером, менеджером (оценка коммуникативных навыков и навыков работы в команде) производится на основании наблюдения во время работы;
- оценка руководителя (профессиональных навыков, динамики развития в рабочих условиях, исполнительности, работы в команде);
- оценка сторонних лиц (клиентов, доброполучателей, заказчика, гостей). При проведении оценки работы волонтера критерии должны быть едиными и общеизвестными, волонтер должен знать результат оценки и иметь возможность обсудить его с руководителем для повышения качества работы и личностных качеств.

Обратная связь

Обратная связь – один из методов оценки системы менеджмента от волонтеров. Обратная связь позволяет оценить работу по привлечению, обучению и управлению волонтерами со стороны самих волонтеров, благодаря чему формируется полная картина работы, и появляется возможность скорректировать работу таким образом, чтобы каждому в процессе работы было наиболее комфортно. Также обратная связь дает возможность волонтерам чувствовать, что их мнение важно руководству, так как является формой признания и поддержки. Порой благодаря именно обратной связи повышается уровень эффективности организации деятельности.

В последний день проекта или окончания определенной работы хочется выдохнуть и поставить галочку — работа завершена. Но это не так. Начинается важный этап, во время которого нужно найти силы и способы сохранить то волонтерское сообщество, которое сформировалось во время работы, удержать его на том же уровне до следующего проекта. Это непростая задача, к которой нужно подходить со всей ответственностью и

серьезностью.

Успешно выстроенное дальнейшее взаимодействие с волонтерами позволит упростить этап вовлечения волонтеров в следующий цикл программ или будущее мероприятие, сохранить наработанный потенциал.

Обязательными частями цикла поддержания интереса к деятельности у волонтеров является мотивация и поощрение волонтеров.

Удержание/прощание с волонтерами

Каждое дело имеет свое окончание, волонтерский проект не исключение. Для сохранения наработанного взаимодействия с волонтерами важно продолжать поддерживать связь и их интерес в участии в дальнейших проектах.

Этот этап строится на личной привязанности к организации и команде сотрудников и волонтеров, человеческом общении и взаимопонимании. После проекта у сотрудников организации начинается отчетный период, и коммуникация с волонтерами отходит на второй план. У волонтеров может сформироваться ощущение, что они больше не нужны, возникает чувство заброшенности и опустошения — нет волонтерских задач и нет общения с коллегами. Если в данный период для волонтеров нет работы, то остается только одна возможная причина им оставаться с вами — общение.

Создайте атмосферу и повод для общения — это может быть клуб волонтеров, вечер встреч, клубы по интересам, игры и мастер-классы, диалоги в социальных сетях, совместные прогулки, флешмобы, рабочие группы по созданию новых проектов. Важно напоминать о своем существовании и интересоваться делами волонтеров.

Также одним из способов удержания лучших кадров является предоставление им возможности получить новые навыки посредством уникального обучения, которое он сможет получить между проектами. Таким образом, вы не только не потеряете волонтера, но и повысите его уровень профессионализма. Не обязательно занимать много времени, так как волонтеру также нужен отдых и смена обстановки.

Если волонтер в течение долгого времени работал на проекте и отдавал много сил, дайте ему возможность отдохнуть, отсрочьте дату следующей встречи, чтобы он мог перевести дух, успел соскучиться по вам и по работе. Обращайте внимание на нагрузки, которые падают на плечи волонтеров, особенно тех, кто работает в эмоционально сложной обстановке: в детских домах, больницах, с людьми пожилого возраста и инвалидами. Вы, как хороший руководитель, должны понимать, что даже самый отзывчивый и ответственный волонтер может «перегореть», и для предотвращения этого нужно помнить, что дозированная работа — залог поддержания долгосрочности работы волонтера в организации.

Все это необходимо помнить для того, чтобы предотвратить так называемое эмоциональное «выгорание» волонтера.

По мнению экспертов, срок активного волонтерского участия в среднем составляет 1-1.5 года — это рубеж, после которого у большинства волонтеров возникает вопрос: «Продолжать ли волонтерскую деятельность?».

«Выгорание» — потеря интереса к деятельности из-за различных обстоятельств: физическая и моральная усталость, однообразие работы, рутина, стрессы, проблемы со здоровьем, отсутствие мотивации и признания и другие. Волонтер взвешивает все за и против, оценивает результаты своей деятельности, влияния на окружение и его самого.

Важно помнить, что волонтерство – это только часть жизни, а не сама жизнь. Оно должно занимать определенное количество времени, чтобы не страдали такие важные аспекты жизни, как учеба, работа, общение с семьей и друзьями.

В жизни могут возникнуть новые обстоятельства и появиться причины, по которым волонтер решает оставаться в организации или нет. Причины могут быть как внутренними: переезд в другой город, окончание учебы или поступление в вуз, начало работы, изменение семейного положения, рождение детей, изменение состояния здоровья, изменение приоритетов и появление новых интересов, так и внешними: однообразие

волонтерской работы, невнимательность и пренебрежительность со стороны сотрудников и коллег, непризнание заслуг, отсутствие роста и возможностей для профессионально- го развития и личностного роста.

Если волонтер понимает, что он достиг момента, когда его интересы переросли или стали противоречить волонтерской деятельности, если в его мотивы дальнейшего развития не умещается волонтерская деятельность, необходимо суметь правильно и хорошо расстаться с волонтером.

Какой бы ни была причина ухода волонтера, обязательно найдите время для встречи, в крайнем случае, позвоните или напишите ему. Во время общения обязательно поблагодарите волонтера за его вклад, выразите свое сожаление о его уходе из организации и дайте понять, что вы всегда будете рады его видеть в качестве волонтера или просто гостя; пусть он знает, что всегда может вернуться; спросите, чем можно помочь в достижении его дальнейших целей, по возможности окажите помощь, а также заверьте, что он всегда сможет рассчитывать на поддержку.

5 ключей успеха работы с волонтерами

Ключ 4.

Мотивация

Чтобы избежать ухода волонтера из организации и увеличить временной период его активного участия в волонтерской деятельности необходимо грамотно построить систему мотивации.

С помощью системы мотивации можно в короткие сроки и максимально эффективно пополнить ряды организации, а также надолго зафиксировать волонтеров в рядах актива. Чтобы выстроить систему мотивации нужно четко понимать весь спектр причин, по которым приходят в волонтерскую деятельность и остаются в ней. У каждого человека они разные, это может быть:

- желание быть полезным;
- помогать другим;
- жажда получения нового опыта, знаний и навыков;
- стремление к улучшению жизни ближайшего окружения или города и страны в целом;
- возможность участвовать в общественно-политической жизни.

Для кого-то это:

- отличный способ для реализации своих идей;
- пополнения набора полезных контактов и связей с влиятельными людьми.

Другие находят в волонтерстве возможность приобрести новых друзей, интересно провести время, новое хобби.

Существует несколько классификаций мотивов и способов мотивации.

Мотивы волонтеров можно объединить в следующие пять направлений:

1. «Мотив достижения»

Люди, у которых преобладает этот мотив, хотят видеть результат своих трудов, интересуются крупными и значимыми событиями, им важна реализация личностного потенциала, их нельзя назвать командными игроками.

Чтобы поддержать данную мотивацию необходимо создать условия для осознания человеком собственного внутреннего потенциала, определения личной миссии.

Мотив достижения подразумевает под собой наличие у волонтера стремления к успеху в выбираемой деятельности, который выражается в достижении неких высоких результатов, а также выполнении какой-либо деятельности ради подкрепления установленных стандартов компетентности.

Для волонтера с данным видом мотива важен личностный рост и достижение успеха в волонтерской деятельности путем достижения конкретного результата.

Ему необходимо наличие в работе неких ступенек, каждая из которых предполагает усложнение задач, личностную «прокачку» все больших и все более значимых компетенций и навыков на каждом уровне, а также четкость постав- ленных целей и

наличие высоких требований к результату.

Для волонтера с мотивом достижения важно присутствие профессионального наставника/менеджера, способного дать большой объем необходимых знаний и бросить вызов в процессе выполнения работы.

Любая деятельность, выполняемая волонтером с мотивом достижения, должна нести в себе ту или иную степень личностного развития, и чем больше возможностей для такого развития он получает, тем более заинтересованным он будет в выполнении этой работы, тем более эффективной будет и выполняемая им работа.

Отсутствие развития и «движения вверх» — главный демотиватор к деятельности для волонтера с мотивом достижения.

2. «Социальный мотив»

Те люди, которые имеют этот мотив, стремятся быть приятными и значимыми для окружающих людей, это командные игроки, которым важно помогать людям и получать слова благодарности взамен. Благодаря этому волонтер может утвердиться в собственных глазах, ощутить сопричастность к общественно полезному делу.

Данный вид мотива подразумевает, что движущей силой выполнения человеком какойлибо деятельности является получение одобрения и принятия со стороны руководителя и группы, подтверждения своей ценности в глазах окружающих.

Для людей с данным видом мотива ключевыми являются отношения внутри команды, взаимоотношения, выстроенные как внутри группы, так и меж- ду группой и руководителем. А потому мотивировать к деятельности в целом и более активному ее осуществлению в частности нужно построением дружного коллектива, команды, в которой человеку предстоит выполнять свои задачи; организацией совместного досуга; поддержкой и признанием, которые существуют как внутри команды, так и в отношениях «руководитель команды – участник команды».

Основными критериями для работы волонтера с социальным мотивом являются дружный коллектив и хороший руководитель. Важное условие полного вовлечения человека в процесс — получение публичного признания своей деятельности от группы и руководителя, благодарность за выполненную работу, публичная просьба в выполнении каких-либо действий, а также активная помощь как команды, так и руководителя в случае возникновения у человека каких-либо трудностей в работе.

Соответственно, отпугнуть от дальнейшего занятия волонтерской деятельностью человека с социальным мотивом можно в процессе работы — в случае отсутствия помощи и дружественных отношений в коллективе, по окончании работы — в случае отсутствия публичного признания заслуг и вклада в общую деятельность.

3. «Процессный мотив»

Если вам предстоит работать с человеком, чьи мотивы можно отнести к процессным, готовьтесь, что он будет готов отдаться процессу полностью, но в случае если процесс наскучит или не оправдает надежд, то его энтузиазм быстро угаснет. В этом случае необходимо точно знать, какая работа поистине нравится волонтеру, и поставить его именно на такую функцию.

Данный вид мотива предполагает, что человека интересует не получение им каких-либо привилегий или поощрений по результатам работы, а возможность участвовать в самом процессе, выполнять активные действия, вносить в результате своей деятельности изменения в окружающий мир, быть их источником. Первоочередными являются действия, которые волонтер выполняет в ходе работы, сама деятельность как таковая. Чем интереснее для волонтера та работа, которую ему предстоит выполнять, тем большие результаты будут достигнуты в итоге.

Ключевым фактором для волонтера с процессным мотивом является возможность проявления себя через совершение действий, а значит, такой человек будет искать пути выполнения поставленной перед ним задачи иными, усовершенствованными способами, чем те, которые были предложены ему изначально. Он включается в ту деятельность,

которая ему наиболее интересна, а значит, будет искать возможность совмещать выполнение нескольких функций или участие в нескольких мероприятиях. В то же время, такой подход к работе требует отсутствия строгих рамок, среди которых — строгий график работы, ограниченный функционал.

Этот человек – за творческое начало в работе, и чем больше свободы в выборе действий ему будет предоставлено, тем более он будет вовлечен в процесс, и тем больших результатов он достигнет в итоге.

Отпугнуть волонтера с процессным мотивом от деятельности можно в случае отсутствия вариативности его действий, невозможности проявления творческого начала в работе, а также наличие строгих рамок, выход из которых во время работы невозможен.

4. «Мотив вознаграждения»

Есть и такие волонтеры, кому важно получать бонусы за проделанную работу, будь это небольшие сувениры или бесплатные билеты куда-либо. Это может быть получение грамоты или благодарственного письма, билетов в театр/кино/музей, различного рода абонементов, поощрений в виде поездок в другие города и т.д. Человек с мотивом вознаграждения при перспективе что-либо получить быстро включается в работу, но в случае отсутствия вознаграждения он также быстро выключится.

Деятельность будет тем более привлекательна для человека с данным видом мотива, чем больше возможных бонусов он за нее получит. Поэтому, если при вовлечении волонтера в свою деятельность вы понимаете, что его движущий мотив — вознаграждение, как можно более полно опишите, что «материального» и реально ощутимого, того, что «можно потрогать руками» он получит в результате выполнения работы. Получение еще больших бонусов побудит его к продолжению деятельности и совершению «подвигов».

Отпугнуть и настроить против деятельности может несправедливость в распределении бонусов, когда кто-то получает больше бонусов незаслуженно, или же вся команда получает одинаковое количество бонусов, вне зависимости от объема выполненной работы. Кроме того, от дальнейшего занятия данной деятельностью может отпугнуть невозможность получить больше бонусов, чем на данном уровне.

5. «Идейный мотив»

Люди с идейным мотивом — основная целевая аудитория, потенциально готовая стать волонтерами, так как они готовы работать ради миссии, и сделают все ради идеи. С такими волонтерами необходимо разговаривать открыто, выкладывая все карты на стол. Если Вы донесете до них важность выполнения волонтерской задачи, то найдете в них основного партнера и большую поддержку, так как они работают на принципе альтруизма.

Идейный мотив характеризует полное совпадение целей волонтерской организации, группы с личными целями волонтера. Иными словами, в случае, если цели организации будут безусловно «цеплять» волонтера, он будет выполнять любую деятельность для достижения совместных целей.

Волонтер, движимый идейным мотивом, в первую очередь, интересуется целями организации, в которой ему предстоит работать, и принципами работы команды.

Для волонтера с данным видом мотива важно, чтобы команда, в которой осуществляется деятельность, была не просто командой, а семьей, воодушевленной одной целью и идеей, совместными усилиями идущей к ее достижению. Важны вклад каждого члена команды в общее дело и возможность каждого участвовать в принятии общих решений, значимых для команды.

Человек с идейным мотивом ценит преданность, лояльность и верность, существующие в группе по отношению к каждому ее члену, равенство членов команды, так как выполняется общее дело, важное для всей команды. Поэтому руководитель группы также понимается как друг, равный, который привлекает к принятию общего, значимого решения.

Демотиватором к работе для человека с идейным мотивом может стать расхождение

личных целей с целями группы, несовпадение принципов, а также невозможность участвовать в принятии общекомандных решений.

Понять, какой основной мотив у волонтера, можно по тем вопросам, которые он задает в процессе собеседования или знакомства.

Мотив достижения: «Как будут оцениваться результаты моей работы (каковы будут критерии оценки)? Предусмотрен ли дальнейший рост? Возможно ли усложнение уровня выполняемой деятельности? Какое развитие возможно на данной ступени работы? Чему можно обучиться в процессе деятельности?».

Социальный мотив: «В какой команде мне предстоит работать? Как будет организовано взаимодействие? Будет ли осуществляться совместный досуг?».

Процессный мотив: «В чем будет состоять моя работа? Смогу ли я выполнять поставленные передо мной задачи иными способами, чем те, о которых говорите вы? Есть ли возможность выполнять иные задачи, которые не предусмотрены в рамках моего функционала? Каков график работы и могу ли я его изменять?».

Мотив вознаграждения: «Что я получу за выполнение мной работы? Если я выполню больший объем работы, получу ли я дополнительные бонусы? Мой «карьерный рост/статус» будет связан с увеличением получаемых мною привилегий? Лишусь ли я возможного поощрения, если сделаю что-то неправильно?».

Идейный мотив: «Для чего мы будем делать эту работу? Какова цель организации? Каково развитие проекта? Какова миссия и цель акции/проекта/ организации?».

При мотивации во время привлечения волонтеров необходимо озвучивать все преимущества, которые могут получить участники волонтерской деятельности и ориентироваться на все пять типов мотивов. В этом случае каждый человек сможет найти в этом что-то свое.

Можно оперировать тем, что активное участие в волонтерской деятельности способствует развитию таких социальных навыков, как коммуникативные способности, лидерские навыки, самоорганизация, инициативность, опыт управления и делегирования.

Также необходимо проговаривать то, что это возможность приобретения новых знакомств, дружеского общения, проведения свободного времени в интересной и полезной для общества форме.

Во время работы волонтером можно овладеть новыми компетенциями: механизмами целеполагания, планирования, управления, анализа, научиться действовать в условиях нестандартных и стрессовых ситуаций.

Очень важно при появлении волонтера в организации выяснить и учитывать мотивы, приведшие его в волонтерскую деятельность, также отслеживать их динамику и постоянно актуализировать, чтобы человек всегда мог найти то, ради чего он остается в коллективе и развивается параллельно с ним.

С течением времени работы в волонтерской организации добровольцы, мотивы которых учитываются, становятся ее неотъемлемой частью и не мыслят своего существования без работы в сфере добровольчества.

Мотивация — это то, что побуждает волонтера быть с организацией, продолжать свою деятельность. Мотивация — это дело двух сторон: организатор предлагает ряд возможностей, волонтер выбирает самые интересные для него.

Частой ошибкой с печальными последствиями становится момент, когда организатор путает мотивацию с поощрением и тем самым задаривает волонтера, а не мотивирует его.

5 ключей успеха работы с волонтерами Ключ 5.

Поощрение

Поощрение волонтеров строится из признания их вклада, и этот этап начинается исключительно в конце работы, когда как мотивация работает на всех этапах: при привлечении — чтобы волонтер начал работу, во время работы — чтобы исключить выгорание, по окончанию работы — чтобы включить его желание действовать дальше.

Признание волонтеров

Признание всегда должно быть своевременным, мало кто будет рад словам благодарности с опозданием на месяц. Также признание должно быть искренним, индивидуальным и публичным.

Выражая признание волонтерам, можно отметить ценность и важность деятельности, персональный вклад волонтера, его личные успехи, инициативность, опыт и неповторимость личностных качеств.

При классификации видов признания можно выделить следующие формы:

- 1. Формальное признание со стороны сотрудников и руководства организации (благодарственные речи, письма, вручение отличительных знаков и почетных наград).
- 2. Неформальное признание со стороны волонтеров и благополучателей (слова благодарности, проявление уважения и внимания к личности, интереса к самочувствию, здоровью, делам, предложение помощи).
- 3. Материальное признание в виде материальных стимулов (рекомендации, дипломы и сертификаты, компенсация расходов в процессе осуществление волонтерской деятельности, поездки и встречи, обучение, скидки/ бесплатные билеты на мероприятия, поощрения от партнеров, сувениры с символикой организации или мероприятия).
- 4. Нематериальное признание в различных формах (публичное объявление благодарности, привлечение к принятию решений и разработке программ, проставление опыта в личную книжку волонтера, возможность карьерного роста, благодарность в виде статьи или сюжета в СМИ с упоминанием волонтера).

Прежде чем продумать систему поощрений и признания, необходимо разобраться с видами и способами мотивации волонтеров, чтобы учесть особенности всех и уделить каждому волонтеру внимание в той форме, которая ему наиболее понятна и приятна.

Работа с организаторами и партнерами (основные аспекты)

Когда вы выстроите работу с волонтерами внутри организации, ваша команда станет успешно осуществлять свои проекты, будьте готовы к тому что рано или поздно появятся партнеры с потребностью в волонтерах.

Вы, как организатор волонтерской деятельности, должны будете уметь правильно взаимодействовать с партнерами по вопросам создания волонтерского отряда для их проектов с методической, организационной и документационной стороны.

Правильное позиционирование волонтерской деятельности

Первое и самое важное в работе с организаторами и партнерами – суметь донести до них важность работы волонтера. Партнеры должны хорошо ориентироваться в терминологии и смыслах волонтерской деятельности.

Ошибочно думать, что «и так все все знают».

Это мы с вами, ежедневно находясь в контакте с волонтерами, воспринимаем нюансы волонтерской деятельности как незыблемые истины, а у новых в этой сфере людей может быть неверное представление о том или ином аспекте.

Важно проговорить и прописать роли, функции, цели и задачи, права, обязанности и границы ответственности волонтеров и донести эту информацию до всех организаторов.

Составление контакт-листа

Контакт-лист – документ-указатель по всем ключевым фигурам мероприятия. Содержит в себе Ф.И.О., контактный телефон и функцию на мероприятии. Из контакт-листа должно быть понятно, в каком конкретном случае кому звонить. Контакт-лист должен быть у

каждого функционального лица на мероприятии.

Иногда суженный контакт-лист выдается участникам мероприятия для того, чтобы по различным вопросам они могли обратиться именно к тем лицам, которые отвечают за тот или иной вопрос.

Проработка признания и сервисов для волонтеров

Важным аспектом при работе с партнером является проработка признания и сервисов для волонтеров. Чем крупнее и значимее событие, тем больше и качественнее должна быть проработана мотивационная программа.

Обязательные сервисы, которые необходимо предоставить волонтерам:

- питание для волонтеров;
- предоставление экипировки;
- бесплатный проезд до места работы и обратно.

По договоренности могут быть предоставлены и другие сервисы, максимально обеспечивающие качественную работу волонтера. Это может быть мобильная связь, медицинская страховка, рабочий планшет и пр.

Могут быть следующие виды поощрений:

- благодарственные письма;
- церемонии награждения лучших волонтеров;
- встречи с интересными людьми;
- вечеринки и конкурсы для волонтеров;
- публикация в СМИ и социальных сетях информации о достижениях волонтеров;
- памятные сувениры от администрации и спонсоров и пр.;
- фирменная экипировка формирует чувство принадлежности к событию или организации, обеспечивает защиту от погодных условий (куртки, кепки, дождевики), удобство в работе (рюкзаки, сумки);
- бейджи, аккредитации формирует чувство статуса участия в качестве соорганизатора;
- посещение программы во внерабочее время досуговых мероприятий.

Программа поощрений должна включать все аспекты потребностей волонтеров со всеми видами мотивации.