

мережа



Львівська



# Волонтерський менеджмент



Волонтерів



<http://volonter.krotus.org>

За підтримки  
Львівської  
міської ради



Львівська  
міська рада



Видано за підтримки Львівської міської ради. Продаж заборонено!

### **Львівська мережа волонтерів, МГО “КРОТУС”**

Волонтерський менеджмент: методичний посібник для громадських організацій, що працюють чи планують працювати з волонтерами. - Львів: МГО “КРОТУС”, 2008. - 16 с.: іл.

укладачі: Павло Бачинський, Єгор Каліберда

літературний редактор: Лариса Радченко

координатор проекту від Львівської міської ради: Юрій Лукашевський

Видання здійснено в рамках проекту “Львівська мережа волонтерів” та складається з трьох посібників:

- “Якщо ти вирішив стати волонтером”
- “Волонтерський менеджмент”
- “Робота з електронним реєстром волонтерів”

Даний посібник призначений для менеджерів волонтерів, координаторів волонтерських програм, керівників громадських організацій, кураторів волонтерських груп, вчителів та викладачів, організаторів волонтерських клубів при закладах освіти та інших зацікавлених осіб.

## Зміст

Про волонтерство...	4
Волонтер - не штатний працівник	5
Розрізняйте різні підходи до ролі волонтерів	6
Можливі складові волонтерської програми	7
Цикл використання праці і утримання волонтерів в організації	8
Правила роботи під час навчання волонтерів:	9
Делегування повноважень волонтерам	10
Заохочення та винагородження волонтерів	11
Враховуйте мотиваційну орієнтацію волонтера	12
Правила винагородження волонтерів	12
Питання-критерії успішності розробки волонтерської програми	13
Десять заповідей роботи з волонтерами	14





## Про волонтерство...

### Цікаві факти про волонтерство.

Volontarius – з латини «з доброю волею».

Чому волонтер, а не доброволець? Це зумовлено негативним навантаженням слова «доброволець», пов'язаним із війною.

2001 рік був оголошений ООН Міжнародним роком волонтера.

### Коротко про волонтерство:

це добровільна діяльність;  
без очікування прибутку;  
має суспільну користь;  
здійснюється у вільний час.

Волонтерство буває контрольованим та неконтрольованим.

**Неконтрольоване** волонтерство – це спонтанна допомога друзям, знайомим, сусідам, наприклад, догляд за дітьми, кур'єрська допомога чи надання обладнання, допомога у ліквідації наслідків стихійних лих. Неконтрольований тип волонтерства переважає в багатьох культурах.

На противагу йому, **контрольоване** волонтерство домінує в організаціях громадського, приватного та державного секторів і є більш організованим та врегульованим.

## Волонтер - не штатний працівник

Явище волонтерства є порівняно новим для України. Великою перешкодою для розвитку волонтерського руху в нашій державі є численні стереотипи щодо особи та ролі волонтера, а також ставлення до волонтерів як до дешевої робочої сили. Наведемо основні відмінності між волонтером та найманим працівником:

### Штатний працівник

### Волонтер

визначена контрактом, інструкціями робота	1	добровільна робота
у встановлений час	2	у вільний час
за гроші	3	без грошей
може не мати суспільної користі	4	завжди має суспільну користь
вузька спеціалізація	5	широка спеціалізація
обмежений вік	6	немає обмежень за віком
не обов'язково приносить задоволення	7	приносить моральне задоволення
стаж враховується згідно трудової книжки	8	стаж не враховується
як правило, контрольована якість роботи	9	неконтрольована якість роботи
наявне соціальне забезпечення	10	відсутність соціального пакету волонтера





## Розрізняйте різні підходи до ролі волонтерів

Під час роботи із волонтерами варто використовувати знання з психології, конфліктології і менеджменту. На основі різних стратегій взаємодії порівнюємо різноманітні підходи до ролі волонтерів в організації/проекті:

### Маніпулятивно-прагматичний



- Волонтери виконують периферійні функції.
- Волонтерська програма існує за інерцією.
- Управління діяльністю волонтерів - робота координатора волонтерської програми
- Волонтери – працівники другого класу.
- Волонтери потрібні просто для виконання роботи.
- Волонтери – це "дійна корова".

### Партнерський



- Волонтерська праця – основа реалізації місії організації/проекту.
- Використання праці волонтерів є частиною стратегічного плану організації.
- Участь волонтерів – це загальний обов'язок всіх.
- Волонтери є рівними партнерами з однаковими правами на участь у діяльності організації/проекті.
- У волонтерів також є ідеї.
- Волонтери – це доступ до всіх вмінь та ресурсів суспільства.

## Можливі складові волонтерської програми:

Мета і завдання волонтерської програми

Політика організації стосовно волонтерів

Тренінг для персоналу по роботі з волонтерами

Опис робіт

Способи та інструменти залучення волонтерів

Форма співбесіди для потенційних волонтерів

Перевірка потенційних волонтерів (кримінальне минуле, здоров'я, психологічні особливості)

Випробувальний термін для нових волонтерів

Угода з волонтерами

Формальна орієнтація і тренінг для волонтерів

Керування роботою волонтерів

Використання волонтерами обладнання організації

Система обліку часу роботи волонтерів

Форми і процедури оцінки діяльності волонтерів

Система заохочення

Компенсація витрат волонтерів

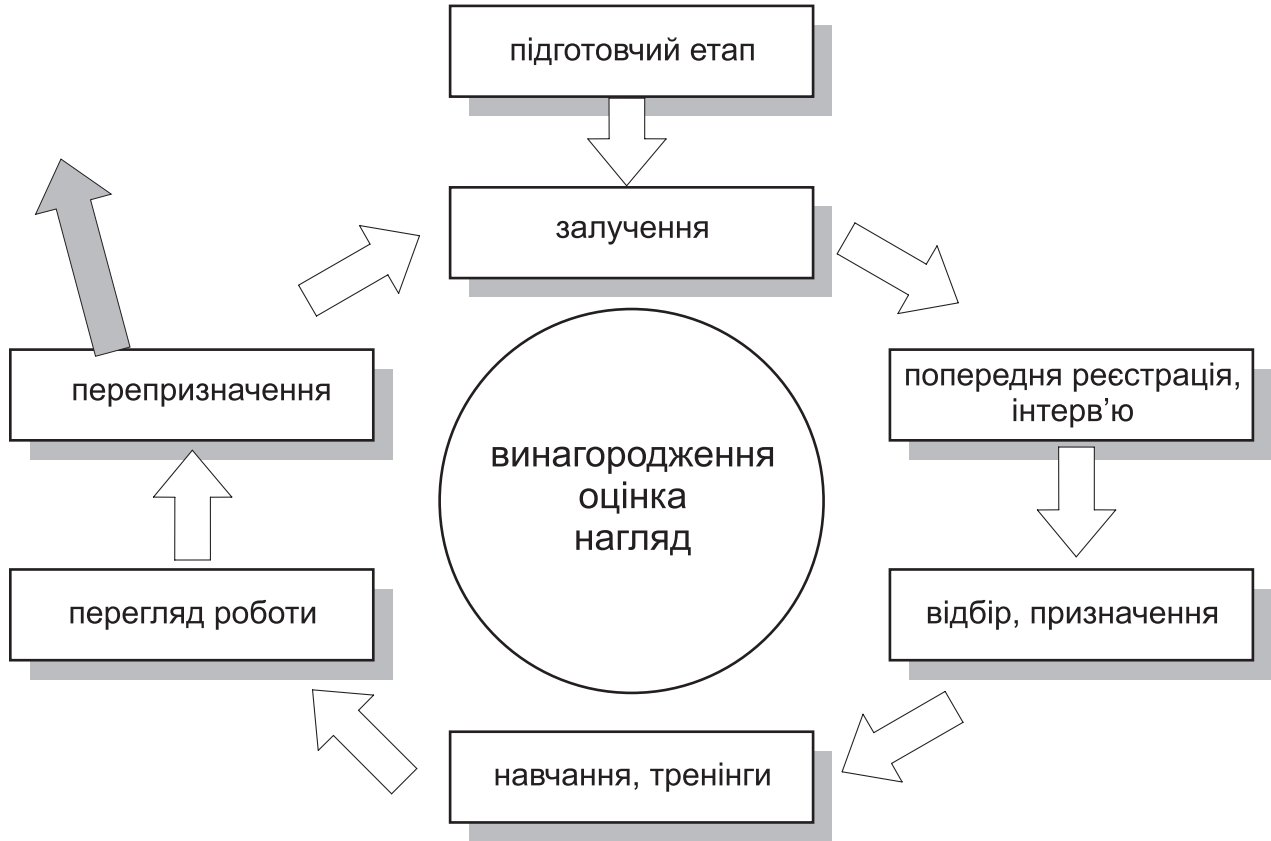
Управління ризиками

Способи оцінки ефективності волонтерської програми





# Цикл використання праці і утримання волонтерів в організації





## Підготовчий етап (до залучення волонтерів) може містити такі елементи:

- створення програми підтримки волонтерів;
- визначення програмних цілей;
- визначення завдань волонтерів;
- стратегія залучення волонтерів в організацію.

## Правила роботи під час навчання волонтерів:

- кожна думка має право на існування;
- правило вільної уваги та «вільної ноги»;
- взаємоповага;
- висловлюйтесь по черзі (правило піднятої руки);
- бережіть час, дотримуйтесь регламенту, не запізнюйтесь тощо;
- критика має бути конструктивною і спрямованою на дії, а не на людину;
- критикуєш – пропонуй, пропонуєш – роби;
- підставляй плече, а не підніжку;
- правило «фанту» при невиконанні правил.





## Делегування повноважень волонтерам

При використанні волонтерської праці так чи інакше потрібно делегувати окремі повноваження волонтерам, грамотно розподіляючи завдання між окремими волонтерами чи командами волонтерів. Керівнику волонтерів варто розуміти переваги процесу делегування повноважень та враховувати фактори, які можуть перешкоджати ефективному делегуванню.

### Користь від делегування



- Ефективне делегування заощаджує гроші та час організації;
- Правильний розподіл повноважень гарантує виконання роботи відповідною особою;
- Розподіл надає працівникам та волонтерам можливість виробити деякі навички, впевненість у своїх силах і, відповідно, прагнення працювати;
- Розподіл заохочує до роботи в команді;
- Розподіл завдань є вирішальним для загальної ефективності.

### Перешкоди делегуванню



- Небажання передавати/ділитися владою;
- Переконання, що делегування забирає багато часу і не варте інвестування;
- Надмірне загострення уваги на кожній деталі, нездатність думати на глобальному рівні;
- Переконання, що делегування є перекладенням чийось роботи на інших;
- Щоб робота була зроблена правильно і до кінця, потрібно, щоб хтось робив її сам;
- Недовіра, сумніви, що інші доведуть справу до кінця;
- Лінь.

## Заохочення та винагородження волонтерів

Підготовка кожного нового волонтера потребує багато ресурсів, часу, енергії. Вміння утримати волонтерів щільно пов'язане із умінням мотивувати волонтерів. Мотивований волонтер – той, хто бажає виконувати роботу, що повинна бути зроблена в душі та рамках організації.

### Ось п'ять головних причин, з яких люди стають волонтерами:

соціальні контакти;	особистісний розвиток;
набуття вмінь та навичок;	виклик та досягнення;
внесок у суспільство.	

Визнання роботи волонтера із встановленою системою винагородження є невід'ємною складовою волонтерської програми. Оскільки грошова винагорода не може бути застосована у практиці роботи з волонтерами, необхідно знаходити інші способи, які можна поділити на формальні та неформальні.

### Формальне винагородження

- нагороди
- сертифікати
- плакати
- дошка пошани
- рекомендації для працевлаштування
- відрядження, поїздки
- медалі
- значки
- офіційні прийоми на честь досягнень волонтерів
- подяки у щорічних звітах
- тощо

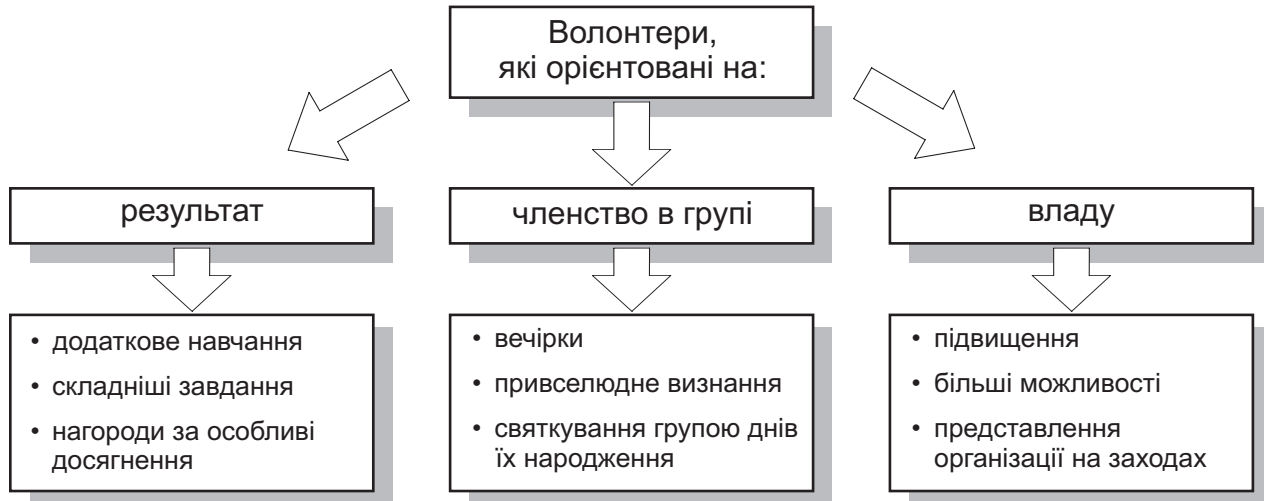
### Неформальне винагородження

- щоденна подяка, увага
- рекомендації на більш відповідальну роботу
- запрошення у театри, кіно
- святкування днів народження волонтерів
- запрошення на тренінги
- неформальні вечірки, пікніки
- можливість користуватись ресурсами організації
- підписка на газету, журнал
- тощо





## Враховуйте мотиваційну орієнтацію волонтера:



## Правила винагородження волонтерів

Робіть це часто.  
Робіть це різними способами.  
Будьте відвертими.  
Винагороджуйте особу, а не роботу.  
Винагорода повинна бути пропорційною досягненню волонтера.

Нагороджуйте подібні досягнення подібними способами.  
Винагороджуйте волонтера відразу після зробленої ним роботи.  
Винагороджуйте, виходячи з індивідуальних вподобань волонтера.

## Питання-критерії успішності розробки волонтерської програми:

- 1 Наскільки виразною є потреба у виконанні робіт? Чи вигідно це, чи важливо для організації, її програм, клієнтів?
- 2 Чи можна пояснити потенційним волонтерам потребу в них?
- 3 Чи може робота бути виконана волонтерами? Чи може вона бути раціонально розбита на завдання, які можна вирішувати в неповний робочий день, ввечері і у вихідні? Чи доступні волонтерам необхідні для робіт навички, чи можуть вони бути легко навчені цим навичкам?
- 4 Чи вигідна волонтерська програма з фінансової точки зору? Чи зацікавлені ми в короткостроковому чи в довготривалому використанні праці волонтерів?
- 5 Чи можлива підтримка волонтерської програми іншими програмами організації? Чи є людина, готова бути координатором волонтерської програми? Чи розроблені політика та процедури стосовно волонтерів?
- 6 Чи хоче персонал, щоб певні роботи виконувалися волонтерами? Чи весь персонал розуміє свою роль у відносинах та використанні праці волонтерів?
- 7 Чи захочуть люди виконувати роботу, яку ми запропонуємо? Чи існують способи зацікавити та винагородити волонтерів?
- 8 Чи знаємо ми, що робити з волонтерами після їх залучення в організацію?
- 9 Нарешті, чи дійсно організація впевнена в необхідності використання праці волонтерів, чи хтось лише хоче швидко знайти вирішення власних проблем?





## Десять заповідей роботи з волонтерами

1. Плануючи реалізацію проектів, передусім доцільно визначити, де можуть бути корисними волонтери, а потім добирати відповідних людей.
2. Залучаючи до роботи волонтера, необхідно врахувати його інтереси, бажання, можливості, в тому числі й можливості тимчасового навантаження, місце проживання, фізичні можливості, освіту.
3. Не слід вважати, що волонтери можуть виконувати тільки «чорну» роботу, а всю кваліфіковану мають здійснювати оплачувані фахівці, як здебільшого буває в організаціях, створених професіоналами в окремих галузях. По-перше, можна знайти волонтерів-професіоналів у різних сферах, по-друге, слід пам'ятати, що волонтерів можна і потрібно навчати з метою підвищення їх загального і професійного рівня.
4. Не слід набирати волонтерів заради кількості, варто керуватись потребою. Але коли людина сама приходиться до вас, без вашого запрошення (здебільшого у закладах для безпритульних, у товариствах захисту тварин), поставтеся до неї так, щоб не відштовхнути, навіть якщо на даному етапі в ній немає потреби. Волонтер тим часом може підготуватися до роботи або виконувати окремі доручення. Крім того, завжди знайдеться варіант, за яким, навіть відмовившись від послуг людини, ви збережете її на майбутнє.
5. Пояснити новій людині, за яким принципом працює дана організація, чого ви прагнете, хто за що відповідає.
6. Чітко формулювати обов'язки і відповідальність самого волонтера, вимоги до нього. Причому, слід роз'яснити не лише характер роботи, але й те, які функції потрібно буде виконувати, якщо людина до цього не займалася такою справою.
7. Варто ставитися до волонтера, як до колеги.
8. Потрібно дякувати, заохочувати до успіхів.
9. Слід забезпечити волонтеру можливість росту в організації, набуття досвіду різного характеру.
10. Враховувати думку волонтера при вирішенні різних питань або проблем в організації.

Дані поради складені на основі досвіду різноманітних волонтерських організацій. Якщо їх дотримуватися, є надія, що не загубиться унікальний людський потенціал організації, а навпаки, з'явиться багато нових друзів.

МГО “КРОТУС”  
укладачі:  
Бачинський Павло Борисович  
Каліберда Єгор Сергійович

## **Волонтерський менеджмент**

Посібник для організацій,  
що працюють, чи планують працювати з волонтерами

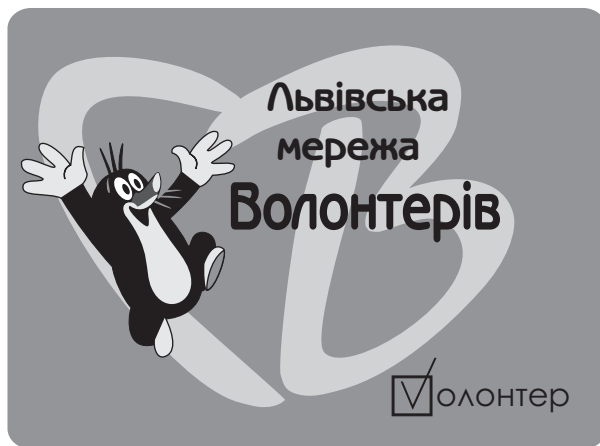
Дизайн обкладинки: Ольга Возняк

Формат А5. Папір офсетний.  
Гарнітура Arial. Тираж 200 прим.  
Видано за підтримки Львівської міської ради, відділ громадського партнерства  
управління “Секретаріат ради”

Молодіжна громадська організація “Клуб розвитку, освіти, творчості та удосконалення самоврядування “КРОТУС”  
Свідоцтво про держреєстрацію: серія А01 №200226 від 26.03.2007 р.  
79012, м.Львів, вул.Комаринця, 2  
<http://www.krotus.org>, e-mail: [info@krotus.org](mailto:info@krotus.org)

Львівська мережа волонтерів  
проект реалізується МГО “КРОТУС”  
за підтримки Львівської міської ради

Питання та пропозиції надсилайте  
на адресу: [volonter@krotus.org](mailto:volonter@krotus.org)



Робити в такий спосіб світ краще!

Прийняти рішення долучитись до ЛМВ

Спробувати волонтерство на практиці

Пройти навчання у колі однодумців

Зголоситися на сайті <http://volonter.krotus.org>

Прочитати даний буклет і зацікавитись