

Юнайтед Уэй Интернэшнл Добровольцы: Как их найти Как их удержать

Второе издание

Ванкуверский центр добровольцев
Руководитель публикации и редактор пересмотренного издания Рой Кроу

Издательские работы “выполнены
Педагогическим Объединением "Радуга"
Россия, 119270 Москва, 3-я Фрунзенская ул.1-73
Тел: (095) 268-40-35,
e-mail: raduga@glas.apc.org
Лицензия ЛР № 063452 от 17 июня 1994

Предисловие к первому изданию

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

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

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

Именно на этот вызов и стремится ответить книга "Добровольцы: как их найти, как их удержать". Это настольная книга, в которой описаны новые воодушевляющие методы привлечения людей в Мир Добровольцев. Она предлагает много идей, которые помогут связать услуги людям с людьми, оказывающими эти услуги. Действительно, вызов и возможности нашего времени в том, что следует улучшить нашу возможность предоставлять услуги и гуманизировать сферу услуг людям за счет предоставления членам общества возможности донести такие услуги до широких масс разнообразных потребителей. Обслуживающая организация, потребитель и доброволец - все выигрывают, работая вместе единой командой. У добровольца появляется возможность роста, обучения, встречи с новыми людьми, подготовки к оплачиваемой работе, возможность творить, возможность развлечься, а организация получает еще одного человека для выполнения задачи, человека, взаимодействующего с другими людьми, звено связи с общественностью. Итак, набор добровольцев - процесс, приносящий победу всем вовлеченным сторонам.

Доктор Ева Шиндлер-Райнман Ноябрь 1976 г.

Предисловие ко второму изданию

С момента первого издания настоящей книги прошло уже четырнадцать лет, но предисловие к ней доктора Евы Шиндлер-Райнман остается в силе. С 1977 г. в мире добровольцев произошло множество замечательных изменений, таких, как увеличение возможностей образования и обучения, рост опыта руководителей добровольцев, рост числа людей, предпочитающих добровольно работать, рост признания роли добровольцев в здоровом обществе, а также рост понимания того, что руководители добровольцев должны иметь специальные знания и опыт. Но

вызов остался тем же - создать еще больше привлекательных возможностей, чтобы еще больше людей могли работать добровольно и эффективно.

Это пересмотренное издание отвечает на вызов, как и первое. Есть несколько изменений, например, измененный формат и оформление книги. Содержание осталось в основном то же самое. Мы хотели бы поблагодарить людей, использовавших первое издание в своей работе, и порекомендовать сделать это их коллегам, так же надеемся на теплый прием этого второго издания.

Кристин Гриффит Руководитель группы издателей Ванкуверский Центр добровольцев

Благодарность, за первое издание

Выражаем особую благодарность Майку Хайнсу и доктору Еве Шиндлер-Райнман за создание первого издания книги "Добровольцы: как их найти, как их удержать", опубликованного в 1977 г. Это издание финансировалось Государственным секретарем Канады и Ванкуверским ФОНДОМ.

Благодарность за второе издание

Мы хотели бы выразить свою благодарность следующим людям, вложившим свое время и идеи во второе издание книги "Добровольцы: как их найти, как их удержать":

Элизабет Барнетт
Джози Чубак
Жак Койннер
Пэтси Крэйг
Кэти Доран
Кристина Фриман
Шейла Хаддок
Джон Холидей
Салли Хэймел
Рут Ховард
Патриция Джанки
Мэрилин МакКларен
Нэнси Макфи
Уэнди Марплес
Пенни Мейерхофф
Розмари Ронсли
Джоси Шоу
Катрин Шумейкер
Сюзан Уингейт

Пересмотр и печать второго издания финансировались Ванкуверским Центром добровольцев.

Руководитель группы издателей - Кристина Гриффит

Редактор - Рой Кроу

Дизайнер графики - Кристина Каткарт

Компоновка - Джин Пастор

Volunteers: How to Find Them,

How to Keep Them Second Edition

Vancouver Volunteer Centre Publication Manager and Editor of Revised Edition Roy Crowe

ISBN 0-920447-01-5

© 1990 Vancouver Volunteer Centre

No portion of this book may be reproduced in any form without written permission of the publisher.

Vancouver Volunteer Centre #301-3102 Main Street Vancouver, B.C. Canada V5T3G7

© 1994 Русский перевод и оформление. Юнайтед Уэй Интернэшнл, ПО "Радуга"

Предисловие к первому изданию

Предисловие ко второму изданию

Введение

О чем эта книга?

Для кого эта книга?

Какую пользу может принести вам книга действия?

Как пользоваться этой книгой?

Расписание занятия

Как организовать занятие или встречу группы по планированию

Контрольный листок подготовки занятия

ЧАСТЬ I. Перед тем, как начать

Раздел 1. Основы

Какую пользу добровольцы приносят организации

Неудачная работа добровольцев

Раздел 2. Участие

Правила "мозгового штурма"

Раздел 3. Дополнительные соображения

1. Цель

2. Приемлемость для администрации и персонала

3. Руководитель добровольческой программы

4. Группа планирования

5. Задачи и оценки

6. Финансирование

7. Роли добровольцев и описание работы

10. Кто будет проводить собеседования?

11. Другие области

Раздел 4. Планирование действий

Формат описания работы добровольца

Часть 2. Вы и ваш доброволец

Раздел 1. Основы

А. Собеседование

В. Ориентировка

С. Обучение

Раздел 2. Участие

Обращение с добровольцами

Раздел 3. Другие соображения

А. Собеседование

В. Ориентация

С. Обучение

Раздел 4. Планирование действий

А. Собеседование

Б. Ориентация

С. Обучение

Часть 3. Методы набора

Раздел 1. Основы

Облик добровольца

Типы кампаний по набору

Воображение и целеустремленность

Раздел 2. Участие

Раздел 3. Другие соображения

Раздел 4, Планирование действий

Группа лекторов

Местные газеты и другие публикации.

Пресс-релиз - объявление об общественной работе

Очерки

Письма редактору

Реклама возможностей для добровольцев
Подготовка рубрики
Объявления по радио
Срочные просьбы
Беседы по радио
Стенды и выставки
Ярмарки добровольцев
Телевидение
Непосредственное общение
Другие методы набора
Обратная связь или беседы с добровольцами
Обратная связь

Введение

О чем эта книга?

Тема этой книги может быть обозначена широким термином "набор". Когда мы думаем о наборе/ часто на ум приходят методы набора. Наша задача здесь, однако, гораздо шире. Это выработка понимания всей системы привлечения и использования добровольцев в целом: системы, которая со временем определит успех любого процесса набора. Итак, то, что происходит до и после акта набора, не менее важно для успеха процесса набора, чем используемые методы. Вся книга, поэтому, разделена на три части, составляющие единое целое.

ЧАСТЬ 1. "Перед тем, как начать" - рассматривается подготовка к набору. Это включает планирование и создание добровольческой программы, а также возможности пересмотра и обновления действующей добровольческой программы.

ЧАСТЬ 2. "Вы и ваш доброволец" - рассматриваются различные методы, используемые для обеспечения положительных рабочих отношений с добровольцами после того, как они начали работать.

ЧАСТЬ 3. "Методы набора" - рассматриваются методы набора, которыми вы можете привлечь потенциальных добровольцев к работе в вашей организации.

Каждая часть в свою очередь разделена на четыре раздела:

1. Основы - чтобы привлечь внимание к сути рассматриваемой проблемы.
2. Участие - привлечение других членов вашей команды путем общих дискуссий, "мозгового штурма" и т.д.
3. Другие соображения - дополнительная информация, которую следует добавить к предыдущим разделам.
4. Планирование действий - как спланировать последовательность своих действий.

Для кого эта книга?

Руководители добровольцев, разработчики и менеджеры программ, и даже руководство организаций найдут здесь хорошие мысли по привлечению людей к деятельности организации.

Любой, заинтересованный в использовании добровольцев и в их эффективной работе в организации или группе людей, получит пользу от изучения принципов и подходов, приведенных здесь. Эта книга равно полезна как тем, кто только впервые собирается начать добровольческую программу, так и тем, кто собирается пересмотреть и обновить старую.

Мы называем эту книгу "книгой действий", поскольку она дает отправной момент, инициализирующий действие. Она не только предложит вам новые идеи, но и даст вам стимул пройти все предлагаемые шаги для претворения этих идей в жизнь. Она даст вам также средства более глубокого изучения проблемы и решения специфических задач.

Какую пользу может принести вам книга действия?

Существуют более подробные руководства по управлению добровольцами. Эта книга задумана как введение или подготовка к более глубоким курсам, сила ее в том, что она поможет применить теоретическую информацию к конкретной ситуации в которой вы окажетесь. Заставив себя последовательно пройти различные ступени управления добровольческой программой, вы будете способны разработать жизнеспособную добровольческую программу, которая получит поддержку как, со стороны сотрудников вашей организации, так и со стороны общественности.

Вам придется заставить себя рассмотреть уникальные аспекты вашей организации и общества и разработать созидательные способы учета этих особенностей в вашей программе. Вы будете связующим звеном описанного здесь процесса набора и вашей организации. Проработав эту книгу, вы сможете по-новому связать вашу ситуацию с новой информацией реалистичным и созидательным методом. Вы, ваши наблюдения и идеи будут краеугольным камнем этого процесса. У вас - созидательная сила, а эта книга - стимулятор.

Добровольцы: как их найти, как их удержать

Книга "Добровольцы, как их найти, как их удержать" содержит базовые концепции и идеи по управлению добровольцами, но не дает всех ответов. Не сдавайтесь, если что-то покажется вам неприменимым или вы с чем-то будете несогласны. Поищите те идеи, которые сработают. Если что-то не действует, спросите себя: "Что работает? Почему?"

Итак, это действительно инициатор действия, который приведет вас, кем бы вы ни были, какой бы опыт ни имели, к такому состоянию, когда у вас будет реалистичный план, который вы могли бы начать выполнять со следующего дня.

Как пользоваться этой книгой?

Вы самостоятельно можете читать и прорабатывать задания, изложенные в этой книге. С точки зрения быстроты и удобства, это является эффективным путем получить представление о том, как создать и проводить эффективную добровольческую программу.

Но для того, чтобы глубже понять процесс и получить поддержку от остальных, вам нужно проработать эту книгу с другими в форме занятий или нескольких неформальных встреч вашей команды. Собрание с группой, заинтересованной в тех же результатах, принесет плоды в виде создания созидательного климата. Книга рассчитана стать вашим руководством к действию. Она не только даст вам информацию, но и укажет направления работы команды и последующих действий.

Есть несколько путей работы над этой книгой в ходе занятий или встреч группы. Вы можете проработать ее, прилагая упражнения и вопросы к вашей ситуации, ситуации в организации или группе, причем результатом будет составление письменного проекта плана работы.

Каждая из трех частей книги организована так, что вы будете прорабатывать ее одинаковым образом, независимо, самостоятельно или с группой. Для каждой части:

Самостоятельно прочтите раздел "Основы" и обдумайте изложенную тематику. Проработайте раздел "Участие", следуя приведенным в нем инструкциям. Обязательно делайте пометки в книге! Если вас это смущает, делайте их карандашом, а затем сотрите. Прочтите раздел "Другие соображения" самостоятельно, либо вслух нескольким людям (возможно по одному подразделу каждому). Для каждого раздела дана оценка времени, которое вы должны потратить на изучение. Это только оценки, которые должны помочь вашему планированию.

Вы можете решить, что задание требует более одного дня. Альтернативой может быть проведение трех занятий по каждому из основных разделов через некоторый определенный интервал. Предложение провести занятия в один день основано на следующих двух соображениях:

- Эти разделы не рассматривают предмет подробно и глубоко, они предназначены быть стимуляторами для дальнейшего планирования. Проведение занятий по всем трем разделам одновременно позволит полнее ощутить общую картину и коснуться всех аспектов вашей добровольческой программы.
- Собрать людей на два или той занятия сложнее, чем на одно.

Расписание занятия

Перед тем, как начать (2 часа)

Основы	10 мин.
Участие	30 мин.
Другие соображения	20 мин.
Реальное планирование	60 мин.

Вы и ваши добровольцы (2 часа)

Основы	5 мин.
Участие	25 мин.
Другие соображения	20 мин.
Реальное планирование	70 мин.

Обед

Методы набора (2 часа)

Основы	10 мин.
Участие	40 мин.
Другие соображения	10 мин.
Реальное планирование	60 мин.

Как организовать занятие или встречу группы по планированию

Люди

Прежде всего, нам нужны другие заинтересованные люди. Подумайте о тех, кто работает в вашей организации, группе или поддерживает вас каким либо другим образом. Это может быть оплачиваемый персонал, добровольцы, члены руководства, сотрудники из других организаций или доброжелательные друзья. Они должны иметь желание больше узнать о работе с добровольцами и должны иметь стремление проработать с вами эту книгу.

Может оказаться полезным провести такое занятие совместно с другими небольшими группами или организациями, заинтересованными в привлечении и использовании добровольцев. Часто люди, работающие в разных областях, таких, как культура, отдых или социальные услуги, имеют совершенно разные подходы к организации работы добровольцев. Каждый получит пользу от дополнительных источников идей и помощи.

Дата, время, место

Как только вы нашли таких людей, следующим шагом будет установить дату занятия или собрания по планированию. Это займет весь день, от шести до восьми часов, для выполнения всей программы, так что планируйте тщательно.

Вам понадобится удобное место, где ничто не отвлекает. Комната должна быть достаточно большой, чтобы люди могли свободно двигаться. Если вы выбрали день и время, нашли помещение, считайте, что дела идут успешно.

Материалы

Вам понадобится:

- большое количество листов бумаги для плакатов размером около 60x90 см;
- хорошие нетоксичные фломастеры, их понадобится больше, чем вы себе представляете;
- обучающиеся должны иметь собственные ручки, карандаши и блокноты, но, как правило, требуются дополнительные;

- также, если это возможно, по экземпляру этой книги для каждого.

Наши предложения

Чтобы улучшить и облегчить общение, используйте круглые столы. Кроме того, полезно предложить кофе, чай, прохладительные напитки, чтобы каждый мог освежиться в ходе занятия. Разделяя друг с другом пищу, люди легче начинают себя комфортно чувствовать в присутствии других членов группы.

Контрольный листок подготовки занятия

- найдена группа заинтересованных людей
- установлена дата или даты
- время
- зарезервировано место
- проведено ознакомление с материалами
- организованы еда и напитки
- место занятия подготовлено
- заинтересованные люди уведомлены обо всем проделанном.

Раздел 1. Основы (10 минут)

ЧАСТЬ 1.

Перед тем, как начать

Прежде, чем начать публичные действия по набору и связи с добровольцами, вам многое предстоит сделать. Часто бывает трудно увидеть важность таких предварительных приготовлений. Часто, когда добровольческая программа сталкивается с трудностями, их корень лежит в том, что было и что не было сделано на подготовительных этапах. Например, задайте себе вопрос: "Что произойдет, когда доброволец откликнется на объявление в местной газете?" Есть ли у вас четкая идея, что вы будете делать дальше, или картина неясна?

Постановка добровольца на рабочее место часто кажется краткой и сухой процедурой: "Нам нужна помощь, так давайте найдем тех, кто хочет нам помочь". Тем не менее, доброволец, который откликается и хочет помочь, это человек со своими нуждами и ожиданиями, как и всякий другой. Вам нужно понять заботы добровольца и спросить себя: "Захочет ли доброволец делать предлагаемую работу? Будет ли он подходящим человеком для этой работы? С кем будет работать доброволец? Сможет ли он или она установить рабочие отношения с другими работниками организации?"

Все вовлеченные стороны должны понять, каковы роли каждого, чего от них ожидают и с какой целью они работают. Если это удастся четко определить, добровольцы и другие работники будут ощущать свободу, будут созидательны, будут искать новые пути. Кроме того, такое ощущение свободы создаст климат открытых и честных взаимоотношений. Что сказать о компенсации для добровольца? Это основа добровольческой работы. Конечно, доброволец не получает за работу денежного вознаграждения. Но чистый альтруизм также не может полностью объяснить работу добровольца. Для того, чтобы продолжать выполнять обязанности, добровольцы должны получать другие поощрения, такие, как чувство личного удовлетворения или возможность обучаться и расти. Они должны знать, что их работа ценится, что цели, к которым они стремятся, достойны и полезны.

Какую пользу добровольцы приносят организации

**"польза,
приносимая
добровольцами.**

превышает затраты"

Опасность состоит в том, что сотрудники организации будут относиться к добровольцам, как к "дармовой рабочей силе". Во-первых, добровольцы не обходятся даром, поскольку сотрудники тратят значительное время и усилия, чтобы создать и успешно поддерживать добровольческую программу. Однако, как правило, польза, приносимая добровольцами организации, во много раз превосходит эти затраты.

Примеры приносимой добровольцами пользы:

- особое внимание к межличностным отношениям;
- более тесный контакт с сообществом;
- объективность в предоставлении услуг;
- доверие, поскольку у добровольцев меньше низменных интересов;
- особые знания, опыт, связи;
- обновляемая энергия;
- новые идеи;
- резерв для найма, оплачиваемого персонала;
- возможность использовать смешанный опыт поколений и культур;
- возможность гибкого перехода к новым услугам;
- свобода эксперимента;
- придание услугам гуманного характера;
- отдача от потребителей и их образование.

Неудачная работа добровольцев

"обеспечьте, чтобы каждый доброволец получал отдачу от отношений с организацией"

Понятно, что работа добровольцев должна помочь организации в достижении ее целей. Но для удачного функционирования добровольческой программы руководитель добровольцев должен обеспечить, чтобы каждый из добровольцев в свою очередь получал отдачу от взаимоотношений с организацией. Прочтите эту печальную историю:

ПОЧЕМУ Я НЕ ДОБРОВОЛЕЦ? (Исповедь бывшего добровольца)

В одно прекрасное время я почувствовала, что в настоящее время не участвовать в одной из добровольческих программ является нецивилизованным. Но, как и многие другие подружки-домоседы, я имею соображения, по которым пропустила такую возможность. Именно вы, руководитель программы, профессионал, дали мне эти соображения. Так вы действительно хотите знать, почему я не доброволец?

1. Долгое время я не знала, что вы во мне нуждаетесь. Вы очень хорошо общались: "Лучше я это сделаю сам, мамаша." Вы привыкли выражать свои нужды в долларах и процентах. Как я поняла, ваше молчание на службе было вашим последним словом.
2. Однако однажды вы позвали на помощь, и я пришла. Но вы так и не сказали мне, с чего начать. Позже я подумала, что-то, что вы мне говорили, на самом деле значило: "Не пообедать ли нам вместе... когда-нибудь?".
3. Однако я настаивала, я просила какого-нибудь дела. Вы отправили меня к начальнику отдела, а он, в свою очередь, отправил меня к начальнику сектора. Его не было на месте, а секретарь не знала, что делать с такой редкой породой, как доброволец, так что она предложила связаться в следующий четверг. Я позвонила, но мое сообщение потеряли.

"вы действительно не ожидали от меня многого"

4. Возможно, я слишком многого требовала. Нельзя проклинать людей за то, что они стараются сделать как лучше, а лучшее и худшее часто трудно различить в пустоте вакуума. Почему-то я думала, что вы, как лидер добровольцев, предварительно немного подумаете, какую работу вы дадите мне, как добровольцу, или сообщите кому-нибудь о моем приходе, и потребуете позаботиться об организации ситуации.

5. Пришло время весенней рассылки почты, я и моя соседка пришли помогать. Мы работали: два дня лизали марки и конверты, до тех пор, пока бифштекс за ужином не стал казаться подметкой. Затем, по словам, оброненным клерком, я узнала, что за день до этого вы выключили почтовую машину. Я вас не осуждаю. Если бы вы так не сделали, придумав нам работу, то что должна была бы делать пара добровольцев эти два дня?

6. Я делала попытки снова, несколько раз. Но вы действительно не ждали от меня многого. Вы никогда не обучали меня, не требовали качества моей работы. Я помню, один раз был трудный день для работников, но я ушла - у меня была назначена игра в гольф. Когда я вернулась, вы ничего мне не сказали, только спросили счет. Я так и не поняла, была бы какая-то разница от того, что я бы осталась работать.

7. Несмотря ни на что, мне кажется, что я внесла некоторый вклад. Но единственной благодарностью от вас было письмо - формальное письмо под копирку. Я понимаю, как "сложно" было вам написать такое письмо. Моя соседка печатала его, я сделала копию, мы вместе подделали вашу подпись, запечатали конверты, наклеили марки и отправили эти письма.

"планируйте добровольческую программу, тогда вы избежите подобных неудач"

Этот пример очень неудачного опыта работы добровольцем должен предостеречь вас от частых ошибок, которые делают руководители добровольцев, с точки зрения самого добровольца. Задача - спланировать добровольческую программу так, чтобы избежать этих расстройств и проблем.

Раздел 2. Участие (30 минут)

1. В каждой группе, используя первый раздел части "Перед тем, как начать" как стимул для размышления, сделайте попытку "мозгового штурма" проблемы "всех составляющих, которые вы считаете необходимыми для начала добровольческой программы" (15 минут).

Правила "мозгового штурма":

1. Четыре правила "мозгового штурма"

- а) перечисляйте каждую высказанную кем-либо идею (1-3 слова)
- б) не обсуждайте идеи (не объясняйте и не защищайте)
- в) избегайте суждений, не делайте даже несловесных суждений
- г) повторы - это нормально (указав на повтор, вы можете "отключить" участника)

2. Замечания

- а) не обращайтесь внимания на правописание
- б) не бойтесь тишины, ей, как правило, следуют самые лучшие решения.

"обсуждайте наиболее важные составные части начала добровольческой деятельности"

Если у вас больше, чем одна компактная группа учащихся, пусть вторая группа устроит "мозговую атаку" на проблему "все причины, по которым добровольческая программа не имеет успеха". Выберите одного из группы в качестве писаря, который будет записывать ваши идеи на листе плаката. Пусть за каждым столом каждый проголосует за десять идей, которые кажутся им наиболее важными. Возле каждой идеи напишите результат голосования.(5 минут).

3. Предусмотрите время, чтобы поделиться результатами с группой в целом. Обсудите десять лучших идей и другие, которые стоит обсудить. Если вы рассматривали оба вопроса, сравните отобранные идеи по проблеме "необходимые составляющие" и "причины неудач".

Десяток наиболее важных идей в ваших перечнях, возможно, будет очень близок к тем, которые описаны в следующем разделе "Дополнительные соображения".

Раздел 3. Дополнительные соображения

"думали ли вы об этих этапах, разрабатывая свою добровольческую программу?"

Ниже дан перечень 10 положений, составляющих основу предварительного планирования процесса набора добровольцев и создания им благоприятной рабочей обстановки. Конечно, этим

не исчерпываются все важные вопросы, да и не все эти пункты могут оказаться необходимыми. В вашей конкретной ситуации часть из них может оказаться не применимыми. Вы также должны почувствовать, какие из положений наиболее важны для вашей программы. Но эти положения можно использовать, как контрольный перечень, чтобы проверить, насколько фундаментально подготовлена ваша программа, а также как руководство к планированию. Думали ли вы об этих подготовительных этапах применительно к вашей ситуации и о путях, которыми вы могли бы их использовать?

1. Цель

Есть ли у вас ясное представление о роли добровольцев в вашей организации или группе? Другими словами, подготовили ли те, кто считает использование добровольцев необходимым, общее описание этой необходимости? Будучи написанным, это описание должно быть доведено до каждого в организации, чтобы каждый знал, с какой целью вы хотите привлечь добровольцев. Вот некоторые примеры:

- расширить сферу ваших услуг;
- обогатить существующую программу;
- привлечь общественность, чтобы получить поддержку вашей работы;
- обучить потенциальных сотрудников и добровольцев.

Без заявки о фундаментальной цели программы, ей будет не хватать твердых основ и ясной направленности. Естественно, сформулированная вами цель должна быть открыта для оценок и изменений.

2. Приемлемость для администрации и персонала

“существуют способы сформировать положительные отношения со стороны оплачиваемого персонала”

Где только возможно, следует получать полную поддержку использования добровольцев со стороны администрации, включая правление. Без полной поддержки со стороны руководства ваша программа будет постоянно сталкиваться с недоразумениями.

Также следует проконсультироваться с оплачиваемым персоналом, который будет работать непосредственно с добровольцами. Поскольку добровольцы будут тесно взаимодействовать с ними, их поддержка жизненно необходима. И хотя отдельные представители оплачиваемого персонала будут выказывать нежелание работать с добровольцами, не стремитесь на них надавить. Они сами начнут сотрудничать, когда увидят, насколько полезными оказались добровольцы в других областях.

Способы формирования приемлемости и положительного отношения со стороны оплачиваемого персонала к использованию добровольцев:

- привлекайте персонал и руководство к планированию программы, ее формированию и оценкам
- разрабатывайте описания рабочих мест добровольцев с привлечением персонала
- проведите собрание по ориентированию персонала
- по возможности обучайте персонал и добровольцев совместно.
- привлекайте персонал к обучению добровольцев
- запланируйте регулярное проведение собраний или неформальных встреч персонала и добровольцев
- привлекайте персонал к поощрению добровольцев.
- поощряйте персонал, оказывающий помощь

Руководитель добровольческой программы

"кто будет отвечать за то, чтобы дела шли хорошо?"

Поскольку добровольческая программа включает множество разнообразных аспектов и деталей, необходимо иметь конкретного человека, отвечающего за то, чтобы дела шли хорошо. Объем работы такого человека не следует недооценивать.

Сфера ответственности руководителя добровольческой программы включает:

- планирование программы по набору
- определение, в каких областях деятельности будут использоваться добровольцы

- описание работы для каждой добровольческой должности
- собеседования, отбор и расстановка добровольцев
- планирование и осуществление ориентации и обучение добровольцев
- ведение повседневной регистрации работ добровольцев
- распространение информации о программе среди общественности
- продолжение поддержки добровольцев по мере необходимости
- оценка хода добровольческой программы
- поддержка связей
- ориентировка персонала, подбор непосредственных руководителей добровольцев

Многие из этих задач могут быть выполнены во взаимодействии с комитетом или группой планирования. Помните, что привлечение персонала и руководства крайне важно.

Важно отметить, что первейшая задача Руководителя добровольческой программы - это руководить. Большинство повседневной работы может быть передано другим работникам, но кто-то должен отвечать за согласованность действий.

“группа планирования создаст более широкое понимание”

Вы можете предпочесть какое-нибудь другое название своей работы, например Координатор добровольцев. Директор добровольцев. Менеджер добровольцев, чтобы определить должность человека с такой ответственностью.

Как бы не называлась должность, этот человек должен иметь в организации достаточно высокий ранг, чтобы иметь возможность влиять на все факторы, которые являются слагаемыми успеха добровольческой программы. В идеале, это должна быть оплачиваемая должность с полной занятостью, но на ранних этапах программы это может быть невозможным.

4. Группа планирования

Если руководитель добровольцев будет выполнять все задачи планирования и принимать решения в одиночку, это может оказаться для него непосильной задачей. У одного человека не может быть всего опыта или информации, которая для этого нужна. Создание группы планирования не только распределит рабочую нагрузку, но и привлечет представителей групп, на которые добровольческая программа может оказать влияние. Такое привлечение оказывает огромную помощь в создании ясного понимания целей и задач программы. Поэтому подумайте о включении в группу планирования представителей от:

- администрации, правления, руководства, трудового коллектива;
- профессионалов, высококвалифицированных работников;
- членов организации с различными степенями ответственности;
- действующих добровольцев, добровольцев в прошлом;
- подопечных или потребителей ваших услуг.
- других заинтересованных членов общества с необходимым опытом и знаниями, например, в таких областях, как отношения с общественностью, бухгалтерия, менеджмент, планирование программ, руководство добровольцами.

С течением времени вы можете захотеть пригласить и других членов вашей общественности на одно-два заседания, чтобы получить свежий взгляд на то, что делается, и обратную связь о качестве работы.

5. Задачи и оценки

В то время как цель является обобщенной формулировкой, не изменяющейся в течение нескольких лет, задачи начинаются и завершаются в короткие отрезки времени. Они измеримы, занимают определенный период и выполнимы. Они - это та деятельность, посредством которой достигается конечная цель. Они могут также подсказать вам принципы оценки вашей программы по истечении некоторого времени, давая понятие о том, что означает "успех" в конкретной ситуации.

Примеры задач, решаемых в ходе выполнения программы:

- число набранных добровольцев
- объем добровольческого времени в часах (на одного добровольца, на месяц, на отдел и т.д.)
- число и виды выполняемых работ
- уровень завершенности конкретных проектов и заданий
- объем обучения
- процентная доля подопечных или объем услуг, в которых будет оказана помощь
- уровень развития каждого из элементов программы
- степень удовлетворенности добровольцев, персонала, администрации, подопечных и т.д.

На этом этапе следует установить конкретный день для собрания по предварительной оценке деятельности. Другие собрания последуют через различные промежутки времени в ходе выполнения программы. Будьте открытыми, давая возможность развития и изменения задач и целей программы.

6. Финансирование

"предлагайте возмещение текущих расходов добровольцев"

Для оплаты всех расходов, связанных с добровольческой программой, необходимо организовать соответствующие источники финансирования. Они должны быть одобрены администрацией и управляющими и формализованы в виде бюджета.

Некоторые возможные расходы:

- возмещение текущих мелких расходов добровольцев
- организационные расходы, плата за телефон, оргтехнику и т.д.
- помещение для новой программы
- расходы на поощрение добровольцев
- расходы на связь с общественностью, публикации, издание материалов, проведение собраний
- зарплата и премии персонала, работающего с добровольческой программой
- профессиональное обучение добровольцев и персонала

Вам следует постоянно предлагать возмещать мелкие расходы добровольцев, такие, как: автобусные билеты, кофе, питание, в случае, когда они работают во время обеденного перерыва и т.д. Добровольцы-водители могут потребовать возмещения расходов в связи с пробегом машин, других добровольцев, несущих расходы в связи с выполнением работы, можно попросить предоставлять счета на возмещение. Многие добровольцы откажутся от такого возмещения, другие - нет; предлагая оплату расходов, вы обеспечиваете то, что добровольцы с разными уровнями доходов будут рады принять участие в вашей программе;

7. Роли добровольцев и описание

"услуги добровольцев улучшают и расширяют работу оплачиваемого персонала, а не подменяют ее"

Некоторое время следует потратить, чтобы детально рассмотреть, что будут делать добровольцы, какие навыки им потребуются, где они будут работать и с кем. Первым шагом будет краткое описание тех заданий, которые добровольцы могут выполнять для организации. Их следует затем рассмотреть подробнее, чтобы понять, соответствуют ли они общим целям организации и предназначению добровольческой программы.

Работа также должна подходить и добровольцу. Получит ли он от нее удовлетворение? Можно ли сделать что-то полезное за два-четыре часа в неделю? Улучшает ли их задание работу оплачиваемого персонала или грозит ему потерей работы?

Также следует задуматься над продолжительностью и расписанием работы добровольцев. Многие добровольцев имеет также и оплачиваемые рабочие места и свободны лишь вечерами или по выходным. Другие могут избегать таких добровольческих работ, которые требуют длительной связи с организацией, а скорее предпочтут работу на краткий период, которая не идет вразрез с их интересами. Подумайте и о таких заданиях, которые могут быть выполнены группой, такой как семья, религиозный или социальный клуб, трудовой коллектив какой-либо компании, или просто группа друзей.

Для каждой должности, которая будет занята добровольцем, или выполняемой работы составьте описание работы. Иногда, это детальное определение обязанностей и ответственностей добровольца, называемое описанием работы добровольца или описанием обязанностей. Оно показывает, что организация или подразделение может ожидать от добровольца, и что доброволец может ожидать от организации или подразделения. Составление описания рабочего места обеспечивает, чтобы были тщательно рассмотрены, спланированы и одобрены все аспекты должности добровольца.

Далее, оно будет полезным для набора и собеседования, поскольку в нем перечислены требования к работе и квалификации, которые должен иметь человек, который будет эту работу выполнять. Это также является основой обучения добровольца, контроля за ним, и оценки его деятельности.

“описание работы защищает как добровольца, так и организацию”

Описание работы должно включать:

- название должности предназначение работы и ее связь с общими задачами
- обязанности и ответственность, включая описание оборудования, на котором придется работать или персональные требования, такие как неразглашение информации
- навыки, квалификация или опыт, который требуется для выполнения работы
- особые характеристики, например то, что работа может быть выполнена инвалидом, или группой друзей, или семьей, или на дому
- затраты времени в неделю и предполагаемая продолжительность в месяцах
- непосредственный руководитель, перед которым будет нести ответственность доброволец
- какие расходы будут возмещаться
- как будет произведено ориентирование
- предоставляемое обучение
- даты первоначального написания и последующих пересмотров описания работы

Помните, что описание работы несет смысл "контракта" или соглашения между добровольцем и организацией или подразделением. Оно защищает права добровольца, но и дает возможность персоналу или организации предъявить к нему требования, если он не выполняет своих обязанностей. Это соответствует интересам обеих сторон, затем, описание работы четко описывает, чего ожидает каждая сторона.

Следует обеспечить, чтобы вы и доброволец регулярно пересматривали описание рабочего места и определяли необходимость его изменения. Вы можете захотеть создать новое описание работы, привлекая при этом добровольца, или вместе с ним пересматривать описание через определенные периоды времени. Не забывайте проставлять, даты создания оригинала описания и последующих его изменений и пересмотров.

Доброволец имеет следующие права:

чтобы к нему относились как к коллеге
получить подходящее назначение
знать об организации как можно больше
пройти курс обучения работе
продолжать обучение в ходе работы
получать регулярные оценки качества выполняемой работы
быть руководимым и опекаемым
получать продвижение по службе и разнообразный опыт
быть услышанным
быть поощряемым
в случае необходимости получать финансирование своей работы

Права добровольца можно рассматривать, как **ответственность** организации, а права организации - как **ответственность добровольца**.

“непосредственный руководитель добровольцев играют ключевую роль”

Доброволец несет следующие ответственности:

- должен быть искренним в предложении услуг, верить в ценность выполняемого задания
- должен быть предан организации, в которой работает
- поддерживать достоинство организации и ее связь с общественностью
- выполнять задания качественно и ответственно
- принимать указания и решения, которые делает руководитель добровольцев
- стремиться обучаться и участвовать в ориентации, программах обучения, собраниях, непрерывно изучать работу.
- понимать функции оплачиваемого персонала, поддерживать хорошие рабочие взаимоотношения с ними, не выходить за рамки описания своей работы добровольца

8. Непосредственные руководители добровольцев

Доброволец должен знать, кто отвечает за добровольческую программу в организации или подразделении. Также они должны знать, перед кем несут повседневную ответственность. Это непосредственный начальник добровольца, в крупных организациях это, как правило, не руководитель программы, а другой человек. Как правило, непосредственным руководителем добровольца является член оплачиваемого персонала, ответственный за тот участок работы, к которому приписан доброволец.

Для того чтобы руководить, эти люди должны знать, что ожидается от добровольца и в какой поддержке нуждается доброволец. Конечно, у них будет копия описания работы добровольца, в создании которого они, скорее всего, будут помогать.

“перед набором добровольцев создайте систему работы с информацией”

Непосредственные руководители должны быть внимательными, доброжелательными, хотеть работать с добровольцами. Было бы идеально, если бы они были воодушевлены возможностью привлечения добровольца, поскольку им предстоит играть ключевую роль в формировании у добровольца преданности делу.

9. Ведение учета

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

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

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

“анкеты дают основную информацию о каждом добровольце”

АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА

Фамилия _____

Имя _____

Адрес _____ Почтовый индекс _____

Домашний телефон _____ Рабочий телефон _____

Возраст: до 15 _____ 16-30 _____ 31-45 _____ 45-60 _____ более 61 _____

Студент _____ Пенсионер _____ Домохозяйка _____

Безработный _____

Имеет работу _____

Профессия _____

Место работы или учебы _____

Образование, опыт работы _____

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

Интересы, увлечения, занятие спортом _____

Опыт работы добровольцем _____

Ограничения по состоянию здоровья/перенесенные болезни/медицинские противопоказания _____

Желаемая добровольческая работа _____

Время добровольческой работы: днем _____ вечером _____ выходные _____

Узнал о добровольческой программе из: _____

“папка, заведенная на каждого добровольца, позволит вам организовать информацию”

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

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

анкеты

копии описаний каждой работы, которые занимал доброволец.

копии оценок качества работы добровольца

прохождение курсов обучения и ориентации с кем связываться в чрезвычайных ситуациях

количество отработанных часов (возможно, эту запись удобнее вести в едином таблице)

дополнительная деятельность, такая, например, как посещение собраний по планированию, подготовка ежегодных собраний.

Поощрения

10. Кто будет проводить собеседования?

Подумайте о тех, кто будет сидеть с каждым добровольцем, рассказывая ему о вашей организации, обсуждая доступные возможности добровольческой работы, и кто будет определять, подходит ли доброволец к предлагаемой должности. Если каждое собеседование будет длиться полчаса, а, скорее всего час, сколько времени в неделю это потребует? Хорошими собеседователями могут быть не только руководители добровольческой программы, но и оплачиваемый персонал, либо сами добровольцы, но они должны предварительно получить хорошую подготовку.

Поскольку проводящий собеседование будет скорее всего первым человеком из организации, с которым столкнется доброволец, вы должны быть уверены, что он сможет установить положительные отношения и действовать так, как будто он сам руководитель программы добровольцев. Не думайте, что любой человек может провести собеседование.

“кто бы не проводил собеседование с добровольцами, он должен быть хорошо подготовлен к этой роли”

Некоторые качества, опыт и навыки, которые должны иметь люди, собеседование с проводящие собеседование с добровольцами.

- знание организации и того, чем будут заниматься добровольцы
- умение свободно общаться с людьми различных уровней культуры, возрастов, уровней образования или экономического положения
- возможность принять мнения людей с различными социальными взглядами, образом мыслей, политическими или религиозными убеждениями, с различным прошлым
- умение внимательно выслушать, понять собеседника
- умение понять реакцию, сомнения, невысказанные пожелания другого человека
- возможность сосредоточиться на цели собеседования, направлять разговор, сохраняя при этом чуткость и доброжелательность
- умение выявить скрытые возможности и сильные стороны
- иметь добровольческий опыт

Когда люди откликаются на вашу программу набора, будьте готовы провести собеседование как только они придут, либо будьте готовы встретиться с ними в назначенное время, но не позже, чем через неделю.

“начинайте планирование своих действий с подготовки ответов на возможные вопросы”

11. Другие области

Составьте заметку о тех вопросах, которые критичны для выполнения вашей добровольческой программы, и которые не были рассмотрены выше, о которых вам надо получить дополнительную информацию:

Далее идут разделы, которые рассмотрят собеседование, ориентацию, обучение и поощрение.

Раздел 4. Планирование действий

Получив информацию из того, что вы прочитали и из обсуждений в подразделении, добавив написанное вами/ вы уже готовы начать конкретное планирование. Вам следует разбить сотрудников, принадлежащих к одной организации или подразделению, на более компактные группы (если вы этого еще не сделали).

Представьте ваши идеи в ниже описанном порядке. Ответы на них не должны быть "окончательными", но должны быть конструктивными, чтобы в итоге получить хоть какой-нибудь план. Дополнения и изменения придут позже, будьте в этом уверены. Игнорируйте советы, не применимые к вашей ситуации. Записывайте только то, что может быть использовано, имея ввиду предыдущее обсуждение прочитанного материала. Не бойтесь повторяться.

1. Цель добровольческой программы: краткая формулировка, (3 строчки).

2. Приемлемость для администрации и персонала: кратко опишите стратегию для получения поддержки от руководства (управляющих и высших администраторов) и персонала.

3. Руководитель добровольческой программой: перечислите возможных кандидатов или тех, кто занимается этим в настоящее время.

4. Группа планирования: перечислите возможных кандидатов и тех, кто реально занимается планированием (следует ли привлечь кого-то еще?)

5. Задачи и оценки: Перечислите не менее шести задач по выполнению программы.

Установите возможную дату собрания по оценке программы _____
“добровольческой программе необходим бюджет”

6. финансирование: оценка необходимых расходов _____
организационные расход _____
расходы на формирование общественного мнения _____
возмещение текущих расходов добровольцев _____
поощрения _____
прочие расходы _____

Возможные источники финансирования

7. Роли добровольцев и описание рабочих мест: сначала кратко опишите, где и как вы предполагаете использовать добровольцев.

На листке бумаги или на плакате кратко дайте проект полного описания работы для одной из добровольческих должностей. Обратите внимание на формат такого описания, представленный ниже, и используйте его, если это полезно.

“хорошие описания работы добровольца отвечает на большинство возможных вопросов”

ФОРМАТ ОПИСАНИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦА

Задачи, выполняемые на этой работе:

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

Требования к качеству работы:

по вашему мнению, требуется ли специальный уровень образования для занятия этой должности.

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

Характеристики рабочего места

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

Описание отчетности

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

Что предоставит организация

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

Как будет происходить оценка работы?

8. Руководители работ: перечень руководителей, соответствующих позициям, приведенным в пункте "G".

9. Делопроизводство: перечень материалов, которые вам понадобятся для ведения делопроизводства.

Предполагаемые расходы.

10. Проводящие собеседования: перечень людей, которых можно привлечь к собеседованию.
11. Другие заметки, которые вы считаете важными.

Раздел 1. Основы

Часть 2. Вы и ваш доброволец

Итак, мы готовились к тому дню, когда добровольцы в первый раз появятся в организации. А теперь стоит подумать, как вы будете с ними общаться после того, как они войдут в вашу дверь. Первые впечатления важны, не оттолкните добровольцев своей неподготовленностью или неорганизованностью. Ваш первоначальный контакт с добровольцами включает три фазы: собеседование, ориентировка и обучение. Если вам удастся хорошо организовать эти три фазы, вы создадите базу для хороших взаимоотношений, от которых выиграет как организация, так и доброволец.

А. Собеседование

Для чего необходимо собеседование? Ведь если кто-то хочет работать добровольно, им надо разрешить свободно оказывать свои бесплатные услуги, не подвергая допросу.

Имеется несколько соображений в пользу собеседования. Прежде всего; это наилучший способ познакомиться с добровольцем. Вы можете быстро выяснить, какими интересами, опытом и способностями обладает доброволец. Собеседование также дает возможность добровольцу открыто взвесить "за" и "против" каждой предлагаемой возможности, которую вы ему объясните. Это дает добровольцу возможность высказать, что ему нравится, что не нравится, каковы его планы на будущее. Такой обмен мнениями позволит потенциальному добровольцу подобрать себе такую работу, которая его или ее удовлетворит. Поскольку удовлетворенность добровольца во многом зависит от того, подходит ли ему работа или нет, вы должны предоставить определенную свободу выбора.

В. Ориентировка

Когда добровольцы впервые приступают к работе, они сталкиваются с незнакомой ситуацией. Они не знакомы с местом работы, с людьми, с процедурами, целями и политикой вашей организации или подразделения. В ходе ориентировки добровольцу объясняются все эти особенности. Задача - проявить к добровольцу доброжелательное отношение и познакомить его с новым местом.

“прежде чем набирать добровольцев, подумайте как вы будете с ними общаться”

С. Обучение

С первого взгляда может показаться, что некоторые работы добровольцев не требуют обучения большего, чем базовая ориентировка. Однако не соглашайтесь с этим слишком быстро, поскольку обучение полезно с нескольких точек зрения. Во-первых, некоторые добровольцы могут колебаться, беря на себя определенные обязанности, поскольку им кажется, что у них нет достаточного опыта. В таком случае обучение рассеет эти страхи и выработает у них уверенность в себе. Во-вторых, обучение гарантирует, что работа на добровольческой должности даст добровольцу хороший опыт. В-третьих, это дает организации уверенность, что доброволец будет работать плодотворно. Таким образом, обучение является составной частью процесса получения удовольствия от работы, составной частью, которой следует уделять должное внимание.

Раздел 2. Участие

Обращение с добровольцами (30 минут)

1. (10 минут) Пусть половина вашей компактной группы проведет "мозговую атаку" на вопрос "все причины, по которым люди идут в добровольцы". Вторая половина пусть штурмует проблему "все причины, по которым люди разочаровываются в добровольчестве".
2. (10 минут) Пусть первая половина составит список причин и напротив каждой пометит "0" - для ориентировки, "с" - собеседования, "у" - для учебы, если по их мнению это будет, критичным для достижения добровольцем удовлетворения. Аналогично, пусть вторая половина сделает пометки в своих перечнях напротив причин неудовлетворенности, можно ли их устранить за счет

ориентировки, собеседования или обучения. Некоторые причины могут иметь более одной пометки.

3. (10 минут) Небольшое время уделите сообщению всем тех выводов, которые сделаны группами. Отсортируйте факторы, связанные с ориентировкой, собеседованием и обучением.

Раздел 3. Другие соображения (20 минут)

Рассмотрите методы и навыки, необходимые для ориентировки, собеседования и обучения.

“собеседование помогает назначить подходящего человека на подходящее место”

А. Собеседование

Цель собеседования перед назначением на должность - определить, подходит ли потенциальных добровольцев вашей программе и подобрать такое занятие, которое удовлетворит как нужды добровольца, так и программы. Такое собеседование важно, поскольку весь успех вашей добровольческой программы в большой степени зависит от подбора подходящего человека на подходящее место. Следовательно, каждый обращающийся должен проходить собеседование, независимо от того, как хорошо вы его знаете, и кто его рекомендовал. Кроме того, первоначальное собеседование позволяет познакомиться, установить некоторый род партнерства и начать процесс ориентирования добровольца.

Перед собеседованием

Подумайте об обстановке. Подготовьте комнату так, чтобы обстановка была комфортной, способствовала теплоте, неформальному общению.

- Надо, чтобы доброволец мог сам выбрать, где ему сидеть.
 - Обеспечьте конфиденциальность, проследите, чтобы вас не прерывали, позвоните тем, кому собирались, если в комнате присутствуют другие, поставьте ширму.
 - Отложите незаконченные дела и сосредоточьтесь на текущей задаче. Немногие могут одновременно читать корреспонденцию и вести собеседование.
 - Предусмотрите по меньшей мере полчаса непрерывного собеседования.
 - Имейте под рукой:
 - заявление добровольца, где указано его образование, опыт работы, увлечения, предпочтительное время работы
 - информацию о всех не занятых на данный момент добровольческих должностях, желательно в форме подробных описаний работ
 - информацию о других общественных программах на случай, если потенциальный доброволец не подойдет к вашей конкретной программе.
 - Прочее (заполните сами)
-
-
-

Начало собеседования:

С улыбкой, рукопожатием и дружеским приветствием:

о представьтесь сами и представьте всех присутствующих

о объясните цель собеседования, которая в общем случае состоит в том, чтобы дать информацию об организации и программе, обсудить интересы добровольца и согласовать их с его должностью.

о заполните форму заявления или регистрации, либо предоставьте добровольцу сделать это заранее.

Во время собеседования:

Задавайте такие вопросы, которые подтолкнут добровольца рассказать о себе, такие, как:

"Что вам больше всего понравилось в предыдущей добровольческой работе?"

"Что вам меньше всего понравилось?"

"Почему вы заинтересованы работать добровольно?"

"Каковы ваши долгосрочные цели?"

"С каким типом людей вам хотелось бы иметь дело в совместной работе, либо в качестве подопечных?"

"Есть ли типы людей, с которыми вы бы не сработались?"

"Что по вашему мнению составит ваш максимальный вклад в нашу добровольческую программу?"

“предоставьте добровольцу выбор в установленных вами рамках”

Дайте потенциальному добровольцу достаточно времени на обдумывание ваших вопросов и на ответы в удобном для них темпе. Не колеблясь просите пояснить любые моменты, которые вам недостаточно понятны.

Вашу информацию предоставляйте в ясной и полной форме, чтобы доброволец ее легко понял. Дайте добровольцу знать, какие должности для него вы считаете подходящими.

Дайте добровольцу высказать любые сомнения в приемлемости предлагаемых работ.

Помогите сделать выбор того, что наиболее подходит, выясняя причины озабоченности, описывая перспективы, указывая как положительные, так и отрицательные стороны предлагаемых видов работ.

Окончательное решение оставьте за добровольцем.

Почему люди работают добровольно

Большинство людей добровольно жертвуют своим свободным временем потому, что они заботятся о других и хотят повысить качество жизни в своем сообществе. Но часто добровольцы хотят также, чтобы работа удовлетворяла и другие личные потребности. Поскольку каждый человек имеет ввиду разные получаемые выгоды, на собеседовании важно попытаться ненавязчиво выяснить, почему человек идет в добровольцы.

Кроме желания помочь, среди других причин стремления к добровольчеству можно указать:

- желание использовать свой опыт в новой обстановке
- найти новые интересы
- приобрести опыт работы
- найти новых друзей, завязать новые связи
- получить чувство удовлетворения достигнутым и самоуважения
- научиться новому делу
- удовлетворить требованиям курса или программы
- испытать себя
- решить проблему
- получить признание своих способностей

"понимание того, почему человек хочет работать добровольно, поможет наилучшим образом подобрать ему работу”

Заканчивая собеседование:

Предложите добровольцу составить собственный план работы на предлагаемой должности.

Предугадайте возможные причины разочарования, такие как, например, конфиденциальность или изменения времени работы, подготовьте добровольца к этому.

Не продолжайте собеседования, после того, как будете удовлетворены информацией

Попросите добровольца, чтобы он предложил своим друзьям, которые могут заинтересоваться, связаться с вами. Лучшая связь с общественностью - активный, работающий с энтузиазмом доброволец.

Выразите благодарность за эту встречу. Если собеседование приведет к тому, что доброволец выскажет желание работать в вашей организации, сразу же приступайте к ориентировке.

После собеседования

После собеседования потратьте некоторое время для записи необходимых пометок; используйте для этого предусмотренное свободное место на регистрационной карточке, специально разработанной для этого; подшейте результаты в ваши папки.

Не забывайте о добровольце. Вам необходимо проследить за тем, как он работает и как чувствует себя на рабочем месте.

"предусмотрите время, чтобы контролировать каждого добровольца"

Другие способы действий

Другие заметки о собеседовании:

Проблемные ситуации во время собеседования:

Вы, или любой другой, проводящий собеседование с потенциальными добровольцами, будете иногда сталкиваться с проблемными ситуациями. Вот некоторые из них, встречающиеся наиболее часто, и то, как из них выходить.

“будьте готовы столкнуться с проблемными ситуациями, беседуя с добровольцем”

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ №1.

Недостаток информации

Потенциальный доброволец может не дать вам достаточно информации для принятия решения может быть неудобно вести разговор в силу застенчивого характера, или у него есть, что скрывать от вас. Если у вас есть сомнения в том, подходит ли доброволец к рабочему месту, постарайтесь получить дополнительную информацию. Помните, неуспешная работа добровольца не принесет пользы никому.

Возможная тактика

Будьте терпеливы, дайте возможность помолчать. Если доброволец не говорит, вновь объясните процесс собеседования.

Используйте принципы активного слушателя.

Наблюдайте за всеми признаками сомнений или встревоженности, они могут быть ключами к реальной проблеме или замкнутости.

Спросите, есть ли кто-нибудь, от кого можно получить больше информации о добровольце. Перенесите собеседование.

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ №2.

Неготовность стать добровольцем

Потенциальный доброволец может иметь проблему физического или психического здоровья, или у него может быть тяжелая жизненная ситуация, которая по вашему мнению помешает добровольцу работать в данный момент.

Возможная тактика“стремитесь помочь, но не берите на себя ответственность за поиск решений чужих проблем”

Если считаете необходимым, дайте потенциальному добровольцу возможность рассказать свою историю, не прерывая его.

Поинтересуйтесь, какие шаги были предприняты для преодоления текущих трудностей, определите, если возможно, как сильно было стремление найти решения.

Перечислите людей или общественные организации, которые могут помочь.

Сохраняйте доброжелательное отношение, проявляйте симпатию, стремление помочь, но не берите на себя ответственность за поиск решений проблем добровольца.

Если добровольца посещал социальный работник или врач, спросите добровольца, можно ли связаться с ними и получить дополнительную информацию, или организуйте встречу втроем, чтобы поговорить о возможной работе для добровольца и когда он к ней может приступить. Обратитесь к специалистам по тем вопросам, в которых вы не ориентируетесь, следуйте советам и сотрудничайте с другими.

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ №3.

Не подходит для вашей программы

У добровольца может не хватать опыта, способностей или интереса, необходимого для того, чтобы он мог занять предлагаемые рабочие места добровольцев.

Возможная тактика

Имейте под рукой описания других добровольческих программ вашего района, имена и номера телефонов руководителей добровольцев. Спросите добровольца, можно ли поделиться информацией, полученной в ходе собеседования, с другими руководителями добровольцев, к которым вы его направите.

Храните информацию о добровольце на случай появления возможностей в будущем. Направьте их в другой добровольческий центр.

В любом из этих случаев, важно, чтобы вы не оставили добровольца без альтернативного плана или способа действий. Будьте готовы столкнуться с проблемами, которые не сможете решить в одиночку. Поделитесь такими ситуациями с другими, кто может помочь или кто имеет связь с потенциальным добровольцем.

Собеседование при направлении

"добровольческий центр или департамент направляет добровольцев во "внешние организации"

Другой тип собеседований проводится районным добровольческим центром или центральным добровольческим департаментом в крупной организации. Потенциальным добровольцам там предлагается множество вариантов, предоставляемых всеми местными организациями и группами или подразделениями крупной организации. Результат - направлением одну или несколько из этих организаций и групп. И хотя все вышесказанное подходит к обоим типам собеседования, необходимо сказать несколько слов о процессе направления.

Для тех, кто направляет добровольцев:

Опишите предложения работы или запросы добровольцев

Определите два или три места, куда можно направить добровольцев и которые соответствуют их интересам.

Позвоните в организации или подразделения и сообщите им о наличии добровольца.

Представьте друг другу по телефону руководителя и добровольца, попросите их назначить дату и время встречи.

Ответственность за собеседование, назначение, проверку и поддержку добровольца лежит на организации, куда он направлен. Аналогичные процедуры могут существовать среди отделов крупной организации. Если с организацией нельзя связаться им по телефону, пошлите им письмо с просьбой связаться и назначить встречу с добровольцем. Дайте добровольцу карточку с названием, адресом и телефоном организации, а также с именем того, кому следует позвонить.

Попросите добровольца звонить вам всякий раз, когда у них возникнут проблемы с работой.

В. Ориентация

"ориентацию можно производить многими способами"

В тот момент, когда вы назначили добровольца на какую-либо работу, предлагаемую организацией, начинается процесс ориентации. Чем раньше доброволец почувствует, что организация ждет от него, вступит в комфортные отношения с окружающими, и поймет основные процедуры, используемые в организации, тем раньше он начнет плодотворно работать. "Ориентация должна подходить к вопросам и сомнениям добровольца на основе взаимодействия с ним"

Вот несколько способов, которыми можно ориентировать добровольца

Добровольцам следует показать практические детали, такие, как: где поставить машину, где раздеться, где умывальники и туалеты, где проводить перерывы и обедать, а также где отмечать свой приход, если это предусмотрено.

Добровольцу можно предоставить литературу об организации или ориентационное пособие. Хорошее знание истории организации и ее целей помогает добровольцу увидеть рациональную основу того, что он или она делает. Пособие также познакомит добровольца с основными программами организации или группы.

Также важна встреча добровольца с оплачиваемым персоналом и другими добровольцами, с которыми ему предстоит работать. Каждого человека, когда будет возможность, надо представить, кратко описав сферу его ответственности. Возможно, стоит дать добровольцу некоторое время, чтобы понаблюдать, как работает организация, и самим понять, что следует делать. Добровольца следует также представить его непосредственному руководителю, которому понадобится некоторое время для знакомства. Они должны вместе тщательно изучить описание работы и рассмотреть все имеющиеся у добровольца вопросы. Непосредственный руководитель должен также показать то место, где доброволец будет работать, оборудование и материалы, которые он будет использовать.

Также следует объяснить, какие собрания по групповой ориентации или какие курсы обучения он должен посетить.

5. Другие приемы ориентации.

Некоторые пункты, которые можно включить в ориентационное пособие:

"ориентационное пособие должно отвечать на многие вопросы добровольца"

- объяснение целей организации
- краткое описание основных программ
- текущие задачи, планы на будущее
- взаимоотношение с другими общественными организациями
- список оплачиваемого персонала с указанием должностей
- цели добровольческой программы
- некоторые должности добровольцев
- основные направления добровольческой программы
- организация добровольческой программы
- сроки проведения обучения и оценки качества работы

- основные правила, что можно и что нельзя делать
- полезные советы по действиям в наиболее часто складывающихся ситуациях
- мероприятия, которые может посещать доброволец, такие как годовые собрания
- перечень личных качеств, которых организация ожидает от добровольца - ответственность, соблюдение конфиденциальности, терпеливое отношение к трудным подопечным и т.д.
- перечень поддержки, которую организация предоставит добровольцу, например, отзывы о качестве работы, рекомендательные письма, помощь в трудных ситуациях, обучение и т.д.

С. Обучение

“вместе с добровольцами решайте, какое обучение необходимо и какие методы использовать”

Разница между ориентацией и обучением иногда очень мала. Постоянное обучение один-на-один начинается с ориентации и продолжается неопределенно долго. В большинстве случаев добровольцы будут постоянно сталкиваться с новыми ситуациями и проблемами и будут задавать вопросы своему непосредственному руководителю или руководителю добровольцев. Через такие неформальные ответы и происходит обучение, хотя формальная программа отсутствует. Однако на это не следует слишком полагаться.

В то же время, если вы видите, что необходимы дополнительные знания, которых нельзя дать в ходе ориентации, вы можете захотеть провести курс обучения добровольцев. Не все добровольцы положительно отреагируют на идею обучения. Некоторые будут приветствовать возможность повысить свои знания и навыки, другие же рассмотрят обучение как проявление недоверия к себе, либо как угрозу оказаться некомпетентным. Один из способов преодолеть сопротивление добровольцев - вместе с ними решать, какое обучение необходимо и какие методы следует использовать. Кроме того, нужно всем, как оплачиваемому персоналу, так и добровольцам, объяснить, какие преимущества дает обучение.

Планирование курса занятий

Попросите добровольцев определить, что вызывает у них затруднения, либо может вызвать их в ходе дальнейшего выполнения программы.

Вам и вашим добровольцам нужно ясно понимать, какие знания и навыки следует получить в ходе обучения. Для того, чтобы прояснить эти цели обучения, подумайте, какие результаты и изменения вы хотите получить в итоге обучения и как вы определите, что они произошли. В ходе каждого курса вы можете сконцентрироваться на одном или двух результатах.

Людей для проведения такого курса следует отбирать тщательно. Они должны иметь практический опыт и знания о том предмете, который будет обсуждаться. Это могут быть оплачиваемые работники, добровольцы из вашей организации или специально приглашенные добровольцы. Рассмотрите все варианты. Те, кто будут проводить курс обучения, должны уметь создать в добровольцах ощущение комфорта и открытости, поскольку они могут быть незнакомы с конкретной ситуацией обучения. Преподаватели должны спланировать курс вместе с вами.

“тщательно подбирайте преподавателей”

Определите характеристики тех, кто будет обучаться. Рассмотрите возраст, опыт, количество, возможные интересы и ожидания. Формирование представления об участниках обучения поможет вам решить, какие методы обучения будут наиболее эффективны.

Следующий шаг - определить, какие методы вы будете использовать для достижения целей обучения. Нужно выделить конкретный желаемый результат или предназначение каждого элемента курса обучения. Выбирайте методы, которые стимулируют активное участие и обратную связь, которые основаны на практическом опыте. Сделайте занятие увлекательным! Не читайте

двухчасовую лекцию - вам необходимы разнообразие и активность. Когда вы выберете методы обучения, вам нужно выстроить их в логическую последовательность, укладываемую в определенный временной порядок. (Дополнительная информация о методах и распределении времени дана в разделе "**Планирование действий**").

Организация физической обстановки места проведения занятий тоже важна. Люди лучше обучаются, когда они чувствуют себя комфортно и могут передохнуть, когда они могут легко общаться и свободно участвовать в общей работе.

Несколько "хитрых приемов" доктора Евы Шиндлер-Райнман:

- Перерывы на чай или кофе занимают много времени, лучше иметь чай или кофе или прохладительные напитки в комнате, чтобы учащиеся могли подойти к ним самостоятельно в ходе занятий.
- Если вы используете аудиовизуальную технику, проверьте ее заранее. Имейте запасные лампочки, ленты, удлинители, другие элементы, которые могут подвести.
- Если вы подбираете людей в группу, тщательно продумайте критерии отбора, принимая во внимание:
 - Подбираете ли вы группу близких по характеристикам людей, или существенно разных
 - возраст
 - пол
 - интересы
 - местожительство
 - знакомство друг с другом
 - опыт
- Если в ходе занятий вы будете совершать перемещения, запланируйте время для перехода с места на место.
- Имейте в запасе несколько "мелких тем" на случай, если, занятия пойдут быстрее, чем вы думаете.
- Проявляйте гибкость: если людям потребуется больше времени, чем вы думаете, удлините занятие.
- Если занятия включают расходы, доведите до сведения бюджет и способы его покрытия.
- Если возможно, после первого курса подключите несколько человек из группы к планированию следующего.

Другие заметки об обучении

Раздел 4. Планирование действий (70 минут)

“пусть в тысячу миль начинается с первого шага”

Теперь мы можем назвать конкретные детали процедур собеседования, ориентации и обучения. Учитывая сказанное в предыдущих трех разделах, а также конкретную ситуацию, выполните столько пунктов, сколько считаете необходимым.

A. Собеседование

1. Ваш перечень потенциальных собеседователей из Части 1 (Подготовка), Раздел 4, и человек, отвечающий за связь с ними.

2. Перечень трех целей процесса собеседования.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

3. Дата занятий по проведению собеседования.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. Возможные преподаватели.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. Лицо, ответственное за координацию курса обучения проведению собеседования.

Б. Ориентация

"запишите здесь свои идеи"

1. Перечень основных потребностей в ориентации у добровольцев, приступающих к работе в организации

2. Перечень, по порядку, этапов процесса ориентации и ответственные за каждый этап.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

С. Обучение

1. Перечень тех навыков, которых требуют работы добровольцев и которые можно улучшить в ходе обучения, выделить один наиболее важный.

2. Возможные преподаватели на занятиях по овладению важнейшим навыком.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

3. Перечисление характеристик возможных участников, выделить **наиболее** важные для целей подготовки занятий.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. На отдельном листе бумаги перечислите все методы и приемы, которые вы можете использовать в процессе обучения, затем выделите пять, которые вы считаете наиболее подходящими для данной темы.

5. Заполните приведенную ниже форму плана.

6. Ответственный за организацию курса обучения:

“листок планирования учебного занятия поможет всем”

Лист планирования учебного курса
(может быть использован для любого собрания)

Задачи курса _____

Приблизительное время	Методы приемы	Ответственный	Организация оборудования, материалы	места,
-----------------------	---------------	---------------	-------------------------------------	--------

1. Подготовка и начало собрания (занятия)
2. Ход занятия после открытия.

Раздел 1. Основы

Часть 3. Методы набора

Итак, теперь мы готовы рассмотреть сам процесс набора такого добровольца, какой нам нужен. Перед тем, как выбирать методы набора, проанализируйте основные тенденции среди добровольцев вашего района. Мир меняется быстро, это справедливо и для мира добровольцев, важно быть в курсе этих изменений, если вы хотите использовать новые созидательные методы набора. Вот некоторые из текущих изменений:

- Все больше и больше работодателей дают своим рабочим стимулы к занятию добровольной работой в своем сообществе. С точки зрения компаний это рассматривается как хорошие связи с местным населением, возможность создать положительный образ в обществе, установление полезных контактов с населением, создание для работников мощного морального стимула.
- С другой стороны, люди, думая о своей карьере, рассматривают добровольчество как способ получения опыта в конкретной работе и как ступень к получению оплачиваемой работы. Некоторые, возможно, готовятся к своей первой работе, в то время, как другие хотят вернуться к работе после перерыва, связанного, например, с воспитанием детей или болезнью. Другие просто стремятся подобрать работу, которая соответствует их опыту, квалификации и интересам, такие люди могут менять род деятельности несколько раз в жизни.
- Многие люди рассматривают добровольческую работу как широкий круг возможностей саморазвития. Они ищут возможности расширить свое знание других людей, местности, перспектив на будущее, развить свои способности общаться с людьми, продемонстрировать свою заботу о других, испытать себя в новых условиях и обстановке.
- Растет понимание того, что добровольчество - это конструктивный способ повысить качество жизни общества, работая в общественных организациях для стимуляции изменений в важной для добровольца проблеме.
- Люди, чувствующие, что их карьера завершена, имеющие семьи, могут искать новые пути придания своей жизни смысла и ценности. Либо они могли отказаться по какой-то причине от своих стремлений. В любом случае они ищут новый облик своего "Я", используя при этом добровольчество.
- Добровольцы рады поделиться своим опытом. Они хотят иметь возможность практиковаться и передавать другим свой опыт, знания, таланты, которые в противном случае остались бы невостребованными.

"вы должны понять, что привело людей к добровольчеству"

• Некоторые люди видят в добровольчестве способ изменить некоторые обстоятельства их жизни или приспособиться к некоторым новым обстоятельствам. Доктором Евой Шиндлер-Райнман такие ситуации названы "переход", это определение относится к инвалидам, стремящимся восстановить свои связи с обществом, людям, вышедшим на пенсию, новичкам в местном обществе, желающим завести связи в новом обществе, либо к заключенным, только что вышедшим на свободу.

В общественных организациях растет признание того, что совместная работа оплачиваемого персонала и добровольцев обладает огромным потенциалом повышения эффективности и качества услуг. Это, в свою очередь, стимулирует в людях интерес к добровольной работе и облегчает задачу тех, кто набирает добровольцев.

В разделе "Почему люди идут в добровольцы" вы найдете напоминание тех многих причин, почему люди идут работать добровольно, кроме стремления помочь другим и сделать вклад в общество.

"можете ли вы передавать энтузиазм относительно роли добровольцев"

Облик добровольца

Результатом всех новых и меняющихся перспектив деятельности добровольцев является соответствующее изменение облика добровольца. Стереотипный образ домохозяйки среднего возраста с массой свободного времени ушел в прошлое. Сейчас добровольцы приходят из всех слоев общества; это могут быть недавние иммигранты, изучающие английский в ходе работы с детьми-инвалидами, подростки, учащиеся брать на себя ответственность, ухаживая за ранеными животными, пенсионеры, находящие радость в новых друзьях, опекая молодых добровольцев, либо делясь своим опытом менеджмента с группами общестственности. Теперь люди не жалуются "Всего лишь доброволец", но восклицают гордо "Я доброволец!".

Формируется все большее отношение к добровольцам как к важным людям - важным обществу, которое ценит стремление людей к совместной работе на улучшение условий в обществе и на самосовершенствование себя.

Вот лишь некоторые из новых направлений, в которых движется мир добровольцев. Но в целом, изменения основываются на одном факте: каждый может пожертвовать своим временем и силами, чтобы совершить важное для других и для **себя** дело.

Работой набирающего является доведение до людей этих восхитительных чувств. Задачей является не навязывание добровольческой программы всем и каждому, но **ее** целостное и стимулирующее представление добровольцам как множества открывающихся возможностей. Участие в программах стимулируется энтузиазмом, вырастающем из веры в преимущества добровольчества.

Типы кампаний по набору

Существует три основных средства распространения вашего взгляда на набор.

1. Непосредственный набор - использует личные контакты и взаимоотношения набирающего и потенциальных добровольцев. Это может осуществляться в ситуации один-на-один, с другом, знакомым, другим человеком, что дает возможность совместного рассмотрения идей и сомнений, либо в групповой ситуации, когда набирающий обращается к группе людей.
2. Непрямой набор - использует все средства односторонней связи - газеты, радио, плакаты и т.д.
3. Целевой набор - когда работа по набору выполняется различными группами и организациями, ориентированными на предоставление услуг в добровольчестве, например добровольческими центрами, вспомогательными службами, религиозными группами или клубами обслуживания, такими, как Кивание или Молодежная Лига.

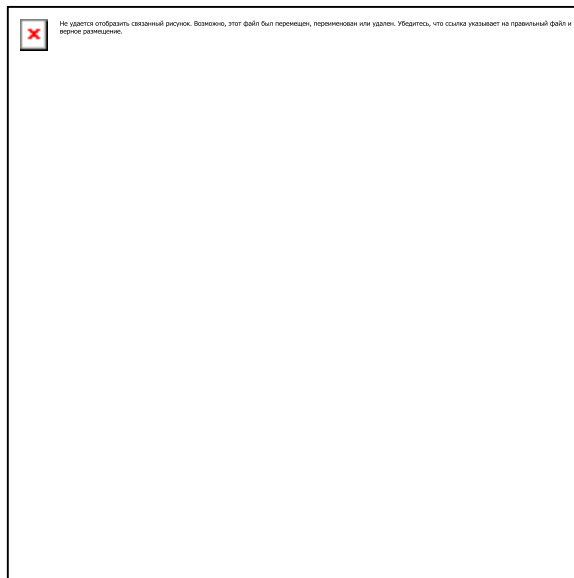
Воображение и целеустремленность

Есть еще две последние составляющие, которые следует включить в рассмотрение методов набора. Они являются основой того, что будет происходить с этого момента. Первая - это воображение, вторая - целеустремленность. Воображение необходимо потому, что горизонты добровольчества постоянно расширяются и призывают набирающих исследовать новые возможности. А целеустремленность нужна в общении с новыми людьми и в поиске новых

способов общения с ними. Отвлечитесь от привычного вам взгляда на вещи, посмотрите в стороны, вверх и вниз, осмотрите все в поиске новых идей. А затем воплощайте в действие наилучшие идеи. Не бойтесь рисковать, ошибаться и учиться на ошибках. Исследование новых горизонтов требует воображения и целеустремленности.

Раздел 2. Участие 40 минут

1. Вновь разделившись на небольшие группы, возьмите плакат и нарисуйте диаграмму:



"определите как можно больше групп, из которых состоит ваше сообщество"

Круг в центре представляет вашу организацию. Окружающие ее маленькие кружки представляют различные группы людей в обществе, такие; как престарелые, этнические группы, мужчины, женщины, подростки, рабочие, домохозяйки, одинокие родители и т.д. Заполните как можно больше кружков любыми общественными группами, которые вы сможете выделить. Если нужно, добавьте еще несколько кружков. В каждом кружке поставьте также оценку того, какой процент от общества составляют члены каждой группы.

(15 минут) 2. Имея в виду заполненную вами диаграмму, проведите "мозговую атаку" методов и мест, которыми и где можно набирать добровольцев (помните, ответы из 1-2 слов). Если у вас более одной маленькой группы, пусть одна половина занимается методами, а другая - местами, где можно набирать добровольцев. Через десять минут остановитесь. Теперь посмотрите, какая из групп сможет первой добавить еще десять идей (используйте свое воображение).

(5 минут) 3. Высказав благодарность тем, у кого наилучшее воображение, попросите каждую группу определить десять методов и/или мест, которым уделялось недостаточно внимания.

4. Наконец, оставьте немного времени, чтобы сообщить группам о выбранных десятках и возможно, чтобы они могли подойти и посмотреть сами на плакаты другой группы, а вы бы чуть-чуть передохнули.

Раздел 3. Другие соображения (10 минут)

Количество способов, которыми мы можем набирать добровольцев, бесконечно. Возможно, для записи всех использованных на практике методов или даже для описания **всех** вариантов одного базового потребуется большой том. Ниже мы более детально рассмотрим лишь некоторые основные методы набора. Надеемся, что такие описания позволят вам применить некоторые из этих методов в вашей ситуации. Но важнее то, что они будут способствовать разработке вашей собственной стратегии набора, которая позволит успешно установить связи с членами общества и привлечь их.

Держа в памяти десять методов из предыдущего раздела, с которыми вам хотелось бы разобраться, пройдите этот раздел и отберите три метода, для которых вы бы захотели составить планы

действий. Те, которые вы выберете, могут совпадать с перечисленными ниже, а могут и не совпадать.

Раздел 4. Планирование действий

Как вы можете заметить, в раздел планирования включены соответствующие методы. Если методы, с которыми вы хотите разобраться, содержатся в данном разделе, то заполняйте соответствующие графы. Если их нет среди описанных в разделе, сделайте конкретное планирование самостоятельно, на чистых страничках в конце книги. Потратьте по 20 минут на каждый метод.

"рассказчики-энтузиасты могут рассказать группе людей о вашей программе и возможностях для добровольца».

Группа лекторов

Следует каким-либо образом привлекать заинтересованных, воодушевленных людей, работающих добровольно в вашей организации, чтобы они читали лекции и рассказывали о вашей программе и возможностях, открывающихся перед добровольцем.

Таких лекторов-добровольцев следует готовить. Это включает в себя предоставление им письменного справочного материала, с описанием фактов, цифровыми данными, целями, историей - которые вам надо собрать и отпечатать. Лекторы должны быть знакомы с аспектами программы, чтобы со знанием дела отвечать на вопросы. Нужны также вспомогательные материалы поддержки - плакаты, брошюры, картинки, они полезны, поскольку являются наглядными пособиями и поддержат усилия лектора. Дайте возможность лектору потренироваться с магнитофоном перед небольшой группой товарищей-добровольцев и персонала.

После завершения подготовки добровольца, отпечатайте перечень их имен, предметы, о которых они будут говорить, и почему эти предметы важны. Дайте контактный телефон и адрес. Раздайте копии перечня в клубы обслуживания, церкви, школы, бизнесменам и другим группам людей, которые, по вашему мнению, могут заинтересоваться. Нужно отследить и скоординировать все Возможные запросы о лекторах.

Организатор группы лекторов должен:

- иметь под рукой биографии лекторов
- выбирать лекторов с учетом аудитории, перед которой они будут выступать
- постараться согласовать интересы группы и лектора
- на два дня до лекции перепроверить все договоренности с лектором и группой
- обеспечить раздаточный материал и учебные пособия
- записывать места, где проводилась лекция
- поддерживать контакт с лекторами, периодически собирать лекторскую группу, чтобы поговорить о том, как прошли заказанные лекции.
- оценку эффективности лектора формировать с учетом мнения слушателей

"лекторы нуждаются в организованности и пособиях"

1. Перечислите трех человек, которые захотели бы выступить с лекцией о вашей организации.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Подумайте о двух темах, которые они могли бы осветить.

3. Перечислите материалы и методы, которые вы используете для подготовки лекторов.

4. Перечислите организации, которые вы проинформируете о том, что у вас есть лекторы.

5. Ответственный за подготовку и дальнейшее руководство: _____

Срок: _____

“печатные издания распространяются в конкретной местности, читаются конкретными группами людей”

Местные газеты и другие публикации

Определите, какие публикации регулярно выходят и распространяются в вашей местности. Посмотрите характер печатаемых материалов и даются ли объявления об общественной работе и какие. Выберите те, которые по вашему мнению могут распространить какую-то информацию о вашей организации.

Свяжитесь с редакторами отобранных изданий и по возможности договоритесь с каждым о встрече. Всегда полезно знакомиться с людьми из прессы, но у них может не быть времени, и вам придется ограничиться кратким телефонным разговором. Получите ответы на такие вопросы, как кому посылать материалы, крайние сроки, требования к фотографиям (размер, число), как работают с письмами к редактору, форма написания имен, адресов, заголовков. Запишите все это.

Местные издания могут включать:

- ежедневные газеты
- магазинные каталоги
- институтские газеты
- газеты соседних городов
- газеты национальных групп
- местные журналы

Специализированная периодика о:

- пожилых
- отдыхе
- молодежи
- искусстве
- объединениях
- женщинах
- развлечениях
- крупных компаниях
- здоровье

1. Перечень всех газет и журналов в вашей местности

2. Ответственный за сбор вышеуказанной информации _____

Срок _____

Пресс-релиз - объявление об общественной работе

"помогите прессе давать информацию о вас, регулярно посылайте пресс-релизы"

Хороший пресс-релиз должен быть краток, только одна страница. Вверху слева укажите название организации, адрес и контактный телефон. Номер телефона, а еще лучше несколько, **АБСОЛЮТНО НЕОБХОДИМЫ**, поскольку у репортера или редактора могут появиться дальнейшие вопросы, либо они могут захотеть назначить встречу для интервью.

На пресс-релизе ставьте дату, чтобы издатель знал, к какому времени относится информация. (Релиз может задержаться на почте!) Также в правом верхнем углу указывайте, следует ли опубликовать информацию немедленно или в конкретный день и время.

Итак, первый параграф! Это должно быть одно короткое предложение, не более. В нем должна содержаться наиболее важная информация. Если возможно, оно должно сообщать, **КТО, ЧТО, ГДЕ, КОГДА**, и возможно, **ПОЧЕМУ** и **КАК**, если это важно в первую очередь. Возможно, эту информацию придется привести в других параграфах. Запомните - пресс-релизы начинаются тем, чем заканчиваются очерки - кульминационным событием. Короткие слова, короткие предложения и параграфы легче и быстрее читать. Из-за ограничения места, отредактирован будет прежде всего конец-пресс-релиза. Поэтому основные сведения следует излагать в начальных параграфах. Используйте двойной интервал, чтобы пресс-релиз можно было легко читать и редактировать. Пишите только на одной стороне листа.

В конце пресс-релиза поставьте "-30-", что означает конец текста.

"хорошие пресс-релизы демонстрируют аккуратное отношение к деталям и используют стандартный формат"

Будьте аккуратны. Проверьте детали, исправьте опечатки. Никогда не используйте один инициал и фамилию. Всегда используйте два инициала и фамилию или полное имя. Давайте завершующую информацию. Давайте точные сведения о датах и местах. Пишите "12 апреля", а не "в следующий четверг", давайте >точный и полный адрес.

Подавайте пресс-релизы до истечения крайнего срока, установленного редакцией газеты или радиостанции. Некоторые радио- и телевизионные студии не передают материалы, опубликованные ранее в газетах. По возможности отслеживайте порядок подачи пресс-релизов.

1. Подумайте о всех изменениях, которые происходят внутри и вокруг вашей организации. Перечислите все то, что может быть новостью для публики.

2. Постарайтесь соединить эти новости с каким-либо событием, которое недавно случилось или скоро произойдет.

"нечто, кажущееся вам обычным, может быть новостью для остальных"

3. Составьте черновик пресс-релиза. В этом черновике, если вы не знаете точных деталей, постарайтесь прояснить их как можно лучше. Включите в пресс-релиз информацию о роли добровольцев и добровольческой программы

Очерки

Пресс-релизы являются хлебом службы новостей, но не забывайте и тех, кто пишет рассказы и очерки. Эти люди опираются на заметки, интересные для людей, и допускают гораздо более свободный стиль и форму, чем репортеры. Всегда популярна тема помощи людям.

Сначала найдите интересную историю. Подумайте об интересном добровольце, уникальном добровольческом опыте, или о чем-то особенном, что произошло в вашей организации и о чем стоит писать.

Теперь ваша задача - заинтересовать очеркиста местной газеты, чтобы он написал эту заметку. Вам не нужно писать ее самому. Вам нужно только предоставить "подборку фактов", которая определила бы основную тематику рассказа. Не обязательно делать это в формализованном виде - вы можете просто перечислить пункты. Давайте основные детали, такие, как: кто участвовал, что они делали, как долго, где, почему это интересно. Укажите вашу цель в публикации рассказа - например, стимулирование добровольчества в местном обществе.

“старайтесь дать фотографию, отражающую тематику рассказа”

К своему перечню фактов приложите одну-две черно-белых глянцевых фотографии. Постарайтесь подобрать такую, которая показывает действия и привлеченных людей. Основные люди должны быть изображены крупно, чтобы их можно было узнать. Можно приложить и - портрет главного героя. К обратной стороне фотографий прикрепите листок с указанием названия организации, того, что делается, имен участников слева направо. Для публикации некоторых фотографий вам может понадобиться получить разрешение.

Не забудьте указать адрес и контактный телефон. После этого пошлите или доставьте очеркисту "предложение" заметки лично.

1. Кратко продумайте материал заметки. Подумайте, как организована ваша газета, какие отделы, рубрики, разделы имеет, например: образование, искусство, спорт, мода, .пища, домоводство, развлечения, религия, бизнес, для пожилых, для детей и т.д.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Опишите основные элементы заметки для перечисления фактов.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

3. Газеты и журналы, куда вы пошлете ваши факты.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. Возможные прилагаемые фотографии.

5. Ответственный; _____ Срок. _____

Письма редактору“ письмо редактору от удовлетворенного добровольца стимулирует других заниматься добровольчеством”

Большинство газет имеют рубрику читательских писем. Письмо, написанное в газету, должно быть откликом на какое-то происшествие или какую-то тенденцию развития общества, которую вы подметили. Стремление улучшить общество - вот мотивы написания таких писем.

Добровольчество - вот одна из таких тем. Неважно, связано ли письмо с конкретным событием, или это просто желание поделиться опытом. Добровольцы, пишущие о своих делах, стимул другим для вступления в добровольцы. Такие письма должны быть искренними, отражать действительный энтузиазм и стремление работать. Очень хорошо, когда к письму прикладывается содержательная фотография. Хорошим примером письма в редакцию, которое подтолкнуло многих людей к добровольчеству, является письмо добровольца, занимавшегося реабилитационной программой, которая предусматривала помощь детям-инвалидам в освоении бега на лыжах. Он хотел выразить благодарность за возможность заниматься добровольчеством и создал прекрасное впечатление того, что делал большое и важное дело.

Найдите добровольца, который следил бы за рубрикой писем в местных газетах и откликался на вопросы добровольчества.

Возможные добровольцы:

Реклама возможностей для добровольцев

"существует много способов сказать публике о преимуществах добровольчества"

Существуют четыре способа подачи рекламы в газете о возможностях для добровольцев:

- рекламные сборники
- наглядная реклама
- объявления в общественной информации
- письма добровольца

Первые два могут быть дороги и, к тому же, потенциальные добровольцы могут их не заметить. Другие два куда более эффективны. Объявления для информирования общества могут быть напечатаны в рубрике сообщений о предстоящих общественных мероприятиях или использоваться в качестве заполнителя пустых мест и быть разбросанными по всей газете. Как правило, здесь приветствуются написанные в яркой и краткой манере объявления о возможностях для добровольцев.

Другим бесплатным способом рекламирования вашей добровольческой программы является помещение объявлений в добровольческую рубрику. Например, Ванкуверский добровольческий центр публикует еженедельную рубрику в двух ежедневных газетах и в нескольких еженедельных. В этих рубриках сообщается о возможностях добровольной работы в общественных организациях Ванкуверского региона. Если нет добровольческого центра, несколько организаций могут

объединить свои усилия для создания чего-то подобного. В некоторых еженедельных газетах небольших городов колонка, посвященная добровольцам, пишется поочередно различными городскими организациями. Если вы хотите начать подготовку рубрики/ запишите, какую форму вы хотели бы ей придать, "почему она будет хорошей", "кто будет ее читать" и "как от этого выиграет общество и газета". Эти предложения направьте редактору местной газеты и обсудите их с ним.

"стремитесь создать убедительный и притягательный образ возможностей добровольчества"

При любой возможности опубликования ваших предложений по добровольной работе не забывайте быть краткими и ясно излагать суть. Как можно точнее излагайте, что будет делаться, для кого и где.

Сравните два примера:

1. Требуется добровольцы для обучения местных детей.
2. Луиджи, 8 лет, недавно прибыл из Италии, ему нужно помочь учить английский. Могли бы вы послушать, как он читает, каждую среду с 14.00 до 15.00 в Парковой Школе?
Второй вариант, кроме того, что содержит интересную историю, дает информацию добровольцу о том, что ему следует ожидать. Кто-нибудь прочтет это объявление, поймет, что у него достаточно опыта для работы с Луиджи, что он свободен в этот период времени, посчитает удобным место работы.

Подготовка рубрики

Когда вы готовите сообщение о возможностях для добровольцев или готовите рубрику для газеты, используйте тот же формат, что и для пресс-релиза. К дате пресс-релиза добавьте название рубрики. Кроме того, не бойтесь использовать несколько страниц, печатайте только с одной стороны.

"ваши сообщения о возможностях должны быть интересными и разнообразными"

Начните с вводного параграфа, описывающего некоторые преимущества добровольной работы или добровольческого движения. Содержание этого параграфа должно быть разным для каждой подаваемой в редакцию колонки. Цель - возбудить интерес вашего читателя. Время от времени посвящайте рубрику какой-то определенной общественной группе - молодежи, бизнесменам, домохозяйкам. В конце рубрики сообщайте номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию.

Сделайте копию пресс-релиза, на копии обозначьте имена людей и контактные телефоны для каждой из предлагаемых работ. Это поможет вам направлять людей. Кроме того, вы можете захотеть указать эти имена и телефоны непосредственно в рубрике.

1. Перечислите несколько организаций или групп, которые могут захотеть рекламировать свои добровольческие возможности вместе с вами.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. На отдельном листе бумаги запишите примерное содержание рубрики.

Ответственный за рубрику. _____

Срок подготовки; _____

Объявления по радио

Большинство радиостанций делают объявления об услугах общественных организаций бесплатно. Если местная радиостанция принимает только платные объявления, поищите себе спонсора среди местных компаний. Объявление может включать в себя: "Это объявление об общественных услугах помогла донести до вас Кока-Кола."

Радиостанции предъявляют разные требования к объявлениям. Свяжитесь с менеджером станции, чтобы определить, какие объявления предпочитает давать эта станция. Некоторые, например, основывают построение своих программ на 30-ти секундных интервалах и принимают краткие объявления длительностью 30 или 60 секунд. Другие могут проявить большую гибкость. Кроме того, некоторые станции требуют представления объявлений в письменной форме, в то время как другие принимают магнитофонные записи. Но, даже предоставляя магнитофонную запись, прикладывайте письменный текст вашего объявления. Другие детали, которые следует выяснить: количество копий, предпочитаемый стиль, обозначение конца объявления об общественных услугах - да или нет, тип используемой пленки, в каком виде печатать объявления. Также прослушайте передачи станции, чтобы почувствовать ее стиль и выяснить точку зрения. Крайне полезно лично знать людей, работающих на ваших местных радиостанциях. Чем лучше вы их знаете, тем легче вам будет поддерживать с ними связь. Договоритесь о встрече с ними. Разговаривая с ними, вы должны твердо знать, почему хотите сделать объявление, знать, почему вы считаете это хорошей идеей.

Как организовать и представить свое объявление

Печатайте все копии вашего объявления на стандартном листе бумаги, с двойным интервалом, на одной стороне листа. Текст начните с трети страницы, оставляйте широкие поля. С правой стороны страницы приведите название организации, адрес и номер телефона (можете использовать бланк организации), а также имена и контактные номера ответственных за объявление, например:

Центр помощи инвалидам

д.1, Большая ул., Кимберли, 800-4000 Контакт:

Джон Смит, 700-1000 (домашний)

В левом углу страницы укажите дату, когда следует передать объявление и предпочитаемое время. Ниже укажите длительность объявления, (т.е. Время: 30 секунд).

Как писать объявление по радио

Хорошее объявление пишется для уха, а не для глаза. Вы должны представить все факты: ЧТО, ГДЕ, КОГДА, КТО, и ЗАЧЕМ об объявляемом событии. Ваше обращение должно быть неформальным, как будто вы говорите с одним человеком, а не с тысячами. Используйте простые описательные слова, которые сформируют образ, расцветят его. Помните, что радио воздействует только на слух, и слушатели должны представить в уме ту картину, которую вы хотите создать. Используйте короткие предложения. Пример доверительного стиля: "вы" вместо "они", "не надо" вместо "нельзя", "давайте" вместо "я требую".

На каждую секунду приходится приблизительно два слова (справедливо для английского языка), приблизительно 60 слов для 30-секундного объявления, 120-130 слов для минутного.

Рассмотрите следующие примеры:

Время: 30 секунд

Возможно, вы задумывались о добровольной работе в какой-либо достойной организации нашего города. А потом решили, что не сможете сделать многого. Это не так. Подумайте о своем опыте, который получили в ходе работы, и хобби. А еще подумайте о людях. Отдайте свой опыт и внимание на помощь людям в течение всего нескольких часов в неделю. А мы подскажем, как это сделать. Свяжитесь с местным добровольческим центром для получения дополнительной информации, чтобы узнать, каким образом вы можете принять участие. В Бернби звоните по телефону 298-3456, в Ричмонде - 478-4598, в Суррее - 222-0985.

Время: 30 секунд

в глубине своего подсознания вы знаете, что в городе есть люди, нуждающиеся в помощи. Что вы можете сделать? Много! Став добровольцем. Действительно, существует острая нужда в ваших талантах, умениях, в вашем внимательном отношении. Если вы можете потратить несколько часов в неделю, этим вы поможете обществу. Как это сделать, подскажет местный добровольческий центр. Звоните в Ванкуверский добровольческий центр, 235-3658. Пока вы не сделаете этого, вы не узнаете, сколько пользы можете принести.

Время: 20 секунд

В нашем обществе многие работают бесплатно. Это добровольцы..., люди всех слоев общества, усердно работающие многими способами, чтобы сделать общество лучше для всех нас. Сейчас у нас есть очень важная работа. За информацией о добровольчестве обращайтесь в Ванкуверский добровольческий центр, 235-3658.

Время: 30 секунд

Людям нужны люди. Прямо сейчас, в Ванкувере, есть люди, нуждающиеся в вас. Это дети, больные, старики, люди, потерявшие смысл жизни. Им нужно ваше тепло, ваша помощь. Если вы могли бы хоть несколько часов в неделю работать добровольно, их жизнь стала бы другой. Мы подскажем вам, как это сделать. За информацией обратитесь в местный добровольческий центр, вам скажут, как вы сможете принять участие. В Ванкувере телефон 235-3658, в Бернби 472-4969, на северном побережье - 762-5935.

"рассмотрите привлечение добровольца, который бы писал объявления о вашей организации"

Примечание: Написание кратких объявлений для вашей организации или группы можно поручить добровольцу.

1. Перечислите радиостанции вашего города.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Ответственный за изучение этих станций и установление контактов с персоналом:

3. Напишите 30-секундное объявление о вашей организации или группе:

Срочные просьбы

Если возникла срочная нужда в привлечении добровольцев, радиостанции, как правило, идут навстречу и делают такие объявления. Вам будет легче, если вы знаете людей с радиостанции, но, в любом случае, делайте попытку. На радиостанциях могут быть определенные формы, в которых подаются заявки на такие объявления, выясните это. Помните, они оказывают вам услугу.

Беседы по радио

Некоторые радиостанции проводят беседы, ориентированные на общественность. Скорее всего, они с радостью согласятся пригласить кого-то, чтобы рассказать о добровольческих делах. Организуйте встречу с ведущим программы. Объясните ему, чем вы занимаетесь и почему хотите участвовать в передаче. Если ваше предложение будет принято, напишите основные сообщения, которые вы хотели бы сделать в ходе беседы. Это поможет ведущему задавать соответствующие вопросы. Но также заранее подготовьтесь к тем вопросам, которые может задать ведущий.

Отправляясь на радиостанцию для участия в передаче, сделайте это задолго до начала, поскольку ведущий может захотеть предварительно переговорить с вами. Это также позволит вам собраться. Возможно, вы поддерживаете связь с несколькими радиостанциями. В этом случае всякий раз обращайтесь только к одной из них. "Пусть ведущие радиобесед узнают о вашей добровольческой программе"

Уловка: Если радиобеседа предусматривает возможность телефонных звонков радиослушателей, договоритесь с несколькими людьми, чтобы они позвонили. Не полагайтесь на то, что все произойдет само собой.

1. Оцените радиобеседы на вашей местной станции, где возможно, укажите ведущего.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Укажите двух человек, которые могли бы принять участие в этих беседах от лица вашей организации.

3. Укажите основное заявление, которое вы хотели бы сделать в ходе беседы.

Стенды и выставки

"стенды и выставки предназначены для того, чтобы люди останавливались и обращали внимание"

Стенды и выставки могут быть весьма эффективным средством обращения к большим группам людей. Они предназначены для того, чтобы остановить человека, привлечь его внимание, чтобы возбудить у людей интерес, чтобы дать им информацию. Цель их - чтобы у людей возникли такие вопросы, за ответами на которые надо обратиться к вам. Стенд - это не просто разовое мероприятие. Старайтесь разработать такой, который вы могли бы использовать много раз в разных местах.

В качестве материалов для стенда можно использовать практически все. Наиболее часто используемые материалы - фотографии, плакаты, исторические предметы, если возможно - образцы оборудования. Черно-белые фотографии можно легко увеличивать, они долговечны, поэтому вы понесете только первоначальные расходы. Фотографии для стендов следует делать на матовой, а не на глянцевой бумаге. Плакаты также могут быть изготовлены вами или добровольцем и стоить недорого. Это прекрасный случай для привлечения добровольцев - особенно увлекающихся фотографией и самостоятельно проявляющих пленки и отпечатки, а также для тех, кто имеет талант художника и кто хочет найти ему применение. Перечень материалов, которые можно использовать для стенда, ограничен лишь нашим воображением, это может быть бумага, картон, дерево, пластик, фанера, сети, воздушные змеи, зонтики, воздушные шары и т.д. Главное - проявить выдумку, использовать такие материалы, которые позволят перевозить стенд с места на место и использовать много раз. Брошюры и другой раздаточный материал также очень важен для стенда или выставки. Большое значение имеет использование цвета. Стремитесь использовать теплые яркие тона, которые хорошо сочетаются и дают ощущение комфорта.

Движение всегда эффективно привлекает внимание. Рассматривая этот материал, вы можете подумать об использовании автоматического слайдоскопа с меняющимися слайдами, показывающего картинки вашей деятельности. Это не должно быть таким сложным действием, как презентация слайдов. Это должен быть просто набор слайдов, звуковое сопровождение не обязательно. Если ваш стенд не предусматривает стендиста, вы можете быть ограничены в выборе средств, которые не требуют присутствия человека. Важно хорошее освещение вашего стенда. Старайтесь, чтобы подсветка не создавала бликов и отражений на фотографиях и плакатах, из-за чего их будет трудно рассмотреть. Важно тщательно подбирать шрифты надписей на вашем стенде. Разнообразие шрифтов не должно отвлекать от сущности информации. Простота - часто самое лучшее решение.

Всегда важно задуматься, на кого направлен ваш стенд или выставка. Подумайте, каким образом можно легко адаптировать ваш стенд к интересам различных групп людей.

"подумайте о том, какое впечатление вы хотите произвести"

Существует множество мест, где есть возможность представить ваш стенд или выставку. Иногда разрешается устанавливать стенды на важных встречах или собраниях влиятельных людей. Кроме того, попробуйте установить стенд в вестибюлях банков, супермаркетах, галереях, музеях, колледжах, школах, библиотеках, центрах занятости, в окнах универмагов, и т.д. Свяжитесь со всеми местами, где бы вы хотели поместить стенд, расскажите им, что вы хотели бы сделать.

Пример

Добровольческий центр города Бэрнаби совместил в нескольких торговых центрах установку стендов с непосредственным набором добровольцев. У стендов постоянно находился один из работников центра и один доброволец, они обнаружили, что стенд весьма эффективен, как с точки зрения информирования, так и с точки зрения набора. Они направляли людей в организации, назначали даты и время встреч. Это было также крайне недорого, поскольку организации сами изготовили свои экспозиции и раздаточный материал, за стенды и места размещения не пришлось платить. Единственными понесенными расходами было возмещение текущих расходов добровольцев (кофе, автобусные билеты), а также издание брошюр о добровольческом центре и другого печатного раздаточного материала. Наиболее популярным был раздаточный лист с перечислением 35 идей о добровольной работе. Кроме того, был использован слайдоскоп без звукового сопровождения. Торговые центры оказали большую помощь/ предоставив основное необходимое оборудование.

"эффективной может быть установка стенда в торговом центре с одновременным набором добровольцев"

1. Перечислите материалы, которые вы можете использовать для стенда.

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Опишите те информационные средства, которые вы будете использовать на стенде.

3. Ответственный за подбор материалов стенда.

4. Перечислите места, где вы могли бы установить стенд.

5. Ответственный за договоренности о местах и назначении сроков.

Ярмарки добровольцев

Несколько организаций или групп могут совместно спланировать и представить множество разнообразных стендов, организовав тем самым ярмарку ресурсов общества или ярмарку добровольцев. Кто-то, вы или доброволец, должен координировать мероприятие: определить место, выставляющиеся организации, информирование общества и т.д. Это одна из функций добровольческих центров, поэтому, если в вашем регионе есть такой центр, обращайтесь туда. Внимательно относитесь к чувствам и мнению каждой участвующей группы или организации.

Ярмарка просвещает людей несколькими путями;

“попросите местный добровольческий центр организовать ярмарку добровольцев”

- Она сообщает людям об организациях и группах, действующих в вашем регионе.
- Она дает людям лучшее понимание функций, выполняемых этими организациями и группами.
- Она дает потенциальным добровольцам возможность увидеть весь спектр добровольческих работ и позволяет им почувствовать свою необходимость неформальным образом.
- Она способствует установлению связей между организациями и группами.

Ярмарка дает прекрасную возможность обращения к общественному мнению несколькими путями. Хотя главная цель - просвещение местного населения, она также дает возможность повысить число привлекаемых добровольцев. Для проведения ярмарки вам нужна большая площадь. Постарайтесь использовать такую площадь бесплатно, обратившись к городским властям, бизнесменам, школьному управлению, университетскому или общественному центру. Вы практически не ограничены в том, что можете использовать на ярмарке. Каждая организация или группа предоставляют собственные стенды и экспозиции (см. Стенды и Выставки); вы можете пригласить лектора для проведения одной или нескольких лекций, вы можете организовать аудиовизуальную презентацию о добровольцах в вашем обществе, можете представить крупную карту с указанием мест расположения организаций, и так далее. Подготовка к ярмарке должна начаться за пять-шесть месяцев до даты открытия. Однодневное мероприятие с 12 дня до 9 вечера в апреле или сентябре - это хорошее решение. Необходимо иметь одного человека из добровольческого центра или одной из организаций, ответственного за координацию мероприятия в целом.

Телевидение

"подберите программы бесед и новостей на местном телевидении"

Реклама на коммерческом телевидении может быть крайне дорогой и недоступной для добровольческих организаций. Тем не менее, ваша организация- может найти некоторые пути, чтобы получить время на телевидении. Например, это могут быть заставки с объявлениями общественных служб. Такие заставки строятся по тому же принципу, что и объявления по радио, за исключением того, что вы можете договориться с телестудией о продолжительности, числе повторов, особом стиле и т.д. Также вы можете проверить программу канала, который обслуживает вашу местность, с целью отыскать общественно ориентированные программы, такие, как телебеседы, либо программы общественных журналов.

“обращайте внимание на то, как вы будете выглядеть и звучать”

Что следует помнить, находясь в телестудии:

- Всем, кто говорит, нужен микрофон, поэтому не приглашайте слишком много людей.
- Не курите во время съемки.
- Не надевайте белую одежду или ярко раскрашенную. Пастельные тона предпочтительнее. Кроме того, не надевайте ювелирные изделия или другие предметы, которые могут создать блики.

- Если используются вращающиеся стулья, избегайте вращаться на них в разные стороны, когда на вас наведена камера. Не двигайтесь перед камерой слишком быстро.
- Не надо заранее слишком подробно обсуждать беседу. Вам нужно создать атмосферу непосредственности и раскованности, которая позволит вам справиться с любой незапланированной ситуацией.
- Больше говорите со всеми участниками.
- Проведите репетицию, чтобы распределить время и избежать накладок.
- Если программа не идет в прямом эфире, вы сможете сделать повторный дубль. Но помните, что некоторые оговорки вполне допустимы и их не всегда нужно исправлять.

Каждая такая программа имеет ответственного сотрудника, с кем следует установить контакт, ведущего телебесед и продюсера тележурналов. Расскажите им о себе и поймите их критерии отбора тем для выпуска в эфир. Они дадут вам понять, что возможно и что невозможно. Беседы на телевидении следуют тем же правилам, что и беседы на радио. Для других программ вам, возможно, придется подать предложение или по крайней мере подход, по которому режиссер построит передачу. В любом случае помните, что вы обращаетесь с ценным и важным предложением. И не забывайте говорить "спасибо".

Кабельное телевидение

В некоторых районах компании кабельного телевидения предоставляют каналы для нужд общественности. Эти каналы для вас - они созданы, чтобы откликаться на потребности общества, помогать устанавливать общественные связи. Лицензии компаний кабельного телевидения требуют, чтобы общественной информации отдавалось предпочтение, поэтому они включают в программу все, что идет на пользу обществу.

1. Укажите вашу местную компанию кабельного телевидения (если она существует).

2. На отдельном листе обрисуйте передачу кабельного телевидения, которую вы хотели бы подготовить, включая форму, место и т.д.

3. Ответственный за передачу компании вашего предложения.

4. Укажите ваши местные станции коммерческого телевидения.

5. Напишите 30-секундное объявление об общественной службе и набросок того, какими слайдами или видеофильмом оно должно сопровождаться.

6. Ответственный за видеоматериалы. _____

7. Перечислите передачи на общественные темы и их ведущих:

_____	_____
_____	_____
_____	_____

8. Назовите двух человек из вашей организации, которые захотели бы участвовать в передаче.

9. Ответственный за связь с телестудиями _____

Непосредственное общение

Хотя рассмотренные нами методы набора могут казаться впечатляющими, куда более эффективно непосредственное общение. Здесь имеется в виду, что ваши добровольцы могут делиться опытом своей добровольческой работы с друзьями, соседями, сотрудниками, другими знакомыми и приглашать их присоединиться. Такой способ набора происходит спонтанно; он вырастает из того опыта, который приобрели добровольцы и персонал, работая в вашей организации. Другими словами, если добровольческая работа в организации создает отрицательный опыт у тех, кто с вами работает, они никогда не будут эффективно набирать других. Если же опыт работы ваших добровольцев будет положителен, справедливо обратное.

Как можно убедиться в том, что опыт работы положителен?

“довольные добровольцы – это ваши лучшие набирающие”

- обеспечьте, чтобы работа добровольцев в вашей организации была полна смысла и положительных эмоций
- получайте от добровольцев обратную связь относительно того, что по их мнению улучшит качество их работы
- проводите в жизнь эти предложения добровольцев

Любыми средствами привлекайте добровольцев к помощи в наборе других для заполнения вакантных добровольческих должностей.

Время от времени пересматривайте вашу добровольческую программу, чтобы обеспечить, что те процедуры, которые описаны в данной книге, срабатывают в нужном вам направлении. Эти процедуры являются общим методом формирования положительного опыта работы, а также атмосферы комфорта и удовлетворения в вашей организации, что будет стимулировать добровольцев привлекать своих друзей и знакомых.

Другие методы набора

"обеспечьте положительный опыт добровольческой работы в вашей организации"

1. Набор на улице

Принцип - перенести свою контору на улицу". Эта идея была опробована Филом Роджерсом из Вирджинии. Фил вышел на улицу со столом, двумя стульями и плакатом, описывающим потребности в добровольцах, а также с формами анкет, и основал свою уличную контору напротив крупнейшего супермаркета в городе. Если прохожие задерживались и высказывали свой интерес к перечисленным на плакате работам. Фил приглашал их присесть на предлагаемый стул и проводил с ними собеседование прямо на месте. Назначения на должность не обсуждались немедленно, но осуществлялись в ходе дальнейших контактов.

Ваши результаты? Успех? Проблемы?

2. Набор с машины

Эта идея очень похожа на уличный набор. На этот раз вы можете захотеть создать передвижной офис, используя автомобиль (желательно микроавтобус). На машине можно установить плакаты/сделать надписи и т.д. Вы можете проезжать по разнообразным местам, встречая множество людей, объявляя свои цели через мегафон и опять-таки проводя собеседования прямо на месте. Вам понадобятся регистрационные анкеты, возможно, вы захотите взять столы и стулья, возьмите также раздаточный материал, щиты, которые вы можете прислонить к машине и прочее. Если у вас нет знакомых с подходящей машиной, вы всегда можете связаться с продавцами машин и они могут оказать вам поддержку в обмен на рекламу их фирмы.

Ваши результаты

2. Отбор набирающих

“подбирайте набирающих в соответствии с тем слоем общества, из которого вы набираете добровольцев”

Подбирая тех, кто будет заниматься набором, помните, что наиболее эффективно, когда молодежь общается с молодежью, пожилые с пожилыми, женщины набирают женщин, мужчины - мужчин. Это может происходить в порядке естественного хода вещей, однако если вам нужны в основном молодые добровольцы, подбирайте набирающих из молодежи. Например, работники одной фабрики вызвались добровольно набирать своих товарищей по работе. Это может быть одним из видов добровольческой работы. В одном городе бармен работал, как доброволец-набирающий.

Ваши результаты (и рекомендации)

Как сделать свою жизнь счастливой впоследствии

Перед тем, как закончить этот курс обучения, скажем несколько слов о том, как сделать свою дальнейшую жизнь с добровольцами счастливой. Итак, после того, как вы набрали добровольцев, провели собеседования, ориентировали и обучили их, все пойдет гладко, не правда ли?

Может быть... но на этом работа не кончается, она только началась.

Поощрения

“поощрение должно быть искренним и отражать вклад сделанный добровольцем”

Добровольцы хотят, чтобы их заслуги признавались и поощрялись, что нельзя делать однократно, по прихоти или нерегулярно. Поощрение должно стать каждодневной заботой.

Нужно следить, чтобы система поощрений не впадала в две крайности. Неискреннее поощрение превращается в пустой знак, когда что-то делается лишь ради формальности, а не потому, что мы действительно заинтересованы в успехах добровольца и его участии.

Наоборот, слишком преувеличенно выраженное поощрение может стать навязчивым, добровольцы скажут сами себе "оставьте меня в покое, пожалуйста". Необходимо соблюдать золотую середину между этими двумя крайностями, так, чтобы руководитель добровольцев установил с ними подлинную связь и относился к каждому добровольцу с пониманием его интересов.

Вот некоторые вещи, которые вы можете использовать, поощряя добровольцев:

- Давайте добровольцам конструктивную обратную связь относительно их работы, либо формально, на собраниях, либо неформально в ходе работы.
- Давайте возможность добровольцам сообщать их мнение относительно организации или программы - связь должна быть двусторонней.
- Давайте добровольцам возможность повышать свою ответственность.
- Приглашайте добровольцев на собрания персонала, чтобы узнать их мнения, поощряйте активное участие.
- Приглашайте добровольцев на заседания правления.
- Проводите ежегодный день добровольца, возможно, в ходе Недели признательности добровольцам. В этот день вы можете формально поощрить добровольца и провести с ними какую-нибудь встречу - чай, ужин, пикник и т.д.
- Проводите перерывы на чай или кофе вместе с добровольцами.
- Проводите с добровольцами политику открытых дверей.

“будьте изобретательны и вдумчивы для успешного признания заслуг добровольцев”

Ваши добровольцы оказывают важные и ценные услуги, дайте им об этом знать! Помните, что как и любой член персонала, доброволец когда-нибудь уйдет. Когда он решит перейти на другую работу, выберите время, чтобы провести прощальную встречу с добровольцем, чтобы:

- персонально поблагодарить его за хорошую работу;
- дать ему возможность высказать прощальное мнение об организации и программе;
- помочь ему в планах на ближайшее будущее, например, предлагая направление на работу.

Обратная связь или беседы с добровольцами

“разговор с увольняющимися может дать ценную обратную связь”

Добровольцы должны точно знать, почему они нужны и желанны, как и то, каким образом сделать свой вклад еще более ценным. Можно проводить личные встречи на регулярной основе с каждым добровольцем и руководителем добровольцев или непосредственным начальником возможность обсудить вопросы, относящиеся к работе добровольца, его удовлетворенность или недовольство работой. Беседуя с группой, вы можете обращаться к общим проблемам, выясняя взаимную озабоченность.

Обратная связь

Пожалуйста, дайте нам знать, насколько помогла вам эта книга. Сообщите, что было для вас особенно ценным, а что можно было бы изложить лучше. Письмо отправляйте по адресу:

Юнайтед Уэй Интернэшнл

Инициатива в России и СНГ

Россия, 101000 Москва, Почтамт, а/я 285