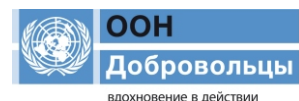


Авторы и составители:  
Алия Сагингалиева  
Антонина Кукаева



# ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: МЕТОДЫ, ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ



Joint initiative Seimar Social Fund & UN Volunteers

Это пособие было подготовлено при финансовой поддержке Фонда Сорос-Казахстан.  
Содержание данной публикации отражает точку зрения авторов,  
которая не обязательно совпадает с точкой зрения Фонда Сорос-Казахстан.

**Авторы и составители:**

Алия Сагингалиева

Антонина Кукаева

**Редакционная коллегия:**

Айнура Абсеметова

Елена Амреева

Жазира Карабалаева

Асель Стамбекова

Григорий Ли

# УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:  
МЕТОДЫ, ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ**

Издано Координационным Центром Добровольцев «Komanda SOS»  
(совместная инициатива Программы Добровольцев ООН и  
Благотворительного Seimar Social Fund) в рамках проекта  
«Школа тренеров» по гранту Фонда Сорос-Казахстан  
программа - «Молодежные инициативы»

Алматы 2012 г.

УДК 061  
ББК 60.56  
С 13

Редактор: Антонина Кукаева  
Технический редактор: Григорий Ли  
Дизайн и верстка: Аян Жанакбаев  
Корректор: Антонина Кукаева

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: МЕТОДЫ, ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ: Учебное пособие. Алматы: ТОО "Grade Technology", 2012.

ISBN 978-601-06-1894-7

Учебное пособие описывает основные инструменты работы с добровольцами и технологии организации добровольческих проектов, а также дает практические рекомендации по ключевым направлениям волонтерской деятельности (поиск, привлечение и мотивация добровольцев, разработка и организация проектов, управление проектами, выстраивание отношений со СМИ, проведение специальных мероприятий и др.). Материал учебного пособия составлен таким образом, чтобы дать краткую и максимально полезную информацию о методах, инструментах и технологиях организации работы с добровольцами. Все рекомендации, изложенные в данном пособии, проверены на практике и проиллюстрированы реальными примерами. Основная цель пособия – предоставить руководителям волонтерских организаций Казахстана практические навыки организации эффективных добровольческих программ от идеи и стратегического плана до реальных результатов. Авторы пособия благодарят Фонд Сорос Казахстан, Национальную Волонтерскую Сеть, Программу Добровольцев ООН в Казахстане за всестороннюю поддержку в издании данной книги.

Все права защищены. Любая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения владельца авторских и имущественных прав.

Это пособие было подготовлено при финансовой поддержке Фонда Сорос-Казахстан. Содержание данной публикации отражает точку зрения авторов, которая не обязательно совпадает с точкой зрения Фонда Сорос-Казахстан.

ISBN 978-601-06-1894-7

УДК 061  
ББК 60.56

© А.Сагингалиева, А.Кукаева, 2012  
© Частный Благотворительный Фонд «Seimar Social Fund.kz», 2012  
© Координационный Центр Добровольцев «Komanda SOS», 2012

# ОГЛАВЛЕНИЕ

## ВВЕДЕНИЕ

## ЧАСТЬ I – КУРС ДЛЯ КООРДИНАТОРОВ НПО

### Глава 1. Разработка проекта от идеи до стратегического плана.....7

- 1.1. Поиск идей..... 7
- 1.2. Целеполагание и работа с целями ..... 9
- 1.3. Планирование (системные и локальные инструменты) .....11

### Глава 2. Искусство поиска и привлечения волонтеров .....16

- 2.1. Где и как искать волонтеров .....17
- 2.2. Отбор волонтеров .....19
- 2.3. «Курс молодого бойца» для волонтеров ..... 21

### Глава 3. Организация работы с добровольцами .....23

- 3.1. Возможности мотивации и стимулирования волонтеров .....23
- 3.2. Взаимодействие добровольцев и штатных сотрудников - тимбилдинг .....26
- 3.3. Способы удержания добровольцев в организации и признание заслуг.....27
- 3.4. Контроль за исполнением и оценка деятельности ..... 27
- 3.5. Проектные команды .....29

### Глава 4. СМИ и волонтерская деятельность .....33

- 4.1. Стратегия выстраивания отношений со СМИ .....33
- 4.2. Ключевые правила при работе со СМИ.....37
- 4.3. Продвижение в интернете .....39

### Глава 5. Экономические и юридические аспекты волонтерской деятельности .....43

- 5.1. Правовые аспекты работы с волонтерами ..... 43
- 5.2. Просчет экономического вклада добровольцев ..... 44

## ЧАСТЬ II – КУРС ДЛЯ ТРЕНЕРОВ, РАБОТАЮЩИХ С ВОЛОНТЕРАМИ

### Глава 6. Базовые программы.....46

- 6.1. Образовательные программы .....46
- 6.2. Паллиативная помощь ..... 49
- 6.3. Исследовательские программы ..... 51

### Глава 7. Фандрейзинговые программы.....52

- 7.1. Партнерские и спонсорские программы .....52
- 7.2. Привлечение пожертвований.....55

### Глава 8. Международные программы.....57

### ЧАСТЬ III – ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА В КАЗАХСТАНЕ

Глава 9. Волонтерство в Казахстане..... 61

Глава 10. Волонтерская деятельность в цифрах..... 64

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

Вопросы к собеседованию.....67

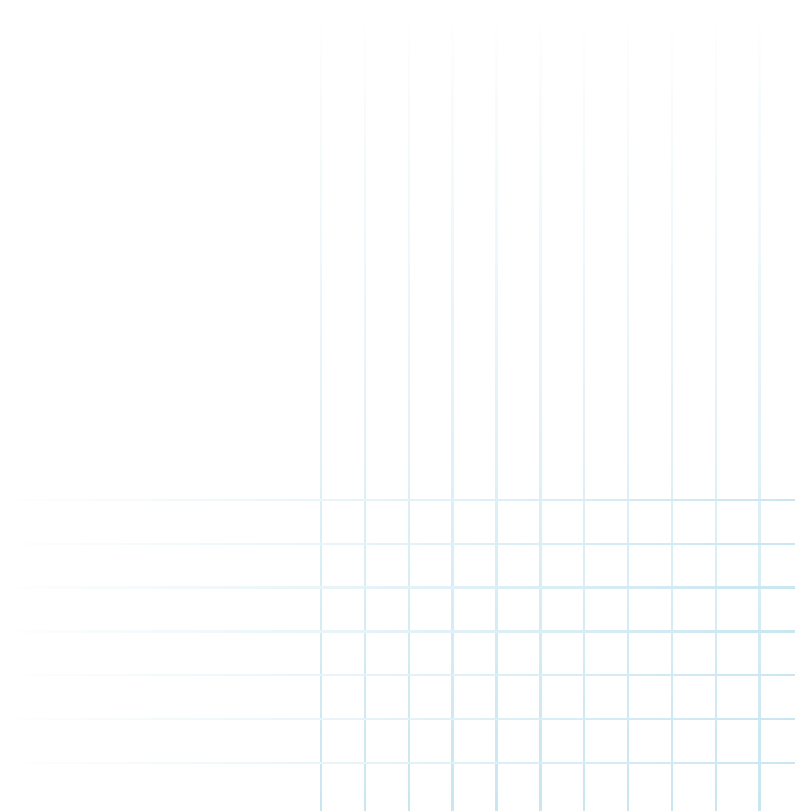
Инструкция волонтера.....68

Тест Белбина.....74

Контракт добровольца.....77

Тест Герцберга.....79

Список использованной литературы и источников.....83



Мои поздравления Координационному Центру Добровольцев «Komanda SOS» и вам, дорогие читатели, с созданием данного ценного учебного пособия!

Это пособие поможет вам сделать большой шаг вперед на пути к положительным изменениям в гражданском обществе Казахстана, а также поддерживать развитие добровольчества вместе с другими организациями во всем мире.

Асар - добровольная взаимопомощь - является жемчужиной казахских традиций, которой делятся во всем мире. Добровольчество по-разному называют во многих странах, но сердце данной концепции - это солидарность всего общества и стремление быть более активными в принятии решений. Цели и задачи каждой организации могут варьироваться от развития села до экологической устойчивости страны, и все эти начинания вы можете поддерживать путем привлечения добровольцев и вдохновлять других на активные действия

Я призываю вас максимально использовать данное учебное пособие и применять его рекомендации на практике в ваших организациях. Вместе мы сможем использовать возможности и потенциал казахстанского добровольчества для его развития.

Ай Ватанабэ  
Координатор Программы Добровольцев ООН  
Программа Добровольцев ООН, Казахстан

## ВВЕДЕНИЕ



Добровольческие инициативы — тема очень актуальная для Казахстана. В настоящее время волонтерство в стране перешло на новый этап развития. К казахстанцам, особенно молодому поколению, уже пришло понимание того, что добровольный труд на благо общества необходим каждому из нас, и является залогом успешной жизни всей страны и каждого ее гражданина.

Однако волонтерские усилия до сих пор носят фрагментарный характер, не имеют системного подхода, а также механизмов государственного регулирования и стимулирования. Поэтому волонтерам и неправительственным организациям необходима целенаправленная координация их усилий, особенно в регионах страны, чтобы деятельность каждого из этих сегментов общества была эффективной и приносила максимальную пользу.

Проект «Школа тренеров», в рамках которого было разработано учебное пособие «Организация добровольческой деятельности. Методы, инструменты и технологии», направлен на то, чтобы решить вопросы создания единой профессиональной платформы для специалистов, работающих в этой сфере, а также обучения координаторов и волонтеров неправительственных организаций эффективной работе с добровольцами.

Инициатива создания учебного пособия принадлежит Координационному Центру Добровольцев «Komanda SOS» (совместная инициатива Программы Добровольцев ООН и Благотворительного Seimar Social Fund) по гранту Фонда Сорос-Казахстан, программы – «Молодежные инициативы». Основная цель пособия – предоставить руководителям и координаторам волонтерских организаций Казахстана практические навыки организации эффективных добровольческих программ от идеи до реальных результатов. В создании пособия принимали участие ведущие специалисты волонтерских программ и международных организаций, бизнес-тренеры. В учебном пособии представлена действенная технология работы с идеями и целями, методология планирования и организации волонтерских проектов, практический курс поиска, привлечения и отбора добровольцев, инструменты мотивации, стимулирования и удержания человеческих ресурсов, навыки создания и управления проектными командами, а также рекомендации по работе со СМИ и другими партнерами.

Ценность пособия заключается в том, что оно является итогом многолетней практики, успешного опыта сотрудничества с различными организациями и реально осуществленных проектов. Также при написании пособия были использованы материалы из руководства по добровольческой деятельности Национальной Волонтерской Сети, исследование «Анализ состояния добровольчества как ресурса развития в Казахстане» Министерства культуры и информации РК и Программы добровольцев ООН в Казахстане, а также классические технологии планирования, тайм-менеджмента и управления проектами.

### ГЛАВА 1. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ОТ ИДЕИ ДО СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНА.



7

#### 1.1. ПОИСК ИДЕИ

— Куда мне отсюда идти?  
 — А куда ты хочешь попасть?  
 — А мне все равно, только бы попасть куда-нибудь.  
 — Тогда все равно куда идти. Куда-нибудь ты обязательно попадешь.  
 Л. Кэррол "Приключения Алисы в стране чудес"

Жизнь любого проекта начинается с идеи. От качества идеи зависит успешность проекта в целом. Если идея жизнеспособна, актуальна и соответствует реальным требованиям общества, то у проекта есть больше шансов на успешную реализацию.

Откуда берутся идеи? Если мы говорим о волонтерской деятельности, то существует три ключевых источника для поиска идей:

1. Запросы – это самый очевидный источник идей для деятельности вашей организации. К вам приходят запросы от реальных людей и организаций, и эти запросы могут стать началом какого-либо проекта;
2. Проблемы – это наиболее частый способ поиска идей в волонтерской и социальной деятельности. Как правило, реализацией волонтерских проектов занимаются люди с активной гражданской позицией и по сути их основная цель – решение социальных проблем общества.
3. Мозговой штурм - это классический способ поиска идей. Он наиболее динамичен и рассчитан на командную работу. Это оперативный метод поиска идей на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов, в том числе самых неожиданных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

Если два первых источника не требуют дополнительных знаний и навыков работы, то о мозговом штурме мы хотим рассказать в данном пособии подробнее. Некоторые проектные команды недооценивают метод мозгового штурма или же проводят его неправильно. Поэтому предлагаем познакомиться с классическим подходом к проведению мозгового штурма, который поможет вам наладить командную работу и расширить масштабы деятельности.

Правильно организованный мозговой штурм включает в себя три обязательных стадии. Каждая стадия отличается организацией и правилами ее проведения:

#### **Первая стадия – открытие.**

В начале этой стадии формулируется проблема, и ставится цель мозгового штурма. На данном этапе важно правильно подобрать участников штурма (подробнее об отборе участников команды читайте в главе 3, параграф 3.5) и определить модератора, который будет руководить процессом. Также к мозговому штурму можно подключить экспертов в зависимости от поставленной проблемы.

После этого команда переходит непосредственно к сбору идей. Важно определить время мозгового штурма. Оно должно быть строго регламентировано, не более 15 минут. За это время записывается максимальное число идей. Идеи ни в коем случае не обсуждаются.

Важно, чтобы автор до конца понимал смысл высказанной идеи, так как в последующем она, скорее всего, потребует уточнения и разъяснения для всех участников. На данном этапе главное — количество идей. Не делайте никаких ограничений. Полный запрет на критику и любую (в том числе, положительную) оценку высказываемых идей, так как оценка отвлекает от основной задачи и сбивает творческий настрой. Необычные и даже абсурдные идеи приветствуются. Комбинируйте и улучшайте любые идеи.



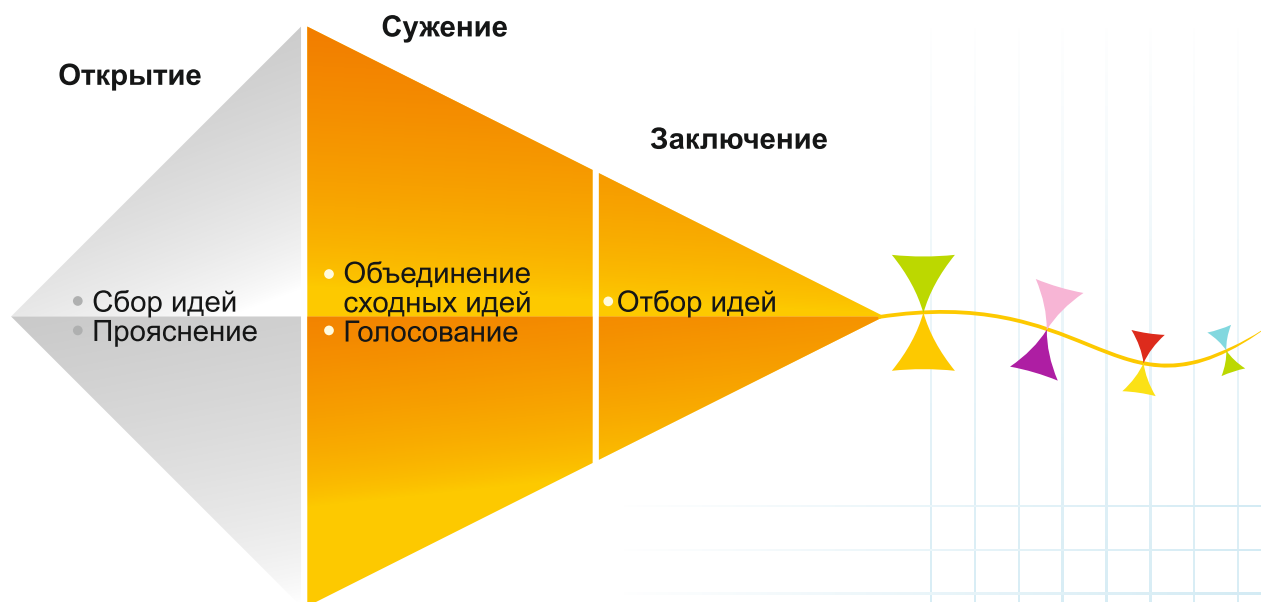
### Вторая стадия – сужение.

На данном этапе происходит объединение сходных идей, то есть идентичные идеи, высказанные разными словами, объединяются. Здесь оценка приветствуется. Однако, необходимо выработать единые критерии отбора и оценки идей, чтобы участники мозгового штурма оценивали их по одной «шкале». Успешность этого этапа напрямую зависит от того, насколько «одинаково» участники понимают критерии отбора и оценки идей. Завершить эту стадию мозгового штурма можно голосованием.

### Третья стадия – заключение.

На данном этапе происходит оценка и отбирается лидирующая идея. Если в предыдущей стадии идей было несколько, то теперь важно определить самую лучшую из них. Общее количество идей, прошедших в третью стадию, делится на 3 и округляется в большую сторону (получаем число  $n$ ). Каждый член группы может проголосовать за  $n$  идей, которые нравятся ему больше всего, но только по одному голосу за одну идею. В итоге для голосования остается  $1/3$  – «выжимка» из общего числа идей. Далее, если разница в количестве голосов между лидирующей идеей и следующей за ней большей, то останавливаются на лидирующей идее, если нет, то определяется «точка среза» - количество голосов, которые должна набрать идея, чтобы остаться в списке для дальнейшего обсуждения. Например, мы не обсуждаем идеи, набравшие меньше пяти голосов. Также в качестве метода отбора идей на финальном этапе может быть использовано дополнение предложенных идей подробностями. После применения этого метода может оказаться, что наиболее рейтинговая идея проигрывает менее популярной. На этом этапе идея из абстрактного понятия переходит в реальную плоскость.

Кратко механизм «мозгового штурма» можно проиллюстрировать следующей схемой:



Независимо от того, каким образом вы нашли идею, необходимо «проверить ее на вес», то есть понять, насколько идея действительно ценна, и стоит ли браться за ее реализацию. Для этого можно воспользоваться методом «Декартовых координат». Данный метод помогает проанализировать потенциальные изменения, которые влечет за собой идея.

В первую очередь, вам необходимо ответить на четыре вопроса:

<p><b>Что будет, если эта идея не будет реализована:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p><b>Что будет, если эта идея будет реализована:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>Чего не будет, если эта идея не будет реализована:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p><b>Чего не будет, если эта идея будет реализована:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Необходимо дать, как минимум, по пять ответов на каждый вопрос, а лучше больше. Отвечая на эти вопросы, вы должны знать, какие выгоды получите вы лично, какие выгоды получат другие лица, какие уроки можно извлечь из этого, какие навыки могут быть освоены, какие могут быть риски или негативные последствия и так далее. Необязательно, чтобы в каждом секторе было одинаковое количество ответов.

После того, как вы дадите развернутые и четкие ответы на все вопросы, необходимо будет проранжировать ответы, то есть внутри каждого квадрата необходимо распределить критерии «по весу». Какой из них стоит для вас на первом месте, какой на втором и так далее. Иными словами, что важнее. Сначала составляется примерный рейтинг критериев с первого по десятое место, а затем, начиная снизу, необходимо будет сравнить критерии по парам. Интересно, что после расстановки по местам все четыре квадрата станут более или менее похожи. И тогда вы получите те факты, на которые можно смело опираться при принятии решения.

Таким образом, метод декартовых координат – это абсолютно логический и рациональный метод анализа информации.

Искать идеи - непростая задача, но правильно найденная идея – это ведь не только залог успеха волонтерского проекта, но и вклад в развитие общества. При поиске идей необходимо уделять внимание оценке и взвешиванию идеи, что поможет существенно сэкономить ресурсы и затраты на реализацию проекта.

### 1.2. ПОИСК И ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ. ТЕХНОЛОГИЯ ГРАМОТНОГО ФОРМУЛИРОВАНИЯ ЦЕЛЕЙ SMART.

Волонтерский проект – это, в первую очередь, ориентация на позитивные изменения в социуме. И, конечно же, волонтерский проект должен преследовать гуманные цели.

От глобальных и размытых желаний - к конкретным целям, потому что именно они важны для правильной организации процесса, и только ответив на вопросы – «Что? Как? И зачем делать?» мы быстро достигнем желаемых результатов.

Правильная и своевременная постановка цели значительно экономит время и ресурсы на реализацию проекта. Именно поэтому постановка целей должна стать первым и обязательным этапом при разработке волонтерских программ.

Волонтерская деятельность не слишком сложна в плане целеполагания. Ведь в современном обществе так много проблем, которые требуют решения. И решение любой из этих проблем может стать целью вашего проекта. Но здесь важно эту цель правильно и четко сформулировать.

Правильно поставленная цель – это четкий и понятный образ конечного результата. Таким образом, когда вы поставите цель, вы точно будете знать, что хотите получить в результате вашего проекта.

Постановка цели является безусловной предпосылкой стратегического планирования, принятия решений и ежедневной работы.

Таким образом, установление целей проекта позволяет:

- лучше понять смысл планируемой работы;
- убедиться в необходимости выбранного направления деятельности;
- лучше оценить эффективность планируемой деятельности;
- убедить общественность в правильности вашего выбора;
- получить дополнительные силы, мотивацию;
- повысить вероятность достижения желательных результатов;
- сконцентрировать силы на стратегических направлениях.

Для эффективной постановки целей в волонтерских программах рекомендуется использовать технологию формулирования целей SMART. Технология SMART задает критерии формулирования цели, которых необходимо придерживаться при целеполагании. Название технологии является аббревиатурой, составленной из первых букв английских слов, называющих соответствующие критерии качества целей:

- S (specific) — каждая цель должна быть описана как четкий, конкретный, однозначно понимаемый результат;
- M (measurable) — цель должна быть измеримой с помощью конкретных индикаторов и стандартных процедур измерения;
- A (achievable) - цель должна быть реалистичной и в принципе достижимой;
- R (related) – цель должна быть согласованной и непротиворечивой;
- T (time bound) — цель должна быть четко определена во времени, должны быть конкретные сроки (и контрольные точки) ее достижения.

**(S) Specific/Конкретность** – первое требование к цели, которое задает ее конкретность (специфичность). Четко поставленная цель имеет больше шансов быть выполненной, чем цель, поставленная в общем (расплывчато). Данный параметр определяет такие требования к цели, как: конкретность, ясность и отсутствие двусмысленных формулировок.

Цель должна содержать ясную информацию для четкого понимания волонтером и каждым членом команды того, что от них требуется. Цель должна быть конкретна, и однозначно понятна каждому из членов команды. Именно поэтому рекомендуется давать ответы на вопросы: что, где, когда, почему и так далее. Объем конкретной цели должен быть не менее 5-10 слов. Например, неконкретная цель звучит так: «Хотим обучать детей из детского дома английскому языку», а конкретная: «Хотим, чтобы не менее 50% выпускников 9-го класса детского дома №2 сдали экзамены по английскому языку с баллом не ниже 4 по пятибалльной системе».

**(M) Measurable/Измеримость** - возможность измерения степени достижения - одно из ключевых требований к постановке целей. Следует устанавливать конкретные критерии для измерения прогресса. «Вы не можете управлять тем, что невозможно измерить. Все, что измеримо, может быть достигнуто». Когда вы измеряете свой прогресс, вы не сворачиваете с пути, достигаете установленных

временных сроков, оптимизируете ресурсы, координируете приоритеты и учитываете динамику окружающей действительности.

Практика показывает, что критерий измеримости требует особой проработки и творческий подход. Особое творчество требуется при поиске шкалы измерения, той линейки, которой мы будем измерять конечный результат. Помните, что любой результат возможно выразить в цифрах.

**(A) Achievable/Достижимость.** Команда при планировании волонтерской программы и постановке целей должна быть уверена, что она достижима. То есть у команды должны быть разумные, логические и объективные доводы, подтверждающие достижимость этой цели. Достижимость цели проверяется двумя факторами: здравым смыслом и подотчетностью. Следует избегать таких целей, в достижении которых роль сторонних организаций очень велика, и ваша команда не может повлиять на их деятельность. Например, волонтерская организация ставит цель: «Предотвратить заражение детей из онкологического отделения гепатитом С». Данная цель вряд ли будет достижима, так как она не подотчетна деятельности организации. Но это не значит, что цель должна быть слишком очевидной и легкой, она может попадать под определение «трудно, но выполнимо».

**(R) Related/Согласованность.** Ваша цель не должна идти вразрез с другими целями, деятельностью организации, законодательством и другими основополагающими факторами. Если перед вами стоят две или более целей на одном отрезке времени, проверьте их на согласованность. Они не должны противоречить друг другу.

**(T) Time bound/Временные сроки** - последнее требование к постановке задачи (с точки зрения порядка, но не важности!) - это указание временных сроков исполнения целей. Необходимо указывать конечные и промежуточные сроки для каждого этапа работ, ответственных за исполнение принятых решений. При постановке цели первое наиболее традиционное решение по временной составляющей - указание даты крайнего срока ее исполнения (deadline).

Технология SMART как процесс формулирования целей не является стандартной и жестко алгоритмизированной. Существуют различные модификации этой технологии.

Технология постановки (или контроля качества уже поставленных) целей SMART является очень удобным и компактным инструментом. Ею удобно пользоваться в формате «мозговых штурмов» или совещаний. Как показывает практика, время, затраченное на использование алгоритма SMART (при наличии заранее подготовленной необходимой фактической информации), обычно составляет от 45 до 90 минут.

### 1.3. ПЛАНИРОВАНИЕ (ЛОКАЛЬНЫЕ И СИСТЕМНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ).

Планирование проекта начинается с работы с целями. Если цель очень простая и очень понятная, то пойдите и сделайте ее. Если цель большая, и не сразу понятно, с какой стороны приступить к ее реализации, то очень полезно воспользоваться одним из двух методов работы с целями:

1. Декомпозиция – разложение целого на части;
2. Бизнес-процессный подход – разработка последовательности шагов по реализации цели. Пусть вас не пугает слово «бизнес», так как оно означает «дело», а значит суть данного названия – «процесс делания», к тому же принципы бизнес-планирования в целом подходят и для социальной деятельности.

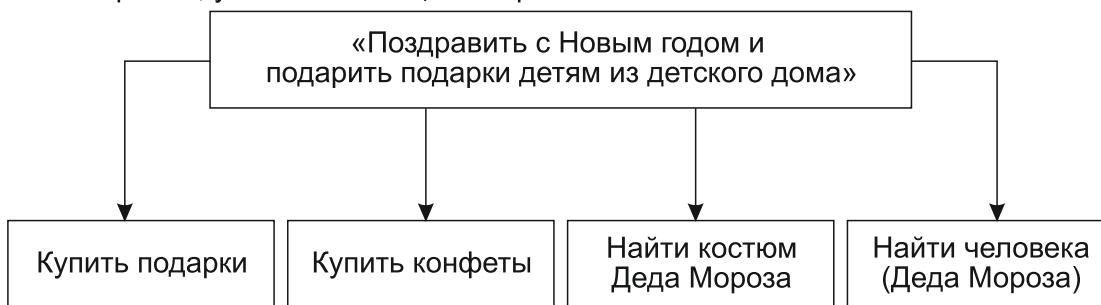


Волонтерская деятельность не слишком сложна в плане целеполагания. Ведь в современном обществе так много проблем, которые требуют решения. И решение любой из этих проблем может стать целью вашего проекта. Но здесь важно эту цель правильно и четко сформулировать.

Правильно поставленная цель – это четкий и понятный образ конечного результата. Таким образом, когда вы поставите цель, вы точно будете знать, что хотите получить в результате вашего проекта.

Постановка цели является безусловной предпосылкой стратегического планирования, принятия решений и ежедневной работы.

Таким образом, установление целей проекта позволяет:



Такой подход применяется, если генеральную цель можно «закрыть» решением простых задач независимо от последовательности или приоритетности их достижения.

Еще одним инструментом планирования является бизнес-процессный подход. Если при декомпозиции целей важно количество мелких задач, то при бизнес-процессном подходе большую роль играет расположение задач на временном отрезке. Бизнес-процесс – это последовательность связанных процедур, направленных на достижение определенного результата.

Между командой и целью проекта почти всегда существует ограничивающий шаг, определяющий, как быстро команда сможет достичь этой цели. Например, если команде необходимо подготовить и провести празднование Нового года в детском доме. Только определив и преодолев ограничивающий шаг, можно продвигаться вперед к достижению цели.

Ключевые действия для планирования заключаются в следующем:

1. Сначала составьте список всех действий, необходимых для осуществления работ.
2. Составьте схему, отражающую взаимосвязь между действиями (алгоритм или бизнес-процесс).
3. Определите время, необходимое для каждого действия (анализ необходимых временных ресурсов).

Например.

Действия, которые необходимо предпринять	Примерные затраты времени
1. Поиск детского дома и согласование деталей проведения праздника с руководством	15 часов
2. Поиск партнеров, которые предоставят подарки	10 часов

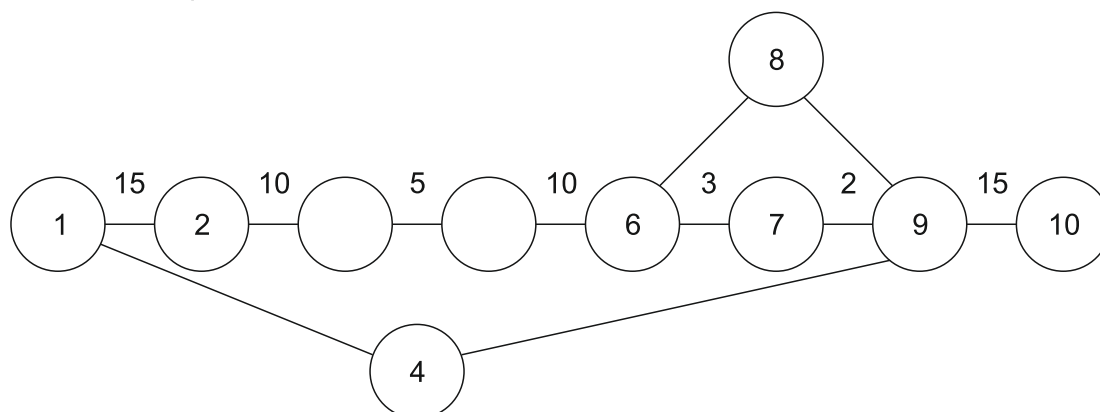
Действия, которые необходимо предпринять	Примерные затраты времени
3. Поиск волонтеров, которые выступят в качестве артистов, организаторов	5 часов
4. Подготовка сценария	5 часов
5. Закуп подарков, поиск и доставка необходимого реквизита для проведения праздника	10 часов
6. Поиск костюма деда Мороза	3 часа
7. Оформление зала	2 часа
8. Репетиция и отработка сценария	5 часов
9. Формирования подарков, расфасовка и т.д.	15 часов
10. Сам праздник	2 часа
<b>Итого:</b>	<b>72 часа</b>

Для разработки схемы бизнес-процесса необходимо выделить важные шаги/этапы реализации, которые приведут к результату. Каждый из этих шагов занимает определенное количество времени. При бизнес-процессном подходе необходимо закладывать определенное время на исполнение каждого шага. Некоторые шаги можно совершать параллельно, тем самым делая вашу деятельность более рациональной.

Таким образом бизнес-процессный подход поможет вам не только эффективно спланировать проект, но и понять, сколько времени потребуется на его реализацию.

Рисунок, приведенный ниже, показывает, что дела, которые могут осуществляться параллельно, находятся на различных уровнях. Временной график позволяет определить все существенно важные действия, необходимые для своевременного завершения проекта и время их выполнения.

Временной график демонстрирует не только наилучший образ действий от начала до конца, но и примерную продолжительность каждого шага вашего пути. Представленный ниже пример демонстрирует временной график подготовки новогоднего праздника в детском доме:



Реализация проекта – это комплексная и сложная работа, она включает в себя планирование, организацию бизнес-процессов, тайм-менеджмент и так далее. Но в науке управления существуют универсальные и достаточно простые инструменты, которые позволяют облегчить и сделать работу руководителя проекта и команды более эффективной. Одним из инструментов, которые мы рекомендуем применять, является график Ганта.

Этот график используется для иллюстрации плана, графика работ по какому-либо проекту, то есть является одним из методов планирования проектов. Первый формат графика был разработан Генри Л. Гантом в 1910 году. По сути диаграмма Ганта состоит из полос, ориентированных вдоль оси времени. Каждая полоса на диаграмме представляет собой отдельную задачу в составе проекта (вид работы), её концы — моменты начала и завершения работы, её протяженность — длительность работы. Вертикальной осью диаграммы служит перечень задач. Кроме того, на диаграмме могут быть отмечены совокупные задачи, проценты завершения, указатели последовательности и зависимости работ, метки ключевых моментов (вехи), метка текущего момента времени «сегодня» и другое.

Ключевым понятием диаграммы Ганта является «веха» — метка значимого момента в ходе выполнения работ, общая граница двух или более задач. Вехи позволяют наглядно отобразить необходимость синхронизации, последовательности в выполнении различных работ.

При составлении графика Ганта необходимо учитывать два “золотых” правила:

1. Все участники команды, работающие над реализацией проекта должны выполнять одинаковый объем работы;
2. Заканчивает и начинает дело один и тот же человек.

Пример графика Ганта:

этапы проекта	ответств. лицо	дата начала	дней	дата окончания																					
					1 янв	2 янв	3 янв	4 янв	5 янв	6 янв	7 янв	8 янв	9 янв	10 янв	11 янв	12 янв	13 янв	14 янв	15 янв	16 янв	17 янв	18 янв	19 янв	20 янв	21 янв
Разработка и планирование проекта	Петрова М.	01.01.2012	5	05.01.2012	█	█	█	█	█																
Подбор волонтеров для проекта	Сергазина А.	01.01.2012	5	05.01.2012	█	█	█	█	█																
Обеспечение договоренностей с бенефициаром	Иванов П.	04.01.2012	5	08.01.2012				█	█	█	█	█													
Инструктаж и обучение волонтеров	Алибеков М.	09.01.2012	3	11.01.2012								█	█	█											
Работа волонтеров	Сидорова С.	10.01.2012	10	19.01.2012										█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Получение отчетов волонтеров	Сергазина А.	21.01.2012	6	26.01.2012																			█		
Оценка эффективности и результатов	Петрова М.	30.01.2012	1	30.01.2012																					

При планировании проекта из инструментов тайм-менеджмента можно использовать **матрицу Эйзенхауэра**, которая основывается на принципе приоритетности.

Этот принцип является вспомогательным в тех случаях, когда необходимо срочно принять решение о приоритетности выполнения задач.

**Формула приоритета: приоритет = важность x срочность**

Иными словами, приоритет определяется двумя категориями: важностью и срочностью.

Высокая



Согласно формуле Эйзенхауэра все дела по приоритетности разделяются на четыре категории:

1. А - срочные (важные) задачи. Их выполняет координатор проекта;
2. В - менее срочные (важные) задачи. Координатору необязательно решать их сразу, но решить их он может позже сам;
3. С - срочные (менее важные) задачи. Координатор может перепоручить их решение другим лицам;
4. D - не срочные (не важные) задачи. Координатор должен перепоручить их решение другим лицам.

Правила распределения времени:

- 60% времени работы над проектом должны занимать дела группы В.
- 30% - дела типа А;
- 10% - дела типа С.
- 0% - дела типа D. Желательно не тратить время на выполнение таких задач. Они отвлекают вас от главной цели.

При планировании у любого участника команды время должно распределяться следующим образом:

- 60% - работа по распланированному графику;
- 20% - отдых;
- 20% - форс-мажорны (срочные, незапланированные задания).

Когда вы работаете с командой, необходимо учитывать график личной активности. Для добровольческой деятельности он наиболее актуален, так как у таких сотрудников нет строго нормированного рабочего дня. У каждого человека есть собственный график активности, где часы подъема (продуктивности) сменяются часами спада. В идеале нужно разработать подобный график для каждого сотрудника и планировать работу



согласно ему. К примеру, не стоит поручать человеку- «сова» проводить важные встречи или выполнять важные дела в ранние утренние часы. Подводя итоги вышесказанного, при планировании вам необходимо следовать следующим принципам эффективного управления временем:

1. Определите ваши цели (SMART).
2. Составьте реальный план дел.
3. Определите приоритеты ваших дел (ABC).
4. Документируйте ваши цели, планы, задачи.
5. Составьте порядок их выполнения.
6. Не планируйте 100% вашего времени (60\*20\*20).
7. Координируйте ваши планы между собой.
8. Делегируйте часть ваших задач другим.
9. Регулярно контролируйте результаты.

Предложенные инструменты планирования позволяют команде грамотно разработать стратегический план проекта и его реализацию. Самое главное – действительно использовать их в работе. Поверьте, это нисколько не сложно и эффективно.



## ГЛАВА II. ИСКУССТВО ПОИСКА И ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВОЛОНТЕРОВ

Реализация волонтерских проектов начинается, как правило, с осознания необходимости в привлечении волонтеров. А искусство поиска и привлечения волонтеров заключается в выявлении четких потребностей организации. Важно с самого начала определить для себя и всей команды следующее:

- ✓ Существующую потребность в работе волонтеров;
- ✓ Какую задачу вы ставите перед волонтерами;
- ✓ Какие результаты вы хотите достичь в итоге;

Есть два пути для привлечения волонтеров:

1. Исходя из потребностей конкретного проекта;
2. Исходя из внутренних потребностей организации;

Рассмотрим первый вариант. При наличии четко обозначенного запроса на оказание помощи (или услуги), прежде всего, необходимо определиться с набором качеств или навыков, которыми должны обладать будущие волонтеры – «портрет волонтера». Таким образом, вы облегчите себе задачу и сузите круг поиска волонтеров.

Например, если к вам поступил запрос на оказание помощи пострадавшим от каких-либо бедствий (конкретная задача), то вам требуются волонтеры с определенными навыками (психологи, медики или строители), и вы адресуете свой призыв к конкретной аудитории. Четко поставленные задачи для решения проблемы также помогают потенциальным волонтерам самоопределиваться и сделать выбор в пользу волонтерской деятельности. Успех данного проекта зависит от качественного подбора волонтеров, отвечающих требованиям.

Там, где нет четкой задачи или проблемы, которую нужно решить при помощи волонтеров (кроме как в целом организовать волонтерскую деятельность или движение), то это предполагает совершенно другую последовательность действий. Если в первом случае важно знать КАКОЙ волонтер вам нужен и для ЧЕГО, то во втором случае нужно знать ЗАЧЕМ и КАК их организовать, а также КОГО и КУДА привлечь.

Рассмотрим второй вариант. К примеру, к вам обращаются лица разных возрастов из разных сфер деятельности, желающие стать волонтерами и помогать людям, или же вы сами хотите инициировать волонтерскую деятельность. В данном случае тактика привлечения и подбора волонтеров меняется. Тут необходимо: (а) найти и привлечь людей, желающих стать волонтерами по разным причинам; (б) провести «инвентаризацию» навыков прибывающих волонтеров; (в) подобрать (разработать) волонтерский проект согласно их возможностям и желаниям, а также совпадающие с имеющейся потребностью. Это может быть организация работы в социальных, государственных и общественных учреждениях, где потребность в дополнительной поддержке и помощи есть всегда. Обычно это такие места, как детские дома, дома престарелых, общество людей с ограниченными возможностями, реабилитационные центры, больницы и хосписы. Или же это может быть уже налаженная работа с социально-уязвимыми слоями населения. Успех подобного проекта зависит от хорошей организации поиска и подбора проектов для волонтеров, а также организации самой работы волонтеров в этих проектах.

### 2.1. ГДЕ И КАК ИСКАТЬ ВОЛОНТЕРОВ

На вопрос ГДЕ и КАК искать волонтеров мы уже частично ответили - это зависит от того, что первично: проект (есть проект, но нет волонтера) или волонтер (есть волонтер, но нет проекта, и есть желание организовать волонтерское крыло). Также при поиске волонтеров необходимо определить тип того волонтера, которого вы хотите привлечь к работе. В руководстве, разработанном Национальной Волонтерской Сетью (НВС), добровольцы делятся на следующие категории:

- **ПЕНСИОНЕРЫ** – отличные волонтеры, так как обычно они ищут занятия в свободное время. У этих людей большой опыт и мудрость, и они склонны к тому, чтобы осуществлять начатое до конца, а потом браться за что-то новое.
  - **ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ** – инвалидность человека не является преградой для волонтерства. В Казахстане это мало распространено, хотя люди с ограниченными возможностями могут быть членами волонтерской команды, особенно если миссия включает изготовление каких-либо материалов.
  - **БЕЗРАБОТНЫЕ** – могут «выиграть» от волонтерской работы, потому что таким образом они смогут постоянно находиться в рабочей среде. Зачастую эти люди - самые энергичные и преданные делу.
  - **СТУДЕНТЫ ВУЗОВ И СУЗОВ** — составляют самое большое количество волонтеров. Эта группа обычно легка на подъем, мотивирована и заинтересована в приобретении нового опыта, который может помочь в учебе и/или в будущей карьере. Они приводят своих друзей, а набор первокурсников — это лучший способ собрать долгосрочную волонтерскую команду.
  - **ШКОЛЬНИКИ** — их вовлечение позволяет подготовить их к волонтерской работе с раннего возраста и учит ценить работу в вашей организации. В некоторых странах дети начинают волонтерскую деятельность в возрасте 10 лет и продолжают до конца жизни.
- ЭКОНОМИЧЕСКИ АКТИВНЫЙ ЧЕЛОВЕК** – это человек, состоявшийся в профессии, имеющий стабильную работу и желающий проявить себя в социальной сфере или реализовать свой интеллектуальный, организационный или творческий потенциал в волонтерской работе.

Также волонтеров можно разделить на категории, исходя из их опыта и принадлежности к волонтерской деятельности:

- **ОБЫЧНЫЙ ВОЛОНТЕР** – это любой человек, который может выполнять задания любого типа, не требующие особых знаний или опыта. Обычные волонтеры зачастую составляют большую часть команды, и в дальнейшем

вы можете обучить их специальным навыкам, необходимым для вашей организации.

- **ВОЛОНТЕР С ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОПЫТОМ** - это любой человек с профессиональным опытом в определенной сфере. Таким человеком может быть юрист, учитель, врач, инженер, дизайнер сайтов, переводчик и т.д. Поиск людей с определенным опытом может очень помочь вашей организации в дальнейшей деятельности.

**ИНОСТРАННЫЕ ВОЛОНТЕРЫ** — иностранцы, проживающие в Казахстане на данный момент, могут быть также отличными волонтерами, так как они хотят общаться с местным населением, изучать культуру и внести вклад в решение существующих проблем. Незнание волонтерами русского или казахского языка не должно быть для вас преградой, не бойтесь общаться с ними, используя различные программы-переводчики.

В соответствии с ранее определенными задачами нужно понять, какой тип волонтера больше всего подходит для достижения поставленной цели. Зачастую организации ориентируются на непрофессиональную аудиторию (студенты, школьники) или на лиц, не обладающих профессиональными знаниями/навыками в нужной сфере. Это влечет за собой большую работу координаторов и тренеров для того, чтобы обучить, подготовить и организовать молодых людей данной категории. Гораздо эффективнее в некоторых случаях рассматривать и привлекать лиц с более богатым опытом и навыками, необходимыми для реализации проекта. Ими могут быть как «молодые» пенсионеры, так и состоявшиеся в своей профессии люди, готовые посвятить свое свободное время вашему проекту. Однако при работе с волонтерами такой категории нужно учитывать такие факторы, как возраст и время. Для организации работы таких волонтеров требуется совместная разработка рабочего плана, где будет четкое обозначение их роли и ожидаемые результаты, а в дальнейшем - координация их деятельности.

Вы можете найти волонтеров, используя различные источники. Все зависит от того, кого вы ищете, какой тип волонтера вам нужен и для чего. Не стоит искать пенсионеров через социальную сеть, а студентов и школьников через объявления в газете или бегущую строку в телевизионной рекламе. Для рекрутинга каждого типа волонтера есть свой подход.

Тип волонтера	Как их искать?	Как с ними связаться?	Что для них важно?
<b>ПЕНСИОНЕРЫ</b>	Газеты и телевидение	Телефон, круг знакомых	Быть вовлеченным в любимое дело, признание, внимание со стороны.
<b>ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ</b>	Газеты и телевидение, через локальные сообщества инвалидов, интернет	Телефон, электронная почта, встречи в сообществах инвалидов	Быть вовлеченным в дело, участие в общественной жизни, самореализация
<b>БЕЗРАБОТНЫЕ</b>	Биржа труда, Интернет, Телевидение, Газета	Телефон, электронная почта	Обучиться новым навыкам, использовать прежние навыки, быть вовлеченным с последующим возможным трудоустройством
<b>СТУДЕНТЫ</b>	Интернет, социальные сети, объявления в университетах	Телефон, электронная почта	Практика, обретение новых навыков, реализация (проба) себя в новых направлениях

Тип волонтера	Как их искать?	Как с ними связаться?	Что для них важно?
<b>ШКОЛЬНИКИ</b>	Интернет, соц. сети, школы (заведующие по воспитательной работе)	Электронная почта, телефон, встречи на собраниях	Реализация (проба) себя в новых направлениях, обретение новых навыков, возможность быть взрослым и самостоятельным
<b>ЭКОНОМИЧЕСКИ АКТИВНЫЙ ЧЕЛОВЕК</b>	Интернет, социальные сети, специальные мероприятия в ТРЦ, концерты, выставки и т.д.	Телефон, электронная почта	Самореализация, новый круг знакомств, поиск новых контактов
<b>ОБЫЧНЫЙ ВОЛОНТЕР</b>	Интернет сообщества, социальные сети	Телефон, встречи электронная почта	Поиск самореализации, потребность быть полезным
<b>ВОЛОНТЕР С ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОПЫТОМ</b>	Интернет сообщества, социальные сети, профессиональные сообщества или ассоциации	Телефон, встречи электронная почта	Поиск самореализации, потребность быть полезным
<b>ИНОСТРАННЫЕ ВОЛОНТЕРЫ</b>	Интернет сообщества, социальные сети	Телефон, встречи электронная почта	Общение с местными людьми, практика языка, потребность быть полезным

При составлении объявления о наборе волонтеров необходимо указать полную картину того, для чего привлекаются люди, а также кратко описать, как добровольцы могут быть полезны для данного проекта. Соответственно, язык подачи объявления должен соответствовать типу волонтера, кому вы его адресуете. Это очень важно – говорить с волонтерами на «одном языке».

## 2.2. ОТБОР ВОЛОНТЕРОВ

После того, как вы определили потребность организации или проекта в волонтерах, и установили какова их роль, следующим этапом будет отбор волонтеров. В нижеприведенной таблице вы найдете последовательность реализации процедур по отбору. В зависимости от степени сложности ваш процесс отбора может включать все нижеприведенные этапы или же исключать некоторые из них, совмещая или замещая одно другим.

№	Отборочный этап	Ход проведения
1	Текст объявления/ приглашения к участию,	Составляется текст приглашения или объявления о наборе волонтеров. Это объявление должно включать в себя краткое описание проекта, задачи, сроки выполнения, краткая информация о тех (о том), кому (или чему) волонтеры будут помогать и как работа волонтера может изменить ситуацию к лучшему.
2	Анкета/заявка для участия	В конце объявления обязательно нужно указать, каким образом человек может заявить о своем участии. Это может быть простой звонок в организацию или специально разработанная анкета с описанием, почему человек считает, что он лучше всего подойдет к данному проекту и почему он хочет стать волонтером. При получении анкет или заявок координаторы должны отобрать лучшие из них, опираясь на заранее вырабо-

№	Отборочный этап	Ход проведения
		<p>танные критерии (каким должен быть волонтер). В процессе отбора заявок удобно ввести бальную систему с той целью, чтобы было легче выбрать лучших людей для проекта. У кого больше баллов, тот и проходит.</p> <p>Тех, кто не прошел и/или не подходит для работы в проекте, координаторы должны обязательно оповестить об этом.</p>
3	Собеседование	<p>Правила проведения собеседования: (а) заранее назначить время, удобное для обеих сторон, (б) если время изменилось, то нужно предупредить приглашенное лицо, (в) желательно собеседование проводить совместно с коллегами, (г) заранее подготовить список вопросов, ответы на которые помогут вам понять уровень волонтера и его пригодность для проекта.</p> <p><i>Список примерных вопросов для собеседования приводится в конце данной главы.</i></p>
4	Тест по определению навыков (при необходимости)	<p>Тест может быть разработан совместно с принимающей стороной. То есть, если вы набираете учителей по английскому языку, то вы даете кандидатам стандартный языковой тест, используемый иностранными организациями или учебными заведениями для оценки уровня знания языков.</p>
5	Подготовка	<p>Во время подготовки волонтеров их необходимо ознакомить с будущей деятельностью, предоставить по возможности инструкцию и/или руководство, а также четко разъяснить, какие ожидания или задачи стоят перед ними в данном проекте.</p> <p><i>Шаблон инструкции прилагается в конце данной главы.</i></p>
6	Привлечение к работе в проекте	<p>Ознакомить волонтера с проектом и в первое время отслеживать его работу, совместимость, а также оказывать всяческое содействие, пока волонтер вникает и привыкает к новому проекту. Если на раннем этапе вы видите, что волонтер не справляется или не соответствует требованиям проекта, то рекомендуется разрешить ситуацию сразу, нежели оставить это неразрешенным до завершения проекта. Иначе неудовлетворенными останутся все стороны (благополучатели, организация и сам волонтер).</p>

На каждом из перечисленных этапов происходит отбор волонтеров по различным критериям: заинтересованность, мотивация, профессиональное и личностное соответствие, пригодность, имеющиеся навыки и соответствие ожиданий. Качественный и тщательный отбор волонтеров - это 40% успеха проекта, так как во время отбора отслеживаются не только качества и мотивация волонтера, но и формирование его ожиданий по поводу будущей работы в проекте. Формирование ожиданий у лиц, проходящих отбор - это существенный фактор, который поможет в будущем сориентироваться и сделать свой выбор в пользу или против участия кандидата в вашем проекте до того, как вы его привлечете.

При отборе можно использовать различные стратегии. Это могут быть формальные, полупоформальные и неформальные пути привлечения. Определите для себя

наилучшую форму привлечения, подходящую для проекта и типа привлекаемого волонтера. Зачастую это комбинация стратегий: при начальном этапе процесс более формален, чем в финальной части, так как вначале требуется согласование публичных объявлений с руководствами структур, представителями сообществ. Но также бывают ситуации, когда все строится на уровне личных взаимоотношений и по принципу «сарафанного радио».

В качестве отбора также используют метод групповой работы при знакомстве, во время которого участники проявляют себя в действии. Вы можете сделать соответствующие выводы по невербальному поведению, практичности действий волонтера, а также степени его желания и подготовленности к проекту. Для этого вам нужно создать ситуацию, максимально приближенную к реалиям проекта и попросить потенциальных волонтеров выполнить несколько заданий. По окончании задания нужно спросить об их впечатлениях: что было самым сложным и/или интересным, какие дополнительные знания необходимы для качественного выполнения проекта, отвечают ли они ожиданиям волонтера и далее по ситуации. Это позволит вам оценить волонтера на практике, а волонтеру ощутить, готов ли он для этого проекта.

### 2.3. КУРС МОЛОДОГО БОЙЦА ИЛИ ПРОЦЕСС ПОДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРОВ

Допустим, вы уже отобрали несколько волонтеров для вашего проекта. На практике для подготовительного обучения рекомендуется набирать волонтеров на 2 или 3 человека больше, чем требуется. Ведь если во время подготовки волонтер по тем или иным причинам не закончит ее, у вас будет человек на замену. Обычно при наборе больших команд (от 10 человек и более) во время процесса подготовки проект теряет около 10 -30 % от общей группы обученных волонтеров. Учитывая подобный риск, необходимо (как уже было сказано выше) набирать на 10-30% людей больше, чем нужно.

Одно из первых действий по подготовке волонтеров - это план обучения, где необходимо обозначить пункты, которые в дальнейшем помогут волонтеру:

- 1) Понять цели и задачи проекта
- 2) Определиться со своей мотивацией
- 3) Понять свою роль в проекте
- 4) Определить ожидаемые результаты от его деятельности в проекте
- 5) Научиться выполнять работу наиболее эффективно при минимальных условиях
- 6) Получить новые навыки или использовать свои знания в новых условиях

В результате обучения волонтер должен четко понимать свою роль в проекте, знать какие навыки от него требуются, уметь применять свои знания и иметь четкую цель.

В зависимости от задания или проекта, на который вы готовите волонтера, а также от количества одновременно обучаемых людей, процесс подготовки может проходить по-разному, а по времени продлиться от пары часов до нескольких дней. Например:

- **Брошюра для волонтера:** это может быть заранее заготовленная брошюра, где уже изложена основная информация о проекте.
- **Индивидуальное обучение** для получения навыков для работы по проекту.
- **Групповой тренинг** для получения навыков для работы по проекту
- **Практическое обучение.**

При обучении будущих волонтеров без каких-либо навыков постарайтесь их заинтересовать заданием, которое они будут выполнять после завершения подготовки. Сам процесс обучения и подготовки должен быть увлекательным,

ясным и простым, построенным на практических примерах. Даже если вы обучаете волонтера пользоваться копировальным аппаратом или факсом – это должно быть для него интересным занятием. Проверено на практике, что у волонтера появится гораздо больший интерес делать скучные дела, если придать огромное значение его работе.

Бывает и такое, что будущий волонтер понятия не имеет, что с ним будет происходить, как ему себя вести, и что ждать от окружающих. Подготовка должна помочь ему сориентироваться в ситуации и настроиться на то, что волонтерство может быть не легким, а порой даже сложным занятием для человека. Первые дни или даже недели являются сложным периодом адаптации волонтера к новым и незнакомым условиям работы с незнакомыми людьми. Это может проявляться как позитивно, так и негативно для волонтера. Подсказки для волонтера на первое время помогут ему сфокусироваться на работе и не отвлекаться на временные сложности.

### Подсказки волонтеру:

- 1) Всегда оставайся позитивным
- 2) Будь терпимым и терпеливым
- 3) Не сдавайся легко
- 4) Будь профессионалом
- 5) Найди мотивацию в себе
- 6) Проявляй гибкость
- 7) Будь реалистичным
- 8) Прояви творческое мышление
- 9) Проводи периодическую самооценку
- 10) Будь предупредительным
- 11) Получай удовольствие от всего, что делаешь!

Для усиления эффекта подготовки волонтера к работе над проектом с другой организацией рекомендуется привлечь в процесс обучения человека или сотрудника принимающей организации. Например, если вы готовите волонтеров работать с детьми с ограниченными возможностями, то часть сессий по подготовке должен провести сотрудник, работающий с этими детьми. Обмен ожиданиями и требованиями между волонтерами и принимающей стороной поможет предупредить возможные конфликты.

Одним из сложных моментов в процессе подготовки волонтеров является формирование ожиданий волонтеров. Иногда (или зачастую) необходимо снизить эти ожидания и приблизить их к реалиям будущей работы, в то же время нужно помочь волонтеру не потерять мотивацию и подготовить к возможным разочарованиям. Это делается при помощи работы с кейсами или ролевых игр - примеров из реальной жизни, которые могут их ждать в предстоящей работе. В игровой форме попросите волонтеров продумать решения или выходы из предложенной ситуации. Не забудьте предложить свой вариант или рассказать, как это было в реальности, а затем обсудить это с волонтерами.

Хорошо подготовленный процесс обучения даст правильно настроенных волонтеров, открытых для новых встреч, не боящихся трудностей, а также готовых принимать решения самостоятельно. Процесс подготовки волонтера или «курс молодого бойца» нужно периодически совершенствовать, учитывая результаты предыдущей группы. Это также важно, потому, что каждая группа новых лиц, желающих стать волонтерами, кардинально отличаются от предыдущей, что также необходимо учитывать.



## ГЛАВА III. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ



23

Приступим к самой сути работы с волонтерами. Любая организация какой-либо деятельности требует детального внимания, так как в этом процессе нет мелочей.

Работа волонтера делится на три основных этапа: старт (вход), работа и выход из нее. В это же время для организатора и/или координатора в этой простой схеме заложено гораздо больше.

Первый этап волонтера мы уже рассмотрели в предыдущей главе. Следующие же этапы будут рассматриваться в данной главе.

Для координатора волонтерской программы организация работы волонтера означает:

- быть всегда «на чеку» и готовым помочь или поддержать волонтера в проекте;
- предвидеть все последующие шаги в проекте;
- предвидеть проблемы или сложности в работе волонтера;
- предвидеть потребности волонтера в дополнительном обучении и/или дополнительной информации;
- быть готовым к негативной реакции со стороны волонтера и принимающей стороны и поспособствовать адекватно и оперативно отреагировать на ситуацию. Разрешить конфликтную ситуацию с максимально позитивным результатом для обеих сторон;
- быть готовым к успеху волонтера. Зачастую бывает, что координатор не знает, как правильно отреагировать в случае успеха и что в этот момент необходимо именно поддержать успех волонтера в проекте;
- быть готовым заменить волонтера;
- дать своевременную оценку работе волонтера для коррекции его деятельности и дальнейшей мотивации;
- суметь правильно настроить и мотивировать волонтера в процессе его работы;
- быть объективным.

Большинство из вышеуказанных пунктов нарабатывается с опытом, но при правильном планировании и организации деятельности волонтера, это поможет максимально предусмотреть все варианты развития событий, а также избежать многих потенциальных конфликтов.

### 3.1. ВОЗМОЖНОСТИ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ВОЛОНТЕРОВ

Мотивирование волонтера участвовать и продолжать работать в проекте с вами - это все равно, что поддерживать огонь в костре. Его нужно постоянно подпитывать реальными поступками и действиями. Встречаются такие люди, которые не нуждаются во внешних (монетарных) мотиваторах, так как у них есть своя цель и свои причины быть с вами. Но такие люди чаще встречаются среди зрелых и взрослых лиц, нежели среди студентов и школьников, которых нужно постоянно поддерживать, помогать видеть цель, преимущества и возможности, которые у них появляются в работе с вами.

Вот вам одно из любопытных наблюдений: волонтеры, мотивация которых основывается на деятельности организации или проекта, быстрее всего ее теряют и/или легче могут разочароваться в своей волонтерской деятельности. Когда волонтеры находят мотивацию внутри себя, то у них больше шансов дойти до цели и не разочароваться. Например, если вашей мотивацией в работе с детскими домами является желание помочь детям и изменить их жизнь к лучшему, то при первом же столкновении с жестокой и незнакомой реальностью будет очень



трудно сохранить прежнее воодушевление и стремление следовать намеченному пути. Это и является «огрехом» внешней мотивации. Но если вы решили, что лично ВАМ важно быть рядом с этими детьми, вы хотите научиться быть терпеливым и понять для себя что-то важное, то вашей мотивации не будет конца, так как вы будете ее черпать изнутри. Это и есть внутренняя мотивация.

Пример. Волонтер Координационного Центра Добровольцев «Komanda SOS» - Евгения Глывина работает в проекте по поддержке детей с онкологическими заболеваниями «Жизнь полна чудес» в качестве художника арт-терапевта. Ее внутренняя мотивация заключается в том, что глубокая личная трагедия сподвигла ее на работу в онкологическом отделении. В первую очередь, она работает с детьми для себя, во имя своих личных внутренних целей и идей.

Важно помочь волонтеру понять, в чем заключается его собственная мотивация и почему он хочет помогать или работать в проекте. Почему это важно для него самого! Определить внутреннюю мотивацию бывает сложно, а иногда даже трудно признаться вслух окружающим, в чем она заключается. Но несмотря на это, внутреннюю мотивацию можно формировать внешними условиями во время процесса подготовки и развития навыков волонтеров.

Внешняя мотивация	Внутренняя мотивация
Помогать другим	Желание быть нужным и полезным
Спасти кого либо	Преодолеть свои страхи или слабые стороны
Внести позитивные изменения в системе или обществе	Обрести уверенность в себе или своих качествах
Сделать свой вклад в защиту экологии или в развитии общества	Обрести новые навыки и знания
Поменять общество	Понять себя
Искоренить равнодушие	Найти новых друзей
Дать новые знания	Получить новый опыт
Изменить людей	Стать другим

То есть, если быть до конца честными, волонтер, который думает, что его желание помогать совершенно бескорыстно – лукавит. Почему-то у нас принято думать, что только бескорыстные люди могут быть волонтерами, а желать получить что-либо взамен на доброе дело – это плохо. Но это не так. Самый бескорыстный человек делает добрые дела из желания почувствовать ответное добро или получить удовольствие от работы и результата. Мы все по своей природе корыстны и желаем получить отдачу, мы ждем чего-то взамен, но не обязательно это будет выражаться в материальном виде. Это может быть удовлетворение от участия, работы, результатов.

Вернемся к мотивации. Если есть мотивация, то значит есть и мотиваторы. Это то, что может стимулировать или содействовать формированию мотивации или же реализовать свои ожидания. Другими словами, это возможность получить ожидаемое! Ниже в таблице представлены мотиваторы, которые имеют прямое и косвенное воздействие на достижение ожиданий волонтеров.

Внешние мотиваторы	Мотиваторы, имеющие воздействие на личные мотивации или цели
Публичное признание деятельности и заслуг волонтера	Оказывать внимание к волонтеру

Внешние мотиваторы	Мотиваторы, имеющие воздействие на личные мотивации или цели
Сертификаты	Формировать у волонтера ощущение собственной значимости
Упоминание имен в публикациях	Предоставлять возможность проявить себя иначе
Совместное проведение праздников и дней рождений	Поощрять любые успехи волонтеров
Бесплатное обучение или участие в тренингах	Дать понимание того, что плохих людей не бывает, а бывают плохие поступки
Доступ и пользование ресурсами организации	Быть терпимым и доброжелательными ко всем проявлениям индивидуальности волонтера. То есть избегать прямого осуждения личности волонтера, оценивать только его/ее поступки.
Строчка в резюме	Быть открытым для идей волонтера
Совместные выезды в места отдыха	Приветствовать инициативу волонтера
Веселое времяпровождение или вечеринки	Уметь давать конструктивную критику по методу сэндвича (позитивный комментарий, негативный комментарий и потом снова позитивный комментарий)
Участие в крупномасштабных проектах	Создавать возможность для волонтера заниматься любимым делом
Памятные подарки	Быть готовым выслушать волонтера и уметь поддержать его. Не всегда волонтер ищет прямой помощи или реакции, а просто хочет высказаться
Фотографии	Оставаться объективным при любых обстоятельствах и не позволять фаворитизма
Футболки и другие «приятные мелочи»	Быть последовательным в своих решениях и обещаниях
Рекомендательное письмо	Не давать пустых обещаний и надежд

Если вам удастся создать условия для саморазвития волонтера, дать ему возможность быть созидателем, то вам не нужно будет придумывать, как их удерживать различными обязательствами, внешними призывами и/или лозунгами о проявлении общечеловеческого долга. Чему же способствует поддержка мотиваций волонтера? Что это дает для волонтера? Это, прежде всего, создает атмосферу доброжелательности и позитива, а также бесценные возможности для:

- 1) Ощущения собственной значимости
- 2) Возможность проявить себя иначе
- 3) Реализация своих идей или желаний
- 4) Чувство комфорта и безопасности
- 5) Радость и удовольствие от общения и работы
- 6) Возможность быть нужным и хорошим для других
- 7) Открытие новых возможностей

Сочетание всех вышеуказанных принципов поведения и инструментов мотивации создаст притягательное поле для волонтера любого возраста и пола. Конечно, невозможно создать все это сразу, но всегда можно стремиться к созданию такой атмосферы, которую волонтеры сами с радостью помогут поддержать и развить в нужном направлении. Вам остается только позволить ей расти и оставаться позитивной.

### 3.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ

В чем разница между штатным сотрудником и волонтером? Основная разница заключается в вознаграждении, получаемом сотрудником и волонтером за выполненную работу. Если сотрудник получает заработную плату и статус сотрудника организации, то волонтер получает только разовые (возможно) вознаграждения, чаще всего неденежные, и статус временного лица в организации. Может, именно поэтому сотрудники зачастую ставят себя на ступеньку выше волонтера. Конечно, волонтер не обременен финансовыми и другими обязательствами, как сотрудник, но он несет не меньшую ответственность за выполнение проекта. Не нужно также забывать, что волонтер волонтеру рознь.

Если посмотреть таблицу типов волонтеров, то вы можете увидеть, что волонтер может быть профессионалом и оказывать качественные услуги. Волонтер может также разделять нагрузку по выполнению проектной деятельности. Будет грубой ошибкой воспринимать волонтера как бесплатную рабочую силу. Конечно, вы можете к ним так относиться, выделять такой фронт работы, где не требуется внимания и ответственности. Таким образом, вы рискуете обрести безответственных и равнодушных волонтеров, которые не чувствуют привязанности к проекту и, тем более, к организации. В таком случае не ждите ни полной отдачи от волонтеров, ни долгосрочного сотрудничества.

Сотрудники должны воспринимать волонтера как равноправного члена команды. Уважать волонтера как профессионально, так и персонально, несмотря на его возраст, образование, опыт, возможности и профессию. Статус волонтера почетен сам по себе!

Для сближения волонтера и штатных сотрудников необходимо проводить как можно больше совместных мероприятий на командостроение, по деятельности проекта и так далее. А также должен быть четкий и ясный круг обязанностей и ответственности, как у волонтера, так и у штатного сотрудника в организации. Сотрудники не должны ревностно воспринимать волонтеров как конкуренцию, угрозу, а также бесплатную рабочую силу. Также волонтеры должны понимать, что в организации есть правила, которые нужно соблюдать и уважать остальных сотрудников и их рабочие места.

Конечно, существуют такие волонтеры, для которых работа в вашей организации является первым опытом. В этом случае могут пригодиться правила поведения, которые помогут волонтеру сориентироваться в рабочем пространстве и не причинить неудобства остальным сотрудникам. Это могут быть правила, касающиеся таких аспектов, как:

- 1) Пользование компьютером и интернетом;
- 2) Использование ресурсов организации;
- 3) Взаимодействие с сотрудниками;
- 4) Внутренняя и внешняя коммуникация;

Для более эффективного контроля и взаимодействия волонтеров с сотрудниками лучше всего назначить ответственное лицо, которое будет координировать и отвечать за работу и подготовку волонтеров в организации. Наличие четкой структуры взаимодействия позволит более эффективно работать совместно.

### 3.3. СПОСОБЫ УДЕРЖАНИЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИЗНАНИЕ

Известный способ координировать волонтеров и их деятельность - это ведение базы данных по волонтерам. База данных несет функциональную нагрузку, а именно: ведение списка волонтеров, классификация по навыкам и интересам, по знаниям, а также по доступности и возможности привлечения в проект. Помимо этого база данных помогает отслеживать активность волонтеров, успешность их деятельности, количество времени, затраченного на проект.

Зачем это нужно? Прежде всего, это необходимо для отчетности, учета их объема деятельности и признания услуг, оказанных волонтерами. Обычно такая база данных может быть самостоятельно разработана в Excel формате. Наиболее простая форма будет содержать следующие колонки:

№	ФИО	Адрес, контакты (телефон, эл. почта)	Возраст	Специализация	Кол-во отработанного времени	В каком проекте участвовал	Отзывы о волонтере
1	Кайрат Сериков	Алматы +0000 000	24	Дизайнер	16 часов	Акция по детским домам	Отличные отзывы от руководителя детского дома
2	Эльмира Сабирова	Алматы +0000 000	18	Переводы	10 часов	Благотворительный концерт	Маленькая скорость переводов

Вы можете добавлять или удалять колонки по своему усмотрению.

О том, как подсчитывать количество часов, отработанных волонтером мы поговорим в следующем разделе по мониторингу и оценке волонтерской деятельности. Однако обратите внимание на то, что признание услуг волонтера строится на основе результатов, которых он достигает, а это можно отследить только при использовании инструментов мониторинга и оценки.

Признание услуг и достижений волонтера – это один из самых сильных внешних мотиваторов или мотивационных рычагов. Лучше всего это делать публично с вручением подтверждающего сертификата или диплома. Не менее желанным для волонтера является предоставленная возможность участвовать в обучающих семинарах, круглых столах, тренингах и других программах. Проведение праздников с привлечением волонтеров, чествования их вклада в общую деятельность важно не только для самих волонтеров, но и для других вовлеченных в процесс людей. Со временем это повысит статус волонтера и все что связано с этим.

### 3.4. КОНТРОЛЬ НАД ИСПОЛНЕНИЕМ И ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Любая проектная деятельность требует мониторинга и оценки процесса. Это важно по ряду причин. Во-первых, мониторинг или отслеживание выполнения и достижения поставленных задач поможет вам своевременно выявить нарушения или отклонения в процессе. Во-вторых, для оценки и мониторинга чего-либо, нужно определить для себя критерии, по которым вы собираетесь отслеживать и оценивать результаты проектной деятельности. В-третьих, что является самым важным и следует сделать прежде всего – это разработать индикаторы. Индикаторы – это показатели, которые вы хотите достичь в процессе.

Прежде чем мы перейдем к инструментам мониторинга и оценки волонтерской деятельности, нам необходимо для начала разобраться с типами индикаторов.

Нижние два индикатора являются показателями во время выполнения проекта. Остальные три являются показателями после выполнения проекта. Почему это важно знать при работе с волонтерами? Обычно, как координаторы волонтеров,

мы думаем только в рамках выполнения проекта и упускаем из виду дальнейшее отслеживание развития волонтеров и последствий проекта. А ведь именно из показателей результатов краткосрочного и долгосрочного характера складывается картина достижения высоких целей, которые перед собой ставят как волонтеры, так и руководители проектов. Именно эти результаты вдохновляют нас на дальнейшие подвиги.

Как найти эти результаты? Как контролировать волонтеров и отслеживать их работу? Это приведено в следующей таблице инструментов мониторинга.

Индикаторы	Инструменты мониторинга	Пояснение
<b>Вклад на уровне старта (input)</b> Индикаторами могут быть количественные показатели.	Списки привлеченных лиц (волонтеров) Списки участников тренинга Количественные данные по ресурсам Разработанный рабочий план или план выполнения проекта с указанными шагами и ответственными лицами	Здесь обычно используются данные из базы данных, списков участников и ежедневных проектных записей
<b>Выход (output)</b> Индикаторами могут быть количественные и качественные показатели	Временной табель волонтера Ежемесячный отчет по запланированным мероприятиям Наблюдения и визиты на мероприятия Фото-отчеты Дебрифы («разбор полетов» и мнений по реализации)	Здесь очень важно для координатора волонтеров наблюдать за процессом, вести соответствующую документацию (отчеты, таблицы, базы данных). На данном этапе еще возможно внести изменения без негативных последствий в развитии проекта, если этого требуют обстоятельства.
<b>Краткосрочный результат</b> Индикаторами могут быть количественные и качественные показатели	Проведение фокус групп с целевой аудиторией и заинтересованными лицами, проведение пост-проектное интервью с вовлеченными участниками, Фото-отчеты Опрос населения или целевой аудитории Визиты и посещение мест людей вовлеченных в проект.	Время сбора данных по краткосрочному результату обычно планируется либо по окончании проекта, либо на 3 месяца после того, как проект закончится. Это зависит от характера проекта. Полученные данные обязательно должны быть представлены всем вовлеченным в проект, и тем более волонтерам! Всегда волнительно знать, как твои действия отразились на жизни общества.
<b>Среднесрочный и долгосрочный результат</b> Индикаторами могут быть количественные и качественные показатели	Инструментами для оценки данного уровня будут такими же как для оценки краткосрочного результата. На данном этапе больше рассматриваются результаты соответствующие долгосрочным запланированным результатам проекта.	Оценка долгосрочных результатов планируется от года до 5 лет после проведения проекта. Это иногда происходит непроизвольно, но все равно не следует отпускать из виду своих «подопечных» по проекту, если вы услышите что-то хорошее, которое произошло в результате работы волонтеров, об этом обязательно надо говорить. Это самый сильный мотиватор, который может привлечь еще больше волонтеров.

Давайте подведем итоги по тому, как можно контролировать процесс работы с волонтерами. Их немного и очень логично выстроены: рабочий план волонтеров, табель учета времени волонтеров, посещение мероприятий, проводимых волонтерами, фото-отчеты, дебрифинги или тренинговые отчеты, фокус-группа и опросники. Все эти инструменты можно чередовать и использовать по мере

выполнения проекта. Не забудьте вовлекать самих волонтеров в процесс отслеживания проведения и оценки проекта. Этот на первый взгляд скучный процесс мониторинга можно на самом деле превратить в увлекательный и творческий.

### 3.5. РАБОТА С ПРОЕКТНЫМИ КОМАНДАМИ

Очень важной составляющей любого успешного волонтерского проекта является слаженная проектная команда, у которой есть единые цели, лидер, план проекта, единые ценности и человеческие ресурсы, где каждый понимает свою роль.

Как уже говорилось в предыдущих главах, от правильно сформулированной цели и грамотного планирования зависит полностью весь проект. И здесь важно не только правильно поставить цели и расписать задачи, но и донести основной смысл цели проекта до участников проектной команды, чтобы они понимали, что они делают, а самое главное – что они должны сделать в итоге.

Ясные цели формируют единство команды, а неясные способствуют растерянности, а иногда и индивидуализму. Если в проектной команде нет понимания целей, то, скорее всего, каждый из участников команды может понять цели по-своему, и следовательно будет нарушена целостность результата.

По содержанию проектная волонтерская команда представляет собой группу волонтеров и специалистов требуемой квалификации, обладающих знаниями и навыками, необходимыми для эффективного достижения целей проекта. Также стоит отметить, что в волонтерских командах не всегда обязательно, чтобы участники обладали определенными квалификационными навыками, ведь конкретным навыкам волонтеров можно обучить в процессе проекта. Здесь важную роль играют мотивация волонтера и его желание быть задействованным в проекте.

Цель создания и деятельности проектной команды заключается в реализации какого-либо проекта. Задача же заключается в правильном подборе членов команды, которые обеспечивали бы эффективную групповую работу по управлению проектом, совместимость членов команды и формирование мотивационной внутрикомандной культуры.

При формировании волонтерской команды координатор организации, курирующий проект, обязательно должен проводить анализ и определять необходимое число членов команды, оценивать их личностные качества, уровень образования и другие характеристики (в зависимости от целей, задач, содержания и длительности проекта).

Любая проектная команда имеет свой жизненный цикл, который, как правило, состоит из пяти основных стадий:

- Forming - Формирование
- Storming – Бурление, штурм
- Norming - Выработка норм
- Performing - Функционирование
- Adjourning - Расформирование

#### Стадия 1: Формирование

- Вежливость
- Безличность
- Осторожность
- Наблюдательность

#### Стадия 2: Штурм

- Конфронтация людей
- Выбор ролей
- Трудности
- Потери членов команды
- Демотивация
- Ощущение тупика

#### Стадия 3: Норма

- Развитие навыков
- Установление системы и процедур
- Обратная связь
- Ориентация на высокие задачи
- Конфронтация вопросов

#### Стадия 4: Исполнение

- Зрелость группы
- Люди полны внутренних ресурсов
- Проявление гибкости
- Открытость
- Эффективность
- Поддерживающее общение
- Терпение друг к другу

На стадии формирования команды происходит знакомство членов команды друг с другом, целями и задачами проекта. Члены команды адаптируются к условиям работы в проекте, а также формируют общие ценности.

В период шторминга команда проходит этап «срабатываемости». Этому этапу свойственны конфликты и конфронтации, так как чаще всего именно в этом процессе происходит определение ролей каждого из членов команды, выявление лидеров и так далее. Также в этот период могут произойти потери членов команды – это своеобразный естественный отбор, однако координатору команды важно в этот период сработать так, чтобы избежать случайных потерь в команде. Также координатору необходимо своевременно и адекватно реагировать на различные конфликтные ситуации и использовать знания и навыки их урегулирования. Этот период и свойственные ему проявления являются нормальным процессом, поэтому этого не стоит бояться.

На стадии урегулирования у команды формируются определенные нормы, вырабатывается определенный стиль взаимоотношений, определяются обязанности и профессиональные роли.

Самой длительной и продуктивной стадией является стадия функционирования. В этот период на основании сформированного командного чувства идет продуктивный рабочий процесс. На этой стадии происходит максимальное раскрытие индивидуальных и творческих способностей.

При завершении проекта происходит расформирование команды. Это случается, когда все цели уже достигнуты, и команда выполнила свою миссию. Однако жизненный цикл команды можно запустить по-новой. Для этого необходимо обновить хотя бы один из элементов команды. Например, поменять лидера, пригласить в команду новых участников или запустить новый проект.

Как уже говорилось ранее, для эффективной работы команды очень важно правильно распределять роли каждого и знать, кого необходимо активно привлекать к работе на определенных стадиях реализации проекта. Смысл распределения ролей в команде заключается не только в том, что все члены команды знают, в чём заключается их работа. Распределение ролей в команде – это комплексная работа, требующая анализа и индивидуального подхода в определении индивидуальных способностей каждого, включая творческие и организаторские навыки. А самое главное - не только определить эти способности, но и грамотно их применить в процессе работы команды.

Более того, неправильное распределение ролей в команде часто является причиной постоянных конфликтов. Адекватное распределение ролей поможет членам команды понять, в чем суть их работы. Как правило, члены команды смогут определить, какую роль они играют в проекте, только при условии, что им понятны основные «правила игры». Более того, проектная команда может быть успешной только при наличии и правильной комплектации необходимых ролей. Именно для того, чтобы знать при каких условиях команда может быть эффективной и какие роли ей нужны, доктор Рэймонд Мередит Белбин (бывший психолог и лектор, чья система подбора и создания команд с учетом соблюдения баланса сильных сторон и «допустимых слабостей» участников стала стандартом в бизнесе) разработал свою теорию, согласно которой каждый член команды, зная свою роль, может развивать свои сильные стороны и преодолевать слабые, улучшая таким образом свой вклад в команду.

Доктор Белбин выделил 9 командных ролей:

**Лидерские роли:**

1. Форматоры;
2. Координаторы;

**Креативные роли:**

3. Сеятели;

4. Искатели;

**Роли оценщиков:**

5. Оценщики;  
6. Завершители;

**Командные роли:**

7. Исполнители (Пчелки);  
8. Соратники (Солнышки);

**1. Форматоры** – высокомотивированные люди с большим запасом нервной энергии и развитой потребностью в достижениях. Это, как правило, агрессивные экстраверты, характеризующиеся сильным внутренним импульсом. Форматоры любят бросать вызов и делают все, чтобы выигрывать. Они любят руководить и принуждать других к действию. Если возникнут препятствия, они найдут обходной путь. Упрямые и напористые, они имеют тенденцию сильно и эмоционально реагировать на любую форму разочарования или срыва.

Форматоры целеустремленны, любят спорить, им может не хватать понимания межличностных отношений. В команде они основываются на отношениях соперничества.

**Функция:** Форматоры обычно становятся хорошими менеджерами, так как они порождают действие и преуспевают в условиях давления. Им прекрасно удается создавать команды и они очень полезны в группах, где политические сложности замедляют рабочий процесс. Форматоры склонны подниматься выше проблем подобного рода и идут вперед, невзирая на них. Они хорошо справляются с внесением необходимых изменений и не боятся принимать непопулярные решения. Оправдывая свое назначение, они стремятся навязать некоторую форму или образец коллективному обслуживанию или деятельности. Вероятно, они являются наиболее эффективными членами команды в обеспечении позитивного действия.

**2. Координаторы.** Отличительной чертой координаторов является их способность побудить других работать для достижения общих целей. Зрелые, уверенные в себе, способные доверять, они с готовностью передают ответственность. В межличностных отношениях они быстро определяют таланты сотрудников и используют их для достижения групповых целей. Хотя Координаторы не всегда являются самыми умными членами команды, они обладают широким и практичным кругозором и, как правило, с уважением относятся к приказу.

**Функция:** Координаторы занимают свое место в том случае, если их ставят во главе команды людей с разнообразными умениями и личными характеристиками. Им лучше работать с коллегами равными или близкими им по положению, чем с подчиненными более низких уровней. Их девизом мог бы быть «совет и контроль», и они обычно полагают, что проблемы должны решаться спокойно. В некоторых фирмах Координаторы приходят в столкновение с Форматорами в силу их прямо противоположных стилей руководства.

**3. Сеятели** - новаторы и изобретатели. Им свойственна высокая степень творческой активности. Они «сеют» идеи, из которых впоследствии произрастают основные достижения. Обычно они предпочитают работать самостоятельно, на расстоянии от остальных членов команды, используя собственное воображение и часто идя нетрадиционными путями. Они преимущественно интроверты, сильно реагирующие как на критику, так и на похвалу. Их идеям, часто радикальным, не хватает практической умеренности. Они независимы, умны и оригинальны. Их слабой стороной может быть недостаточная способность установить контакт с людьми, работающими на другой волне.



**Функция:** Сеятели необходимы в основном для выработки новых предложений и решения сложных проблем на начальных стадиях проектов и в ситуациях, когда успешное выполнение проекта находится под угрозой срыва. Сеятели уже проявили себя в качестве основателей компаний и разработчиков новых продуктов.

**4. Искатели** - полные энтузиазма, быстро завоевывающие успех экстраверты. Их сильной стороной является умение устанавливать контакт как внутри, так и вне компании.

Они обладают врожденным умением вести переговоры, изыскивать новые возможности, устанавливать и развивать контакты. Сам не являясь богатым источником оригинальных идей, Искатель эффективен, когда дело доходит до принятия и разработки чужих идей. Оправдывая свое название, Искатели находят все, что только им доступно и делают все возможное для работы. Их тепло приветствуют люди за открытый характер.

Искатели обладают не жесткими личными качествами, сильно развитой любознательностью и готовностью видеть перспективы в любом новом явлении. Однако, если они не находят поддержки у других людей, их энтузиазм очень быстро пропадает.

**Функция:** Искатели эффективны при изучении и оценке идей, событий и ресурсов вне группы. Это лучшие кандидаты для установления внешних контактов и проведения любых последующих переговоров. У них есть способность думать на ходу и использовать других в качестве источника информации.

**5. Оценщики** – серьезные, рассудительные люди с врожденным иммунитетом против чрезмерного энтузиазма. Они медленно принимают решения, предпочитая хорошо все продумать. Обычно им свойственна высокая степень критического мышления. Они способны на проницательные суждения, учитывающие все факторы. Настоящие Оценщики редко ошибаются.

Оценщики лучше всего подходят для решения проблем и оценки идей и предложений.

Они хорошо взвешивают все «за» и «против» в рассматриваемых вариантах. Многим людям со стороны Оценщики могут показаться сухими, нудными и излишне критичными. Многих удивляет, что они остаются менеджерами. Тем не менее, многие Оценщики занимают стратегические посты и стремятся занять положение на высоких уровнях. В некоторых видах работы успех или провал зависит от относительно небольшого круга трудных решений. Это идеальная сфера для Оценщика, ибо тот, кто не ошибается, особенно нужен в конце.

**ВАЖНО:** эту категорию участников команды не желательно приглашать на мозговой штурм.

**6. Завершители** обладают большой способностью тщательно проработать детали. Они скорее всего не начнут дело, которое не смогут завершить. Они движимы внутренним беспокойством. Хотя внешне могут казаться спокойными. Это, как правило, интроверты, которые мало нуждаются во внешнем стимуле или побуждении. Они нетерпимы к проявлениям небрежности. Они не часто делегируют ответственность, предпочитая решать проблемы самостоятельно.

**Функция:** Завершители бесценны там, где требуется высокая степень концентрации внимания и точности. Они воспитывают чувство безотлагательности в коллективе и хорошо укладываются в сроки. В руководстве они отличаются высокими стандартами, к которым стремятся, точностью, вниманием к деталям и тщательностью проработки вопроса.

**7. Исполнителям** свойственен практический здравый смысл в сочетании с хорошей долей самоконтроля и дисциплины. Они оказывают предпочтение напряженной работе и системному подходу в решении проблем. В более широком аспекте Исполнитель – это человек, чья преданность и интересы не выходят за пределы

компании, и кто менее всего обеспокоен преследованием собственного интереса. Однако Исполнителям может не хватать спонтанности и они проявляют признаки негибкости.

**Функция:** Исполнители полезны для любой организации благодаря своей надежности и прилежанию. Они добиваются успеха, благодаря своей работоспособности, а также верному ощущению того, что можно и нужно выполнить в конкретной ситуации. Считается, что руководители делают только ту работу, которую хотят делать и оставляют без внимания неприятные задачи. Исполнители, наоборот, сделают то, что требуется.

**8. Соратники** – это основная группа поддержки в команде. Они мягки, общительны, внимательно относятся к другим людям. Они обладают гибкостью и способностью адаптироваться к различным ситуациям и людям. Соратники восприимчивы и дипломатичны. Они умеют хорошо слушать и в основном пользуются популярностью в группе. В работе они проявляют чуткость, но могут быть нерешительными в сложных ситуациях.

**Функция:** Роль Соратника заключается в том, чтобы предотвратить межличностные проблемы, возникающие в команде и, таким образом, позволить всем членам команды вносить эффективный вклад в общее дело. Противник конфликтов, он идет на все, чтобы их избежать. Нередко Соратники становятся старшими менеджерами, особенно, если среди рядовых менеджеров преобладают Форматоры. Это создает климат, в котором дипломатические и эмоциональные качества Соратника по-настоящему ценны, особенно при таком режиме управления, где конфликты могут возникнуть или искусственно подавляются. Менеджеры-соратники не воспринимаются как угроза кому-либо в коллективе, и потому приемлемы и приветствуются в роли начальников. Соратники оказывают «смазочное» влияние на команду: когда они находятся рядом моральное состояние людей становится лучше и они лучше сотрудничают.

Стоит отметить, что руководитель волонтерских проектов не может быть успешным без своей команды. Навык формирования проектной команды очень необходим координаторам/руководителям волонтерских проектов от старта до завершения проекта.

Команда является эффективной тогда, когда все вышеуказанные роли распределены правильным образом. Для того, чтобы понять, кто в вашей команде подходит на какую роль, предлагаем вам провести тест Белбина среди своих волонтеров. Он находится в приложении к этому пособию.



## ГЛАВА IV. СМИ И ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### 4.1. СТРАТЕГИЯ ВЫСТРАИВАНИЯ ОТНОШЕНИЙ СО СМИ

Средства массовой информации (СМИ) играют важную роль в развитии добровольческих инициатив. И дело здесь не только в популяризации этого нужного и важного вида деятельности, но и в решении задач, которые стоят перед добровольческими организациями, на более глобальном уровне.

Средства массовой информации в волонтерской деятельности – это прежде всего:

- 1) Источник привлечения новых волонтеров;
- 2) Инструмент для правильного позиционирования волонтерской деятельности;
- 3) Инструмент формирования имиджа волонтерской деятельности;
- 4) Показатель открытости организации; данные помогают не «распыляться», а

5) Метод воздействия и привлечения внимания государства и общественности к проблемам, которые решают волонтерские организации. Определенный стимул к принятию необходимых решений ответственными органами.

Учитывая столь важные роли СМИ в добровольческой деятельности, организации должны выстраивать эффективные и долгосрочные отношения с местными масс-медиа. Иными словами у организации должна существовать четкая стратегия отношений со СМИ.

При формировании стратегии по работе со средствами массовой информации организация должна:

- определить ключевое лицо, ответственное за этот фронт работы (контакты со СМИ должны проходить через «одни руки»)
- сформировать соответствующий журналистский пул (группу журналистов, которые будут хорошо знакомы с вашей организацией, ее сотрудниками, волонтерами, скажем так, «летописцы» вашей работы)
- осуществлять «обратную связь» с журналистами
- выработать для себя определенный стиль выдаваемых в СМИ материалов
- знать основные правила проведения специальных мероприятий для прессы.

Ответственное лицо за связь с прессой – это штатный сотрудник организации, который будет писать пресс-релизы и анонсы, делать рассылку, решать рабочие вопросы с прессой, предоставлять материалы, вести базу СМИ, давать комментарии и интервью от имени организации, устанавливать новые контакты.

База СМИ. В наше время база контактов средств массовой информации является коммерческой тайной, так как представляет собой колоссальную нематериальную ценность. И ценность эта заключается, прежде всего, в журналистских контактах (именах, телефонах и других средствах связи). Любая успешная организация должна иметь свой журналистский пул и базу СМИ. Она должна включать такие данные, как: наименование СМИ, ФИО главного редактора и его контакты (e-mail, телефоны, факс), имена и контакты журналистов, которые пишут на социальные (или любые другие интересующие вас темы), а также в новостные рубрики и выходные данные СМИ (для газет и журналов - тираж, периодичность, тематическая направленность, регионы распространения). Эти данные помогают не «распыляться», а работать со СМИ целенаправленно и эффективно. Вы должны точно знать, кому стоит выслать пресс-релиз об очередной благотворительной акции в детском доме, а кому — нет. Если журналист пишет о спорте или экономике вряд ли его заинтересует эта тема.

Материалы для СМИ. Организация должна предоставлять профессиональные и интересные материалы для СМИ, а именно анонсы и пресс-релизы. Отношение к организации со стороны представителей СМИ зависит от того, какие материалы они получают. Грамотные и интересные пресс-релизы, в которых изложена исчерпывающая информация, включающая в себя не только суть новости, но и связанные с ней данные (исторические факты, статистику, опыт в данной сфере, комментарии специалистов и другие сведения) играют важную роль в формировании положительного имиджа вашей организации среди журналистов. Если организация «заработала» среди журналистов положительный имидж, а ее сотрудников расценивают как профессионалов своего дела, то журналисты часто сами стремятся формировать с организацией партнерские и дружеские отношения: относятся как к источнику интересных новостей, обращаются за экспертным мнением, сами стремятся поддерживать партнерские связи.

Ежедневно представители СМИ получают десятки пресс-материалов, и только небольшая их часть действительно находит отражение на газетных полосах или в эфире. Для того, чтобы о вашей новости написали, ваш материал должен быть

информативным. Для этого важно:

- Чтобы информация была интересна аудитории, которая смотрит/читает/слушает СМИ;
- Информация должна содержать элемент чего-то нового, ранее не опубликованного;
- Новость должна быть актуальной;
- Новость должна быть общественно значимой;
- Информацию создают люди. Новостью, как правило, становится информация, исходящая от лидеров мнений. Поэтому в вашем пресс-релизе могут быть использованы комментарии известных экспертов или популярных личностей.

Среди материалов для СМИ выделяют три основных: пресс-анонс, пресс-релиз, итоговый пресс-релиз.

Понятно, что итоговый пресс-релиз используется при подведении итогов какого-либо проекта или мероприятия. Если для вас важно подвести итоги как можно скорее, рекомендуем заранее заготовить шаблон итогового пресс-релиза, а затем лишь оперативно включить в него конкретные данные, цифры, цитаты. Дорога ложка к обеду: итоговый пресс-релиз должен быть выпущен как минимум на следующий день после мероприятия. Не позже!

Роль пресс-анонса – дать вводную информацию, пробудить интерес и самое главное – сделать так, чтобы журналист посетил и осветил именно ваше событие. Пресс-анонс обязательно должен содержать дату, время, место проведения мероприятия, имена спикеров и участников, но не только это. Пресс-анонсу не помешают броское, «цепляющее» название и некоторый элемент сенсационности в тексте. Дайте журналистам «затравку», пробудите их интерес, пусть из всего многообразия новостей и событий они отдадут приоритет именно вашему. Как правило, объем пресс-анонса не превышает пары абзацев, поэтому написать материал на его основе не представляется возможным. А значит журналист в любом случае придет к вам либо же обратится к вам за дополнительной информацией.

Когда журналист уже пришел на мероприятие, он получает пресс-релиз – развернутое сообщение с цитатами, дополнительными сведениями, небольшим экскурсом в историю вопроса.

Правила написания пресс-релиза достаточно просты:

- Объем пресс-релиза – 1 страница (в исключительных случаях, если у вас много действительно интересного материала — 2).
- Заголовок и первый абзац пресс-релиза являются решающими - напишут ли СМИ про вашу новость или нет.
- Заголовок пресс-релиза должен быть ярким, но в то же время информативным.
- Лидер-абзац должен включать в себя основную мысль сообщения и сообщать дату, время и место проведения мероприятия.
- Пресс-релиз должен отвечать на следующие вопросы: кто? что? когда? где? почему? как?
- Главная информация излагается в первых двух абзацах, а затем располагаются остальные сведения и комментарии. Визуально структуру пресс-релиза можно изобразить в виде перевернутой пирамиды, где вначале дается основная информация, а затем менее важная.

Пресс-релиз должен содержать тематическое название, дату и место выпуска, а также заканчиваться данными об источнике информации (телефоны, адреса, e-mail, контактное лицо). В первом абзаце важно обозначить главный информационный посыл пресс-релиза. Важно знать, что пресс-релиз – это базовое информационное сообщение. Он должен дать возможность для обратной связи и написания расширенного материала по вашему информационному поводу.

Выгодно отличает пресс-релиз прямая цитата руководителя, участника, эксперта о значимости вашего события, а подкрепление цитатой какого-либо официального

лица, известной личности увеличивает шанс на публикации в прессе. Однако, злоупотреблять цитатами не стоит: достаточно одной-двух на пресс-релиз. Также важно учитывать, что пресс-релиз должен быть написан на двух языках – казахском и русском, как минимум. Если вы работаете с иностранными партнерами, то желательно переводить пресс-релиз и на другие языки.

Ниже представляем вашему вниманию рекомендации по «усилению» новости:

- Привязка новости к «круглой» дате или тематическому празднику (например, международные день добровольцев, день защиты детей и т.д.);
- Публикация мнения известной персоны по теме новости. Иными словами, привлечение «лидера мнения» к данной теме. Лидером мнения может быть любой известный общественный, политический деятель, или просто популярная личность;
- Привязка новости к важным и актуальным событиям, происходящим в стране.

Большинство казахстанских газет выходят один раз в неделю, как правило, по четвергам и пятницам. Поэтому при выпуске пресс-релизов и проведении мероприятий, необходимо ориентироваться на даты выхода ваших целевых изданий. То есть выпускать пресс-релизы и проводить пресс-конференции лучше всего во вторник или среду, чтобы у журналистов было время подготовить материал, а новость не успела устареть.

**Пресс-конференция** – это универсальная площадка для общения с прессой, на которой организаторы могут выразить свою точку зрения, познакомить аудиторию с предстоящими планами или подвести итоги какого-либо проекта и тут же получить обратную связь в виде вопросов. Пресс-конференция требует тщательной подготовки. Здесь важно продумать следующие позиции:

1. **Время и место проведения.** Как было указано выше, самыми удачными днями для проведения пресс-конференции являются вторник и среда. Исходя из графика работы редакций и телеканалов, наиболее удачное время – первая половина дня. Примерно в 11:00. Как правило, по длительности пресс-конференция занимает не более 1 часа.
2. **Круг спикеров и какая информация будет исходить от каждого из них** (рекомендуем прописать речь каждому спикеру — хотя бы тезисно, чтобы не было повторений или упущенных моментов). Спикеры должны обладать навыками общения с аудиторией. Важно наличие как русскоязычного, так и казахскоязычного спикера и переводчика, если кто-то из участников говорит на иностранном языке. Этот момент очень важен для того, чтобы казахоязычные и русскоязычные СМИ имели равные возможности при работе с вами.
3. **Сценарий пресс-конференции и регламент.** По возможности распишите слова для модератора (ведущего) и каждого из спикеров. Для того, чтобы конференция была динамичной и интересной, речь каждого из спикеров не должна превышать 5 минут.
4. **Сессия вопросов и ответов.** Чтобы все было под контролем, необходимо заранее придумать ряд вопросов, которые вы можете ожидать от прессы (в особенности провокационные), а также желательные вопросы, которые помогли бы с выгодной стороны раскрыть суть вашей деятельности. На первые вопросы необходимо подготовить грамотные ответы и ознакомить с ними спикеров, чтобы у них было единое мнение на этот счет. Вторую часть вопросов вы можете раздать вашим знакомым журналистам и попросить задать их.
5. **Приглашение СМИ.** При рассылке пресс-анонса, желательно указать о предварительной аккредитации на мероприятие. Так вы можете спрогнозировать примерное количество прессы и вовремя принять необходимые меры по усилению рассылки. На самой пресс-конференции

необходимости вести регистрацию СМИ. Если это новые журналисты, то запрашивать их контакты и вносить в базу СМИ, а для знакомых журналистов - обновлять контакты в случае изменения. Необходимо поинтересоваться у каждого журналиста датой выхода материала. Это существенно облегчит дальнейший мониторинг публикаций по вашей теме.

6. Детали. Важно помнить, что неотъемлемыми реквизитами любой пресс-конференции являются таблички с именами и регалиями спикеров, отлаженное звуковое оборудование, раздаточный материал.

**«Обратная связь» с прессой.** Отношения со СМИ должны формироваться не в одностороннем порядке «организация – СМИ», а «организация – СМИ – организация». В рамках работы с прессой необходимо регулярно проводить мониторинг журналистских материалов. Во-первых, чтобы знать, что пишут о вас СМИ, кто пишет, как пишет и какие информационные поводы наиболее популярны. А во-вторых, по результатам такого анализа вы можете отмечать лучшие публикации и каким-либо образом поощрять журналистов за их работу. Вручать благодарности, возможно, дарить небольшие, но приятные подарки. Также важно поздравлять ваш журналистский пул с праздниками, днями рождения, пусть даже просто открыткой по электронной почте. Иными словами, старайтесь не просто поддерживать партнерские связи, но и выстраивать дружеские отношения. Ведь контакт с журналистами должен быть постоянный, вне зависимости от того, есть ли у вас новости/события или нет.

Одним из эффективных инструментов поддержания дружеских отношений со СМИ являются пресс-ланчи или пресс-завтраки. На самом деле это мало-затратное мероприятие, которое может дать хорошие результаты. Как правило, пресс-ланч – это неформальная встреча с журналистами (по возможности, редакторами), на которой обсуждаются текущие вопросы, актуальные темы, происходит знакомство с интересными людьми – волонтерами, экспертами и т.д. Не стоит ожидать публикаций по итогам пресс-ланча, ведь основная цель этого мероприятия – налаживание отношений и установление контактов.

### 4.2. КЛЮЧЕВЫЕ ПРАВИЛА ПРИ РАБОТЕ СО СМИ

При работе со СМИ важно помнить, что журналист – это человек, прорабатывающий одновременно большое количество тем, зачастую совершенно полярных, поэтому у него нет времени самостоятельно вникать в проблему. Поэтому запомните и применяйте 10 простых правил эффективного сотрудничества, которые наверняка принесут пользу вашей волонтерской деятельности в работе со СМИ.

#### **Владейте информацией**

Придя на интервью или на какое-либо мероприятие, журналист может совершенно не владеть информацией. Поэтому будьте готовы отвечать на общие вопросы о волонтерской деятельности, запаситесь фактами, цифрами. Будьте готовы отвечать на вопросы: «Сколько волонтерских организаций существует в Казахстане?», «Сколько волонтеров работает в вашей организации?» и т.д. Если не знаете точных данных, посоветуйте, где их можно найти.

#### **Будьте компетентны**

Говорите наверняка и только о том, в чем уверены. Ваши сомнения в фактах дают журналисту повод интерпретировать информацию по своему и, к сожалению, не всегда верно.

#### **Будьте конкретны, помните о целях интервью**

Будь-то ваша личность, суть проектов, в которых вы участвуете, люди, которым помогаете – ведите беседу на четко заданную тему. Чем конкретнее и целенаправленнее ваши ответы, тем грамотнее и глубже получится материал у

журналиста.

### **Старайтесь заинтересовать**

Даже если с вами беседует очень опытный журналист, в любом случае он выполнит свою работу лучше, если горячо заинтересуется вами и вашей историей. Даже если вы рассказываете об этом не в первый раз, старайтесь сделать все, чтобы собеседнику стало интересно. Ведь волонтерская деятельность в любом случае этого достойна!

### **Договаривайтесь об условиях**

Всегда оговаривайте условия при подготовке материала. Сразу предупреждайте журналиста о том, можно ли публиковать имена людей, о которых вы говорите, какие-то специфические данные о них. Или о них лучше не упоминать. Однако помните, что чем больше реальных фактов, тем лучше. Люди любят читать истории о конкретных героях.

### **Ищите изюминку**

Каждое событие и каждая персона достойны того, чтобы рассказать о них. Попробуйте найти изюминку, рассказать о явлении или человеке с необычной стороны, сделать акцент на необычной детали. Почти все журналисты любят искать сенсации, даже в такой «мирной» теме, как волонтерство. Помогите журналисту, выделите какой-то яркий эпизод. Это поможет избежать ненужной, придуманной сенсационности, журналистский материал будет ярким, но в то же время соответствующим действительности.

**Координируйте работу фотографа и оператора.** В первую очередь, это касается волонтерской деятельности в детских домах, с трудными детьми, людьми с ограниченными возможностями, в хосписах и т.д. Они или, в случае с детьми, их опекуны, обязательно должны дать разрешение на съемку, даже если появляются в кадре эпизодически. Фотографии и кадры, сделанные без разрешения, могут стать не только причиной моральной травмы, но и судебного разбирательства. Контролируйте это.

### **Соблюдайте законы гостеприимства**

Журналист, пришедший освещать ваше мероприятие или вашу работу, будет вести себя как гость. И вы должны вести себя соответственно. Уделите гостю время, покажите и расскажите как можно больше, познакомьте с вашими коллегами и подопечными. Но главное, не решайте в присутствии журналистов организационные вопросы, демонстрируйте лишь лицевую сторону вашей работы. К сожалению, не все представители СМИ адекватно реагируют на «черновые» моменты, и вы сами удивитесь, сколько необоснованной негативной информации они могут из этого вынести.

### **Доверяйте, но проверяйте.**

По возможности попросите журналиста предварительно посмотреть материал до его выхода во избежание неточностей. Попросите прислать вам макет верстки, чтобы также проверить фотографии и подписи к ним. Это особенно важно, если в статье идет речь о воспитанниках детских домов, каких-то трудностях и проблемах. Обязательно обменивайтесь контактами. Если вы вспомните какую-то новую информацию или захотите что-то подправить или убрать, вы будете знать, к кому обратиться.

### **Один за всех, и все за одного.**

Помните, что, общаясь с вами, журналист ассоциирует вашу личность с волонтерским движением в целом. Не забывайте об имидже, этическом кодексе волонтера, о целях и задачах волонтерской деятельности. Будьте готовы хоть на

какое-то время побыть ее флагманом и в случае необходимости быть в ответе за деятельность других добровольцев. Не понижайте планку!

### 4.2. ПРОДВИЖЕНИЕ В ИНТЕРНЕТЕ

Волонтерство в современном его понимании — относительно новый для Казахстана вид деятельности и, как правило, его «адептами» являются люди молодые и прогрессивные. Соответственно методы продвижения волонтерства также должны быть актуальными и созвучными современному обществу. Организация, которая занимается волонтерской деятельностью, обязана быть «на волне», так как волонтеры – это, прежде всего, ищущие и социально – активные люди.

В наше время интернет является удобной и практически бесплатной площадкой для продвижения своей деятельности и знакомства с нею широкой аудитории. Интернет сейчас является более объективным и заслуживающим доверия средством общения. Посредством интернета вы общаетесь с аудиторией напрямую, минуя такие факторы, как редакционная политика, формат издания, субъективный взгляд журналиста и т.д.

Конечно, пока интернет в Казахстане не дает вам такого масштабного выхода на аудиторию как, например, телевидение, но, как правило, социально-активная часть населения с активной гражданской позицией уже представлена в сети.

Продвижение в интернете можно реализовывать по пяти направлениям, которые имеют разные функции и дополняют друг друга.

#### 1. Блоги

Одним из видов продвижения и популяризации волонтерской деятельности является блогинг. Блог — это интернет-журнал событий, основное содержимое которого - регулярно добавляемые записи (посты), содержащие текст, изображения или мультимедиа. Блоги обычно публичны и предполагают сторонних читателей, которые могут вступить в публичную полемику с автором. Людей, ведущих блог, называют блогерами. Совокупность всех блогов сети принято называть блогосферой. Блог можно вести как на общественных (массовых) ресурсах, доступ к которым бесплатный, либо на собственном веб-сайте.

Резкий рост популярности блогинга и увеличение влияние блогеров на происходящие в обществе процессы делают эту деятельность стратегически важной в решении серьезных общественных вопросов, а также в формировании общественного мнения. Тем более актуально это для Казахстана, где интернет-сайты относятся к масс-медиа, а их деятельность подпадает под «Закон о СМИ».

В интернете существуют сотни тысяч блогов, и их число ежедневно растет. Такими же темпами растет и размер их аудитории. Однако, в позиционировании волонтерской деятельности необходимо тщательно выбирать ресурсы, на которых вы планируете вести свой блог или блог своей организации.

Популярными в Казахстане блог-платформами являются livejournal/живой журнал, blogspot, liveinternet (эти блоги популярны, но доступ к ним на территории РК закрыт. Поэтому мы не рекомендуем вести свои блоги там), из отечественных и доступных наиболее популярны - yvision, on.kz, блоги на форумах vse.kz, «Центре тяжести».

Вести свой блог для социально-активных людей и организаций в последнее время не дань моде, а необходимость. И необходимость эта продиктована следующими факторами:

1. Оперативность информации. Вы можете информировать свою аудиторию о новостях организации, не дожидаясь, когда вашу новость опубликуют в СМИ;
2. Наличие обратной связи. Во-первых, по количеству комментариев, вопросов и откликов вы всегда сможете узнать об интересе аудитории к вашей деятельности, а во-вторых, вы всегда сможете «скорректировать» неправильное понимание читателями блога информации о вас, или же ответить на интересующие вопросы;



3. Прозрачность деятельности. Постоянно обновляя новости и информацию, а также сообщая о результатах деятельности или публикуя отношение организации к определенным событиям в стране, вы формируете имидж открытой и транспарентной организации.

Для того, чтобы вести блог, ваша организация может выбрать любую доступную для себя блог-платформу. Главное, чтобы целевая аудитория организации совпадала с пользователями ресурса. Если мы ведем речь о волонтерской или другой социальной деятельности, то рекомендуется вести блог не от имени организации (корпоративный блог), а личный блог от имени активного сотрудника организации. Как правило, личные блоги внушают больше доверия, располагают к общению и придают вашей информации более личностный характер. Хороший пример ведения личного блога о волонтерстве можно найти в рунете в ЖЖ – [doctor\\_liza.livejournal.com](http://doctor_liza.livejournal.com), [moniava.livejournal.com](http://moniava.livejournal.com).

Для подачи материала в блоге вы можете использовать разные способы и стили написания постов. Если блог персональный, то для экспериментов и разнообразия их даже можно чередовать: репортаж, письмо, интервью, эссе и т.д.

Ниже мы решили поделиться с вами некоторыми правилами по ведению блога:

**1. Статьи должны заинтересовать всерьез.** Чтобы привлечь читателя, информация должна быть и по максимуму полезной, и интересно поданной, и, конечно же, отображать основную тему.

**2. Если есть возможность, запустите в своем блоге конкурс или проведите розыгрыш.** Такой шаг привлечет читательское внимание и к блогу, и к его автору. Возможно, для привлечения средств на организацию подобного действия вам нужно будет подыскать спонсоров. Если ваш блог довольно раскручен, то поиск спонсоров не составит труда — многие компании сами ищут выходы на качественную аудиторию, а вы можете им в этом помочь. Если постараться, данная задача будет вполне выполнимой.

**3. Публикация, принуждающая к спору, станет залогом активного обсуждения.** Причем, дискуссии будут рождаться и за пределами блога. А это – прямая дорожка к известности. Но в этом случае следует постоянно «держат руку на пульсе», чтобы дискуссия не переросла в неуправляемую лавину взаимных оскорблений.

**4. Блог должен обновляться, как часы, то есть регулярно.** Читатели всегда ждут новостей. Следовательно, только постоянные обновления информации привлекут их долговременное внимание к блогу. Также оперативно отвечайте на комментарии. Комментарии в блоге должны работать как горячая линия.

**5. Подавать информацию стоит максимально просто и грамотно.** Читатели любят ясный слог и простые объяснения сложных вещей. Однако при этом только грамотные посты убедят посетителя, что перед ним компетентный и серьезный автор. Старайтесь не допускать орфографических и пунктуационных ошибок, относитесь к своим текстам бережно.

**6. Меньше текста. Язык блогосферы - лаконичный.** В интернете люди не любят читать большие тексты. Украшайте пост фотографиями, снимайте видео, делайте подкасты (звуковые или видеофайлы в стиле радио- и телепередач в интернете). Будьте мобильнее.

**7. Заручитесь поддержкой авторитетных блогеров.** Проведите мониторинг казахстанской блогосферы. Выделите несколько личностей, которые являются популярными блогерами и симпатичны лично вам и вашей организации. Постарайтесь наладить с ними дружеские контакты. Чем чаще они будут

рекомендовать ваш блог и давать ссылки на него своей многочисленной аудитории, тем больше читателей и поклонников у вас появится. Сделать это не так уж трудно: казахстанская блогосфера пока не очень многочисленна, и если вы производите интересный контент, вас в любом случае заметят и будут способствовать вашему развитию.

**Для того, что писать интересные материалы в блоге необходимо знать простые правила и законы ораторского искусства:**

1. Огласить свое сообщение;
2. Заинтересовать читателя;
3. Дать ему способ это запомнить и воспроизвести.

### Сообщение

Определить смысл своего послания, огласить свое заявление – самый простой пункт, который, ввиду его очевидности, часто опускают. Заявить, о чем вы будете говорить, зачем, в связи с чем и как это может быть полезно – это подходящее начало для любого поста.

### Интерес

- Когда интересно, пост находит отклик в читателях.
- Когда интересно, читатели захотят рассказать о посте своим друзьям.
- Когда интересно, вы можете рассчитывать на комментарии.

Чтобы заинтересовать, каждый использует свои приемы, которые работают именно для его конкретного блога, но все принципы можно свести к одному, общему – вдохновляйте людей конкретным примером, давайте им то, что интересно вам. Только в этом случае вы сможете генерировать интересный контент. Интернет-аудитория очень тонко чувствует фальшь, и в ином случае вас просто не будут читать.

### Запомнить

Вспомните о прочитанных вами статьях, вдохновивших на интересные идеи. Как быстро вы забыли о них? Или помнили и пересказывали на протяжении долгого времени? Используйте яркие образы в самих постах, приводите примеры из жизни конкретных людей и аналогии – они хорошо запоминаются. Активно пользуйтесь возможностями блога – отправить друзьям, сделать перепост и т.д.

В любом случае, не забывайте, что интересный и информативный блог – это залог хорошего отношения целевой аудитории к вашей организации.

## 2. Социальные сети

Социальная сеть – это онлайн-сервис, предназначенный для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений.

Самыми популярными в интернете социальными сетями являются Facebook, Vkontakte, LinkedIn, Google+, Мой Мир.

В настоящее время страница в социальной сети является хорошей альтернативой собственному веб-сайту. Если у вашей организации пока нет средств для создания сайта, то вы можете завести страницу в социальных сетях и использовать ее бесплатно.

Мы предлагаем рассмотреть тему продвижения организации на примере самой крупной социальной сети – Facebook. Эта социальная сеть имеет очень большие возможности для развития и продвижения страниц организаций. Здесь вы можете разместить базовую информацию об организации, регулярно размещать новости, обновлять фотографии и аудио/видео материалы, создавать и приглашать людей на мероприятия, задавать вопросы и изучать общественное мнение, вести микроблоги и т.д.

У Facebook существует очень удобная система ведения и подсчета статистик, и вы как администратор страницы всегда можете отследить динамику ее посещения, выявить самые популярные материалы, сделать анализ «портрета» вашей аудитории (пол, возраст, район проживания).

Если у вашей организации есть рекламный бюджет, то какую-то часть средств можно использовать для продвижения вашей страницы на Facebook. Удобство рекламы в социальных сетях заключается в том, что нет как такового фиксированного рекламного бюджета, и вы можете исходить из финансовых возможностей своей организации. Также реклама в социальных сетях позволяет настроить таргетинг (т.е. сделать выборку по полу, возрасту, месту проживания, статусу людей, которым будет показываться ваша реклама). Это значит, что реклама в интернете является самым управляемым инструментом, настройки которого можно оперативно изменять.

### 3. Твиттер

Twitter - (от англ. «чирикать», «щебетать», «болтать») – сервис микроблогов. Система, позволяющая пользователям отправлять короткие текстовые заметки (до 140 символов), используя веб-интерфейс.

В русскоязычном интернете твиттер стал популярен совсем недавно, но уже завоевал любовь многих известных личностей. В Казахстане моду на твиттер задают депутаты парламента и некоторые политические деятели. На западе твиттер с успехом также используют представители волонтерских организаций и социальных НПО. Благодаря твиттеру они осуществляют оперативный поиск волонтеров, единомышленников, партнеров и благодателей.

Схема работы твиттера проста. Вы оставляете короткое сообщение или запрос, а ваши друзья (фолловеры) могут сделать ретвит, т.е. отправить это сообщение в свою очередь своим фоллверам. Так ваше послание расходитя по всему миру и может затронуть десятки тысяч человек. Организациям удобно использовать твиттер в качестве горячей линии и в режиме он-лайн оперативно отвечать на вопросы и давать разъяснения. Как правило, люди, которые зарегистрированы в твиттере, проводят он-лайн целый день и могут оперативно реагировать на вашу информацию и распространять ее. Чтобы расширить свой круг фолловеров рекомендуется проводить простые конкурсы, разыгрывать призы – для этого можно привлечь партнеров. Практика показывает, что для твиттерян самоцелью являются не сами призы (часто они их даже не забирают), а само участие и веселье, которое они получают в процессе конкурса.

Самое главное при работе с твиттером – это оперативность. Будьте готовы держать руку на пульсе не только в течении рабочего дня, но и по вечерам и выходным. =)

#### Дополнительные рекомендации:

- По возможности заведите свой собственный канал на youtube. Размещайте туда социальные ролики, видео-обращения, репортажи с ваших мероприятий, ролики, созданные вашими волонтерами. Это наглядно покажет работу вашей организации и проиллюстрирует, чем же конкретно вы занимаетесь, кому оказываете помощь, с кем сотрудничаете. Обратите внимание на соблюдение авторских прав. Размещайте только те видео, права на которые принадлежат вам или согласованы с авторами.
- Поддерживайте вашу деятельность на популярных интернет-форумах. Форумы хороши тем, что в них уже есть сложившаяся большая аудитория и вам не надо ее наработать самостоятельно. Как правило, на всех крупных форумах («Центр тяжести», vse.kz) существуют отдельные ветки, посвященные благотворительности, волонтерству и НПО. Отслеживайте информацию, которая появляется там, общайтесь с людьми, которые уже в теме, делитесь там своими новостями и опытом. Самое главное - соблюдайте правила, установленные на форуме, и помните, что это не ваш личный блог, а площадка, объединившая множество людей со схожими интересами.

### ГЛАВА V. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



43

#### 5.1. ПРОСЧЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ВКЛАДА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

В предыдущих главах пособия уже говорилось о том, что в процессе организации добровольческих проектов очень важно оценивать и измерять вклад добровольцев. Оценка и признание вклада добровольцев в общее дело является не только одним из инструментов удержания и мотивации волонтеров, это, прежде всего, показатель эффективности деятельности вашей организации. Но количественно измерение вклада добровольцев имеет более глобальное значение: расчет экономического вклада добровольцев на государственном уровне позволяет более адекватно рассчитывать ВВП страны.

Добровольческий труд – это высокий потенциал, зачастую неучитываемый правительством, который можно использовать для поддержания социальных услуг, предоставляемых государством, а также для совместных программ и проектов.

Например, в США добровольчество создает порядка 9 млн рабочих мест, а его экономический вклад в среднем составляет 225 млрд. долларов в год. То есть именно такую сумму экономит государство на образовательных, медицинских, прочих социальных и других услугах, если в стране эффективно работают волонтеры. В Великобритании этот ежегодный вклад оценивается в 57 млрд долларов, в России – в 1 млн 200 тыс долларов. В Казахстане подобных исследований на государственном уровне не проводится.

Как же просчитать экономический вклад в общество для начала на уровне вашей организации? Мерой экономического вклада добровольцев являются деньги. Иными словами денежные средства, которые затратила бы ваша организация на оплату труда, если бы вы привлекали работников на платной основе за реальный объем работы. То есть очень важно понимать, что добровольческий труд - категория не только сугубо социальная, но и экономическая.

При подсчете стоимости квалифицированного труда необходимо брать среднюю оплату труда специалиста соответствующего уровня в час и соответственно умножать на то количество часов, которые были затрачены вашим волонтером. Если волонтером выполняется неквалифицированная работа, такая как посадка деревьев, уборка территории, курьерские услуги, то в качестве расценок могут подойти расценки службы занятости в рамках общественных работ.

Более того, при подсчете экономического вклада добровольцев необходимо учитывать объем привлекаемой волонтерами помощи посредством фандрейзинговых программ, пожертвований и специальных мероприятий. То есть в данном случае оценивается не работа, а напрямую денежные средства, собранные волонтерами при помощи тех или иных проектов, инструментов и услуг.

Например, в соответствии с произведенной оценкой экономический вклад волонтеров Координационного Центра «Komanda SOS» в местное сообщество составил более 110 миллионов тенге, в том числе по благотворительным программам фонда в 2011 г. привлечено на лечение детей с ДЦП и тяжелыми онкологическими заболеваниями - 53 978 391 тенге.

## 5.2. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ

На сегодняшний день в казахстанском законодательстве нет четкого определения добровольчества, включая бенефициаров добровольческой деятельности и типы деятельности.

Также нигде не закреплены права и обязательства добровольцев и их привилегии. Но это не мешает отечественным НПО привлекать труд волонтеров. Каждая организация, привлекающая волонтеров, предоставляет им условия труда на свое усмотрение.

Волонтерский труд является безвозмездным, соответственно волонтер, выполняющий работу в организации, не имеет права требовать заключения с ним трудового договора, а также требовать соблюдения по отношению к нему трудового законодательства. И организация в свою очередь, также не имеет права оплачивать добровольцу какие-либо компенсации на дорогу, питание, командировочные, а также производить какие-либо другие выплаты, связанные с его добровольческой деятельностью.

В принципе отношения, возникающие между организацией и добровольцем, можно назвать сделкой, т.к. волонтер на добровольной основе и безвозмездно желает оказать организации какую-либо помощь, а организация не планирует производить оплату добровольцу и заранее предупреждает его о безвозмездности и добровольности услуг. В связи с этим эту сделку можно считать безвозмездной. Однако, как и любая сделка, отношения между организацией и волонтером, должны регламентироваться специальным документом – договором или соглашением. Однако договор, который будет заключаться между вашей организацией и волонтером, не будет являться трудовым. В качестве документа, регулирующего взаимоотношения организации и волонтера, могут выступать гражданские соглашения, такие как: меморандум о взаимопонимании, соглашение о сотрудничестве и т.д. Очень важно, чтобы этот документ регламентировал зону ответственности организации и волонтера, а также предусматривал права волонтера на место работы, питание, доставку на работу и оплату расходов, связанных с выполнением поручений, а также включал график работы.

В отдельных случаях договор должен предусматривать ответственность сторон в случае получения волонтером каких-либо травм при выполнении волонтерских работ и других случаев, нанесших вред здоровью, а также условия страховки.

Также стоит отметить, что важным условием, позволяющим четко обозначить различие между гражданским и трудовым законодательством, является то, что доброволец не обязан соблюдать распорядок трудовой деятельности в организации. Сторонами такого соглашения являются услугодатель и услугополучатель. Услугодатель – это физическое лицо, оказывающее услуги на безвозмездной основе, т.е. доброволец. А услугополучатель – это юридическое лицо, организация, которая использует услуги добровольца в своих уставных целях.

Например, в практике Координационного Центра Добровольцев «Komanda SOS» применяется соглашение о сотрудничестве с волонтером, где оговаривается безвозмездность услуг, добровольность намерений, а также регламентируются права и обязанности Центра и добровольца. *Шаблон соглашения, который вы можете адаптировать для деятельности своей организации, прилагается к данному учебному пособию.*

Так как в отечественном законодательстве нет четкого определения волонтерской деятельности, то очень трудно говорить о том, какие виды работ и услуг могут подпадать под этот вид деятельности, а также как регулировать данные отношения при привлечении в качестве волонтеров несовершеннолетних лиц.

Затрагивая вопрос об отношениях «организация и несовершеннолетний волонтер», рекомендуем придерживаться тех правил организации труда несовершеннолетних, которые указаны в Трудовом Кодексе РК. Минимальный возраст для приема на работу, определенный в Трудовом кодексе - 16 лет. Однако с письменного согласия одного из родителей, опекуна, попечителя или усыновителя трудовой договор может быть заключен с гражданами, достигшими 15-ти лет в случаях получения ими среднего образования в общеобразовательном учебном заведении. При этом установлены исключения для учащихся, достигших 14-тилетнего возраста, для выполнения работы в свободное от учебы время, и лиц, не достигших 14-тилетнего возраста, занятых в творческой сфере (в организациях кинематографии, театрах, театральных и концертных организациях, цирках для участия в создании и (или) исполнении произведений без ущерба здоровью и нравственному развитию). В обоих случаях трудовой договор подписывается одним из родителей, опекуном, попечителем или усыновителем, а выполняемые несовершеннолетними работы не должны причинять вреда их здоровью и нарушать процесс их обучения. Наряду с этим в Трудовой кодекс включен ряд положений, направленных на охрану труда несовершеннолетних, где предусмотрены запреты в отношении привлечения труда лиц моложе 18 лет на следующие виды работ:

- тяжелые работы, работы с вредными (особо вредными) и (или) опасными условиями труда в соответствии с перечнем, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения;
- работы, выполнение которых может причинить вред их здоровью и нравственному развитию (игорный бизнес, работа в ночных развлекательных заведениях, производство, перевозка и торговля алкогольной продукцией, табачными изделиями, наркотическими средствами, психотропными веществами и прекурсорами);
- в ночное время (с 22 часов до 6 часов утра);
- сверхурочная работа;
- работа при суммированном учете рабочего времени;
- работа вахтовым методом.

Соблюдение всех вышеуказанных позиций является обязательным при приеме на работу в качестве волонтеров несовершеннолетних лиц. Также стоит отметить, что при приеме на работу несовершеннолетнего волонтера ваши отношения с ним стоит рассматривать не как безвозмездную сделку, а как реализацию его права на общественную деятельность.

На основании вышесказанного можно сделать следующие выводы:

1. Организация может привлекать на работу в качестве добровольцев несовершеннолетних лиц;
2. В начале волонтерской деятельности необходимо предупреждать о безвозмездных условиях работы и принципах добровольческой деятельности;
3. О взаимоотношениях организации и несовершеннолетних добровольцах обязательно должны знать родители или опекуны добровольцев;
4. При приеме на работу малолетних добровольцев желательно получить от их родителей или опекунов письменное разрешение на добровольческую деятельность;

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что сегодняшнее законодательство не позволяет отечественным организациям заключать трудовые договора с волонтерами, а следовательно соблюдать в отношении них требования трудового кодекса и требовать от добровольца исполнения своих трудовых обязанностей. В соответствии с законом РК о некоммерческих организациях, организация имеет право привлекать безвозмездный труд граждан, поэтому в качестве документа, регламентирующего отношения добровольца и организации может выступать гражданский договор о безвозмездной добровольческой деятельности, в котором предусматривались описание выполненных добровольцем услуг, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение ими своих обязательств.

## ЧАСТЬ II – КУРС ДЛЯ ТРЕНЕРОВ, РАБОТАЮЩИХ С ВОЛОНТЕРАМИ

### ГЛАВА VI. БАЗОВЫЕ ПРОГРАММЫ



46

#### 6.1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

Образовательные программы – одни из самых востребованных в волонтерской деятельности. Как правило, они реализуются в детских домах, интернатах, для детей из социально-неблагополучных семей, для людей с ограниченными возможностями, пенсионеров и так далее. Из названия понятно, что цель этих волонтерских программ – обучение чему-либо, будь-то иностранные языки, компьютерная грамотность, основы какой-либо профессии (дизайн, бухгалтерские курсы, парикмахерское дело и многое другое). В зависимости от целевой группы, для которой разрабатывается проект, его цели могут быть различными:

- образовательно-вспомогательная (целевая группа - дети разного возраста, которых нужно «подтянуть» по какой-либо школьной дисциплине – английский язык, математика, информатика и т.д. или помочь поступить в вуз или ссуз);
- профессиональная ориентация (целевая группа – выпускники средних школ или учащиеся 9-х классов, которых необходимо сориентировать в выборе будущей профессии, помочь раскрыть свои способности и проявить желания);
- введение в профессию (целевая группа – выпускники Домов юношества, взрослые люди, люди с ограниченными возможностями, которые хотят овладеть какой-либо профессией с целью заработка);
- образование как дополнительная услуга (целевой группой в данном случае, к примеру, могут быть пенсионеры, для которых организованы курсы компьютерной грамотности. В данном случае образовательный проект способствует улучшению качества жизни определенной социально-уязвимой группы людей).

Для участия в образовательных программах подходят волонтеры разного типа, возраста и уровня подготовки: от школьников до специалистов со стажем. Важно лишь понимать цели, стоящие перед вашим образовательным проектом: заниматься репетиторством по математике с пятиклассником может и выпускник средней школы, а обучать взрослого человека премудростям кулинарного или парикмахерского искусства, конечно, должен специалист.

Образовательные программы могут быть как малозатратными (например, обучение иностранным языкам, для которого требуются только книги и словари, а их можно найти в Интернете), так и довольно дорогостоящими (организация класса для обучения компьютерной грамотности). Поэтому прежде чем приступить к реализации образовательной программы заручитесь поддержкой спонсоров или найдите средства на приобретение необходимого оборудования.

Зачастую координаторы волонтерских организаций совершают ошибку и сразу же выпускают волонтера «в поле», руководствуясь мнением – если специалист, то сможет обучить. Это не всегда так. Человек, отлично знающий английский язык, не всегда может быть хорошим педагогом. Поэтому даже в таком на первый взгляд простом деле, как образовательные программы, нужно уделять большое внимание подготовке волонтеров.

**Пример.** С 2008 года Координационный центр добровольцев «Komanda SOS» реализует образовательный проект «Языки мира - детям». В рамках этого проекта воспитанники некоторых детских домов г. Алматы изучают английский язык под руководством волонтеров. Как правило, это студенты с отличным знанием английского языка, многие из них долгое время жили и учились за границей – в США, Великобритании. Прежде чем приступить к работе, добровольцы, прошедшие отбор, посещают специальные занятия, где

*квалифицированные преподаватели обучают их основам педагогики, навыкам общения с детьми, логике преподавательского процесса и так далее. Ведь важно помнить, что хороший спортсмен не всегда хороший тренер.*

Преподавание иностранных языков является одним из самых популярных образовательных волонтерских проектов. Поэтому предлагаем рассмотреть суть данного вида программ на этом примере: методики обучения, эффективные инструменты, трудности, с которыми могут столкнуться волонтеры. Помните, что эту информацию вы можете адаптировать под любую образовательную волонтерскую программу.

Преподавание - творческая профессия. Не существует идеальной формулы. Нет однозначного ответа, как правильно преподавать. Что работает для одного человека, может не подойти другому. В группах часто бывают ученики с разными интересами, разными уровнями владения иностранным языком, а также с разным уровнем мотивации. Самое главное в преподавании - это индивидуальный подход к каждому студенту. У каждого студента есть свои предпочтения, сильные и слабые стороны.

Следует учитывать индивидуальные особенности учеников в процессе обучения. Например, какой-то ученик постоянно проявляет инициативу, а другой - держится в тени. В данном случае стоит уделить больше внимания ученикам, которые держатся в тени и ограничивать, если потребуется, доминантных учеников путём номинации (когда вопросы задаются не всей группе, а каждому ученику по отдельности). Хороший учитель постоянно экспериментирует и пробует что-то новое. Используйте все возможности, которые у вас имеются: приехали англоязычные гости - пригласите их на урок; есть друзья, которые играют на гитаре и могут спеть песню на английском, обязательно организуйте такой урок; услышали новую песню Lady Gaga - найдите слова, и спойте ее вместе. Используйте все свои ресурсы и знания и обязательно учитывайте интересы учеников. Каждый учитель передаёт классу не только свои знания, но делится своей любознательностью, своими положительными эмоциями и оптимизмом.

Очень важно приходить на урок с убежденностью, что у каждого ученика есть огромный потенциал, и задача преподавателя - раскрыть этот потенциал. Волонтер может поощрять учеников, подбадривать их, убеждать, что нет ничего невозможного и при желании можно освоить что угодно. А изучение английского языка откроет перед ними огромные возможности как в плане обучения, так в их планах будущей карьеры. Обучение языку - это длительный и многослойный процесс. Учиться сложно, но всегда можно сделать процесс обучения интересным и увлекательным, так, чтобы у учеников возникали только положительные ассоциации при упоминаний о ваших уроках. Большие возможности для создания интересных уроков сейчас дает Интернет. Вашим волонтерам не надо изобретать велосипед: существует множество сайтов с готовыми уроками и готовыми распечатками для учеников любого уровня. Для детей приготовлены красочные уроки с участием мультипликационных персонажей, песнями и картинками. Вы можете найти уроки преподавателей из других стран мира, позаимствовать их опыт, разобрать ошибки, вдохновиться их примерами. Один из лучших сайтов для преподавателей английского языка - это [Englishtips.org](http://Englishtips.org), там можно скачать новинки и самые лучшие книги по преподаванию, а также найти множество советов, о том как сделать урок интересным, отслеживать последние методики преподавания.

Рекомендуем вашим волонтерам вести собственный блог об уроках. Это поможет систематизировать собственный опыт, накапливать важнейший материал он-лайн, получать комментарии и советы от заинтересованных лиц. А для координатора такой блог будет отличным рубежным отчетом о волонтерской деятельности.



Существует множество методик обучения и очень важно найти подходящую именно для вашей аудитории. Самое главное в обучении - это мотивировать учеников, найти подход и научить чему-то новому. Каждый учитель выбирает метод, исходя из своего опыта, и в зависимости от уровня и интересов учеников.

Вот некоторые методики обучения:

1. Коммуникативная методика
2. Грамматико-переводной метод
3. Прямой метод
4. Аудио-лингвальный метод

**Коммуникативная методика** - самая популярная методика обучения. В данной методике не так важно идеальное произношение и безупречное применение грамматических структур, большее значение имеет коммуникация информации. То есть самым важным является способность понимать и передавать информацию. Коммуникативная методика ставит своей главной целью общение и предпочтение отдаётся развитию навыков разговорной речи.

**Грамматико-переводной** (некогда самый популярный метод) все ещё является одним из самых распространённых методов преподавания. В данном методе от учеников требуется хорошо знать грамматику родного языка, чтобы переносить свои знания о родном языке на иностранный язык. В данном методе очень много внимания уделяется переводу фраз, текстов и грамматических понятий.

**Прямой метод**, также известный как «натуральный метод». В отличие от предыдущего метода не предполагает перевода или анализа языка. Например, ученики, изучающие английский язык с помощью прямого метода, на уроке говорят только по-английски. В данном методе самым важным является разговор на каждодневные темы.

**Аудио-лингвальный метод**, ранее называемый «военным методом», использовался во время Второй мировой войны. Основной целью метода было освоить иностранный язык, в особенности разговорную речь, в совершенстве в сжатые сроки. Также как и в прямом методе, в аудио-лингвальном методе обучение полностью проходило на изучаемом языке. В данном методе все усилия были направлены на заучивание готовых фраз и ответов на них, чтобы их воспроизведение дошло до автоматизма.

Все методы имеют свои преимущества и недостатки. Можно комбинировать и менять методы обучения в зависимости от ситуации. Дело в том, что любой метод может со временем надоесть ученикам, и для того, чтобы привнести что-то новое и свежее, можно изменить сначала структуру урока, а затем и метод преподавания. Каков бы ни был уровень или возраст студентов рекомендуется использовать познавательные игры и актуальную информацию. Например, обсуждать, что происходит в мире, или использовать тему, которая наверняка заинтересует учеников.

Учитель - это непростая работа, учитель должен быть примером для подражания. Поэтому и координатор при отборе волонтеров, и сам волонтер должны всегда помнить об ответственности. Особенно, если в процессе обучения участвуют несовершеннолетние. Волонтерам, занятым в образовательных программах, рекомендуется посещать тренинги для повышения квалификации или ходить на семинары для преподавателей и постоянно думать о том, как сделать уроки ещё более интересными. Если вы видите, что у вашего волонтера нет идей, то задайте ему следующую задачу: «Представьте себе, что вы получили работу в маленькой

африканской деревне. У вас нет ни книг, ни компьютера, никаких учебных материалов, а школа, в которой вы работаете, не может позволить себе дополнительные расходы. Расскажите, как бы вы организовали процесс обучения в данном случае».

### 6.1. ПАЛЛИАТИВНАЯ ПОМОЩЬ

Паллиативная помощь (от лат. pallium – покрывало, плащ) – это широкий спектр мероприятий, направленных на улучшение качества жизни тяжело больных пациентов и их семей. Кто нуждается в паллиативной помощи? Как правило, это онкологические больные, которым не помогло основное лечение; хронически больные пациенты, чаще всего с заболеваниями дыхательной или центральной нервной системы; членам их семей (ведь невероятно тяжело поддерживать приемлемое качество жизни своих тяжелобольных родных в домашних условиях). Таким образом, паллиативная помощь включает в себя раннее выявление, тщательную оценку и лечение боли и других физических симптомов, а также оказание психосоциальной и духовной поддержки, как самим пациентам, так и их близким родственникам. Одной из составных частей паллиативной помощи является хосписная помощь – это всеобъемлющая помощь больному в конце жизни (чаще всего в последние 6 месяцев), умирающему человеку, а после его кончины его родственникам. Этим объясняется и название явления: сглаживание — смягчение проявлений неизлечимой болезни и/или укрытие плащом/создание покрова для защиты тех, кто остался «в холоде и без защиты».

Цели и задачи паллиативной помощи:

- Адекватное обезболивание и купирование других тягостных симптомов.
- Психологическая поддержка больного и ухаживающих за ним родственников.
- Выработка отношения к смерти как к закономерному этапу пути человека.
- Удовлетворение духовных потребностей больного и его близких.
- Решение социальных и юридических, этических вопросов, которые возникают в связи с тяжёлой болезнью и приближением смерти человека.

Термин «паллиативная помощь» вошел в обиход отечественных врачей относительно недавно. Это обусловлено самим принципом работы нашей медицины, ресурсы которой направлены на излечение пациента. Если вылечить больного не удастся, он оказывается «на задворках» системы медицинской помощи и обычно предоставляется на попечение своих родных и участковых врачей из местной поликлиники. Особенно тяжело и несправедливо, когда невозможно облегчить страдания детей неизлечимо-больных онкологическими заболеваниями. Эти дети и их семьи измучены тяжелым длительным лечением, их родители убиты горем от известия, что болезнь оказалась сильнее, и ребенка не удастся спасти. Очень часто родители боятся увозить таких детей домой, особенно если они проживают в селах и маленьких городках, где невозможно найти квалифицированную медицинскую помощь и достать обезболивающие препараты.

Во всем мире уход за неизлечимо-больными людьми осуществляется в хосписах – специальных медицинских учреждениях, которые занимаются не лечением больного, а стараются обеспечить ему комфортную жизнь без боли, достойный уход, психологическую помощь и поддержку. Помимо специально-обученного персонала паллиативную помощь в хосписах, больницах и даже на дому могут осуществлять волонтеры – как самостоятельно, так и в составе фондов и других НПО, реализующих программы по паллиативной помощи. Цель любого волонтерского проекта развития паллиативной помощи – оказание эмоциональной, психологической и информационной поддержки тем, кто в этом нуждается. И если перед медицинским персоналом стоят задачи облегчить физические страдания больного, то волонтеры в первую очередь ответственны за удовлетворение его духовных потребностей. Таким образом, штатные сотрудники и волонтеры

работают в составе междисциплинарной команды и оказывают помощь, основной целью которой является удовлетворение индивидуальных потребностей и выбора каждого пациента, стремление избавить его от боли, обеспечить уважение его достоинства, мир и покой.

Как правило, программы паллиативной помощи реализуются по следующим направлениям:

- помощь детям
- помощь онкологическим больным в хосписах
- помощь людям, живущим с ВИЧ/СПИДом

Программа по организации волонтерской паллиативной помощи детям, чаще всего, включает в себя следующие задачи: организация досуга детей (игры, встречи с интересными людьми, подарки), обеспечение средствами по уходу (инвалидные коляски, специальные кровати и матрасы и другое), помощь специалистов (водителей, психологов и других). Несмотря ни на что, дети всегда остаются детьми и им важно чувствовать заботу и внимание, получать общение, даже находясь в тяжелом состоянии.

Если говорить о помощи тяжело-больным ВИЧ-инфицированным людям, то паллиативная помощь здесь нередко реализуется по принципу «равный - равному». То есть волонтерами становятся тоже ВИЧ+ люди. Они приносят тяжело больным продукты, медикаменты, оказывают посильную психологическую помощь.

Команда волонтеров хосписа предлагает поддержку и неформальное общение пациентам и их семьям во время болезни, переживания боли, горя и тяжелой утраты. Команда волонтеров хосписа является частью разносторонней сети поддержки и тесно сотрудничает с другими профессиональными службами, вовлеченными в процесс оказания паллиативной помощи (штатными сотрудниками). Команда волонтеров хосписа играет жизненно важную роль в психологической и эмоциональной поддержке пациентов, их родственников и специалистов, а также способствует сохранению и улучшению качества жизни пациентов и ухаживающих за ними людей. Команды волонтеров хосписа не только обеспечивают необходимый объем паллиативной помощи пациентам и их семьям, но также обращаются к широкому кругу населения с призывом признать право паллиативной помощи на существование и развитие. В некоторых странах добровольцы осуществляют сбор средств в пользу хосписа, работают в приемном покое хосписа, выполняют административные обязанности и участвуют в управлении хосписом как доверенные лица.

В программах по оказанию паллиативной помощи грамотно-выстроенное сотрудничество волонтеров и штатных сотрудников является как нельзя более важным. Для эффективного выполнения волонтером своей роли партнера при оказании помощи необходимо выполнение нескольких условий.

- Волонтеры должны быть подготовлены, осуществлять работу под руководством специалиста;
- Предварительное обучение является обязательным и требует тщательного отбора волонтеров;
- Волонтеры работают в составе команды, координатор несет ответственность за их работу;
- Координатор является связующим звеном между волонтерами и специалистами, между медицинским учреждением и НПО
- В междисциплинарной команде волонтеры не заменяют никого из членов команды, но дополняют их работу.

Основу команды составляют врачи и медицинские сестры, также в ее работе принимают участие психологи, социальные работники, физиотерапевты и люди, в силу своей профессии оказывающие духовную поддержку. Кроме того, могут привлекаться другие специалисты.

Подготовка волонтеров для реализации программ паллиативной помощи – очень серьезное и ответственное занятие. Для этой работы больше подойдут взрослые, морально-устойчивые люди с определенным жизненным опытом. Обучение волонтеров для таких проектов идет в двух направлениях – медицинском и психологическом. Медицинское обучение включает в себя изучение основ тех или иных заболеваний, их симптомов, методик лечения и так далее. На психологических занятиях рассматриваются и «проигрываются» различные стрессовые ситуации, принятие диагноза и «выгорания» на такой сложной и морально-тяжелой работе.

Это обучение должны проводить профессионалы, имеющие опыт работы в службах паллиативной помощи. Еженедельно с волонтерами необходимо проводить супервизию у психолога, где участники проекта делятся опытом, подводят итоги, делятся собственными переживаниями, учатся с ними работать, а заодно понимать, как можно облегчить страдания и улучшить жизнь своих подопечных. Супервизии жизненно необходимы при реализации проектов паллиативной помощи, так как волонтеры постоянно сталкиваются с болью, страданиями и смертью, и им необходимо правильно переживать и работать с этими состояниями, не потерять желание работать над проектом, оставаться сильными и морально-устойчивыми.

Основной мотивацией для волонтеров, работающих в подобных программах, является приобретение статуса положительного героя в собственных глазах и повышение значимости собственной жизни, поиск ее смысла.

### 6.2. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ ПРОГРАММЫ

Очень часто волонтеров привлекают к реализации исследовательских программ различной степени сложности: когда необходимо провести опросы, анкетирования с целью изучения общественного мнения или организовать более квалифицированную исследовательскую работу. Чаще всего исследовательскими программами занимаются международные организации (например, специализированные учреждения ООН) или крупные специализированные НПО (например, российский «Мемориал»).

Участие волонтеров в исследовательских программах можно разделить на 2 направления:

- неквалифицированная работа (волонтеры как статисты участвуют в опросах общественного мнения и занимаются первичной обработкой информации). В этом случае задача волонтера – грамотно (как правило, согласно разработанной инструкции) опросить группу людей, точно записать все данные и передать координаторам. Самые важные качества волонтеров для данной работы – коммуникабельность, умение расположить к себе собеседника, четко и ясно формулировать мысль, мобильность.
- квалифицированная работа (волонтеры как специалисты занимаются исследованиями, аналитикой и тому подобным);

Понятно, что привлечь волонтеров для первого направления работы намного легче, а специалистов-исследователей, готовых посвятить свое свободное время вашему проекту, придется поискать. В этом случае рекомендуем обратить свое внимание на студентов последних курсов, которые уже получили достаточные знания по своей специализации, или «молодых» пенсионеров.

Показательным опытом исследовательской работы, реализуемой волонтерами, являются проекты молодежной волонтерской программы «Мемориал» (Россия). Они организуют поисковые экспедиции по изучению истории политических репрессий в разных регионах России. Экспедиция проводится в форме исследовательской краеведческой разведки и туристического сплава. Основная её тема – изучение истории политических репрессий советского периода. Основными

волонтерскими задачами в ходе реализации данного проекта являются сбор информации, касающейся истории политических репрессий в СССР и в регионе, проведение мероприятий, связанных с увековечиванием памяти жертв политических репрессий, и просветительской работы среди участников проекта. Для привлечения большего числа волонтеров поисковые экспедиции изначально планируются не стационарными, а передвижными, в форме туристических водных и пеших походов. С одной стороны это стимулирует молодежь к участию в исследовательском проекте, является мотиватором, а, с другой, позволяет существенно расширить сферу исследований и поиска, прежде всего, в малообжитых и незаселенных районах страны. Участники экспедиций набираются из числа студентов гуманитарных вузов, иногда ими становятся иностранные студенты, сотрудники российских и зарубежных общественных организаций, журналисты. Организация берёт на себя основную часть расходов по организации экспедиций: оплату расходов на питание, на транспорт и расходные материалы; предоставляет необходимое оборудование и снаряжение. Этот фактор влияет на количество желающих принять участие в экспедиции: заявок на участие значительно больше имеющихся вакантных мест. Это позволяет «Мемориалу» проводить конкурсный отбор, выбирать наиболее квалифицированные кадры, а значит и исследовательская работа проводится качественно, на высоком уровне. Координаторы проекта разрабатывают методику сбора устной истории, вопросник по теме «Репрессированная семья», вопросник для интервью с репрессированными и членами их семей, с которыми обязаны ознакомиться все волонтеры, принимающие участие в проекте.

Подготовка к участию в исследовательском проекте включает следующие этапы: туристический и исследовательский (изучение истории репрессий в 1930-1950-ые годы, понятия «устная история» и методика сбора устных источников).

Исследовательская программа решает следующие задачи:

- сбор устной информации у местного населения в ходе экспедиций;
- картографирование, фотографирование и фиксация бывших поселений, лагерей ГУЛАГа, кладбищ;
- установка на них временных мемориальных знаков;
- анализ собранных материалов и артефактов.

Как правило, исследовательские волонтерские программы очень затратны и при их планировании важно уделять внимание не только поиску и набору волонтеров, но и поиску финансирования.



## ГЛАВА VII. ФАНДРЕЙЗИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ

### 7.1. ПАРТНЕРСКИЕ И СПОНСОРСКИЕ ПРОГРАММЫ

На сегодняшний день актуальность фандрейзинга для социальных организаций становится все более очевидной. Однако «приспособить» фандрейзинг к казахстанской действительности достаточно сложно, т.к. на его родине в США он осуществляется немного по другим правилам. Цель данной главы заключается в том, чтобы дать определение фандрейзингу, объяснить его суть и дать основные ориентиры этой деятельности в отечественных условиях. Итак, что же такое фандрейзинг в общем понимании?

Фандрейзинг (от англ. Fundraising) — процесс привлечения денежных средств и иных ресурсов (человеческих, материальных, информационных и т. д.), которые организация не может обеспечить самостоятельно и которые являются необходимыми для реализации определенного проекта или своей деятельности в целом.

Источниками привлечения ресурсов могут быть компании, частные лица,

благотворительные фонды, государственные органы. Эти источники могут выступать в качестве финансового спонсора, спонсора на бартерных условиях, инвестора, грантодающей организации, мецената, донора. Чтобы сразу же расставить все точки над «i», определимся с разницей в понятиях, приведенных выше:

- доноры — это организации, в миссии которых предусмотрено предоставление безвозвратной финансовой, технической помощи на конкурсном основании;
- меценатство — это благотворительная помощь физических лиц на добровольном безвозвратном основании;
- спонсорство — это конкретная помощь юридических и физических лиц на определенных условиях.

Следует отметить, что фандрейзинг предполагает поиск ресурсов, необходимых НПО, среди которых финансовые ресурсы занимают важное, но не единственное место. В целом можно выделить следующие виды ресурсов:

- финансы;
- материальные (техника, оборудование, полиграфия, web-услуги т.д.);
- информационные (чаще всего со стороны СМИ);

Неспроста под фандрейзингом понимается привлечение как финансовых средств, так и материальных ресурсов. Дело в том, что НПО осуществляя поиск партнеров для реализации тех или иных программ, зачастую зациклены на сборе именно денежных средств. Однако в политике многих компаний и бизнес-структур решающую роль играет прозрачность и целевое использование. Поэтому многие партнеры и спонсоры идут на предоставление конкретных материальных ресурсов, которые в принципе представляют собой те же финансовые средства, но уже в «готовом виде».

Иными словами, если вы планируете в бюджете статью расходов «полиграфия», то можете обратиться в рекламное агентство или типографию за помощью в непосредственной печати необходимых вам плакатов, листовок, афиш и т.д. Поэтому прежде чем обращаться к потенциальным спонсорам за денежными средствами или материальными ресурсами, необходимо иметь четкую картину проекта (что, зачем, в каком количестве, ожидаемый результат и т.д.) и уже после этого классифицировать для потенциальных благодателей свои письма и обращения. Искусство фандрейзинга заключается следующем:

1. Умение в процессе поиска потенциальных источников ресурсов, обосновывать потребности в этих ресурсах и увязывать эти потребности с интересами доноров;
2. Формировать и поддерживать развитие связей с донорами и спонсорами;
3. Формировать общественное мнение в пользу поддержки деятельности организации.

Как уже было сказано благодателей в общей сложности можно разделить на четыре типа:

1. Благотворительные и социальные фонды. Как правило, эти фонды имеют утвержденную программу грантов. Основное требование к кандидатам - необходимо в эту программу вписываться. Стоит отметить, что участие в грантовых конкурсах и тендерах – это только одна из немногих возможностей фандрейзинга. Также стоит учитывать, что в основном организация должна реализовывать свои первоочередные задачи, а не пытаться «подстроить» свою деятельность под программы грантов.
2. Государственные органы. В основном государственные органы работают с НПО в рамках государственного социального заказа. Здесь, как и в грантовых программах благотворительных фондов, идентичные конкурсные условия. Однако не стоит забывать про ресурсы, которыми обладают эти структуры.

Например, содействие в освещении вашего проекта в СМИ, размещение визуальной продукции по городу (если говорить об акиматах), или же содействие в поиске других партнерских организаций, что тоже можно смело отнести к фандрейзингу.

3. Корпоративные спонсоры. Это средние и крупные компании, которые поддерживают благотворительные и социальные проекты и программы по разным причинам. Например, таким как: позиционирование компании как социально ответственной, реклама своего бренда, а также опосредованная реклама посредством предоставления помощи не деньгами, а услугами или продукцией (материальный фандрейзинг).
4. Частные лица. Как правило, основным видом участия частных лиц в фандрейзинге – являются частные пожертвования. О них будет подробно рассказано в следующей главе.

Если вы планируете привлекать средства от корпоративных спонсоров и благотворительных фондов, вам необходимо разработать фандрейзинговую стратегию. Важными аспектами фандрайзинговой стратегии являются следующие:

- написание бизнес-плана проекта (или хотя бы составление подробной презентации);
- написание спонсорского предложения (обязательно индивидуального, не стоит рассылать одно предложение всем компаниям подряд).

Спонсорское предложение обычно включает в себя несколько спонсорских пакетов с разными условиями сотрудничества и привилегиями — для генерального спонсора, эксклюзивного спонсора, информационного спонсора и т. д. Стоимость спонсорского пакета рассчитывается в зависимости от масштаба проекта, географии и целевой аудитории. Эта стоимость должна строго покрывать расходы на реализацию проекта и не более того, будьте готовы предоставить бюджет проекта по запросу потенциального благодателя. Фандрейзинг – большое искусство и нужно уметь доказать потенциальному спонсору, что именно вы и ваша организация распорядится его деньгами лучше всего.

С чего начать поиск средств на реализацию вашего проекта? Во-первых, найдите в вашем регионе фонд или компанию, финансирующие программы близкие к вашему профилю. Во-вторых, изучите их историю: кому, когда, в каком размере и на какие цели выделялись средства ранее. Это поможет вам понять социальную политику компании или принципы деятельности фонда. Повторимся: не пытайтесь придумать или подогнать свой проект под определенную грантодающую организацию (компанию). Фонды обязательно изучат ваш «послужной список», и если экологическая организация вдруг решит просить деньги на приобретение игровой площадки онкобольным детям, то ответ, скорее всего, будет отрицательным. Выяснив главный вопрос, совпадает ли ваш проект с интересами выбранного фонда или компании, подготовьте заявку в точном соответствии с требованиями спонсора.

Очень часто перед НПО стоит вопрос: сколько денег просить на реализацию того или иного проекта? Единственно-правильным ответом здесь будет: столько, сколько действительно необходимо, исходя из реальных потребностей проекта. Если спонсором выступает коммерческая компания или благотворительный фонд, они обязательно запросят детальный расчет по расходам, а средства, скорее всего, будут выделяться траншами. Если в отчете за первый транш, спонсор заметит нерациональное использование средств, то бюджет будет сокращен. Будьте готовы нести ответственность за каждый потраченный тенге. В бюджете любого проекта есть графы: «Имеется», «Требуется». Рекомендуем не

оставлять графу «Имеется» пустой, а указывать, что у вас есть и собственные ресурсы на реализацию проекта (например, сотрудники или оргтехника). Обычно спонсоры отдают предпочтение тем НПО, которые готовы внести свой (пусть даже небольшой) материальный вклад в проект, а не всецело уповать на благодателя.

Если вы собираетесь подавать грантовую заявку в первый раз, сделайте это с особой тщательностью. Если вы один раз получили грант, благополучно реализовали проект и отчитались по нему, второй раз получить финансирование намного проще. У вашей организации появляется хорошая грантовая история – аналог кредитной истории в банке.

Также не забывайте, что не всегда единственным решением проблемы являются деньги. Чаще всего компании (корпоративные спонсоры) предпочитают помогать НПО не финансами, а «натуральным продуктом» – техникой, собственной продукцией, услугами. Не отказывайтесь от данного вида помощи. В большинстве случаев она может стать 100-процентным аналогом денежных дотаций, а получить ее намного легче.

### 7.2. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ЧАСТНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

Сбор частных пожертвований – один из самых эффективных методов для реализации некоторых волонтерских проектов. В первую очередь это касается лечения тяжело больных детей, паллиативной помощи. Но кроме своей основной задачи (целевой сбор денег) мероприятия по привлечению частных пожертвований помогают НПО укрепить имидж организации в глазах общества, увеличить число добровольных помощников и единомышленников в решении проблем и вопросов данного общества.

Благотворитель может не желать иметь материальной выгоды от своей деятельности, но чувство сопричастности к большому полезному обществу делу, признание и уважение друзей, соседей, коллег, родственников – все это также огромная выгода. Чаще всего человек становится жертвователем, потому что хочет быть в своих глазах и глазах других людей щедрым и благородным. Многие люди, особенно семейные, дают деньги на пропаганду здорового образа жизни, поскольку это нужно для спокойного и здорового будущего их детей и внуков. В некоторых случаях идеи и убеждения НПО полностью совпадают с идеями самого человека, поэтому человек с радостью оказывает поддержку такой организации. Таким образом, жертвователь поддерживает свои собственные идеи и убеждения.

Привлечение частных пожертвований – это тоже система и подходить к этому вопросу нужно не менее серьезно, чем к сотрудничеству с корпорациями и фондами. Чаще всего люди не делают пожертвования в благотворительные фонды и некоммерческие организации только потому, что их никто об этом не просит. Большая часть общества желает помочь, внести свой посильный материальный вклад, но не знает, как это сделать, куда и на какие цели. Таким образом, организация сама должна обращаться за помощью к людям. При этом вы должны иметь четкую цель – простую и понятную обществу, а процесс «жертвования» должен быть легким и доступным.

Привлечение частных пожертвований строится на личном подходе: люди в первую очередь помогают людям, а не организациям.

Именно поэтому частные пожертвования в первую очередь собираются на нужды конкретных людей, а не финансирование больших сложных проектов и текущую деятельность НПО.



По опыту Координационного центра добровольцев «Komanda SOS» и некоторых других волонтерских организаций успешным примером привлечение частных пожертвований является установка пластиковых боксов в публичных местах – кафе, кинотеатрах, супермаркетах. Эффективно устанавливать небольшие пластиковые боксы возле касс, где посетители легко, и часто даже не задумываясь, расстаются с оставшейся на сдачу мелочью. Инкассация средств в данном случае происходит по строго установленному графику согласно акту приема-передачи пожертвований, который подписывают представители обеих сторон – НПО и партнера, а иногда и третья, незаинтересованная сторона. Между организацией и заведением-партнером обязательно заключается меморандум о сотрудничестве, и заведение в своей мере несет ответственность за сохранность благотворительного бокса и его содержимого.

Благотворительные организации порой специально устраивают акции по сбору невостребованной мелочи, которая хранится у населения в копилках, стеклянных банках. Волонтеры делают огромную работу: принимают, сортируют, считают «копейки», а затем обменивают в банке на «ликвидные» деньги. Акции «С миру по копейке», «Копейка жизнь бережет» собирают внушительные суммы на острые нужды общества (обычно на лечение детей).

Однако, здесь следует оговориться: эффективной эта программа будет в том случае, если ваша организация хорошо известна в обществе и пользуется хорошей репутацией. В пластиковом боксе только сформировавшейся организации, не зарекомендовавшей себя хорошими делами, вряд ли накопиться большая сумма денег. Люди готовы жертвовать организациям, о которых они слышали или которых они знают. Именно поэтому крепкие связи с прессой чрезвычайно важны для НПО: предавайте огласке любое мероприятие по сбору средств и обязательно публикуйте отчеты.

Также при установке боксов для частных пожертвований необходимо тщательно выбирать партнеров. Это должно быть заведение с высокой проходимостью, достаточно высокого класса (посетители со средним или выше среднего уровнем дохода) и хорошей репутацией. В этом случае позитивный имидж НПО и заведения-партнера будут выгодно дополнять друг друга. Нередко на боксах для сбора частных пожертвований размещается фотография и история конкретного ребенка, которому нужна помощь (естественно, с разрешения родителей, опекунов или усыновителей данного ребенка). Люди не желают жертвовать деньги организациям и откликаться на абстрактные призывы, зато они видят конкретного человека, нуждающегося в помощи, и вносят свой посильный вклад. Для успешного привлечения частных пожертвований людям необходимо показать проблему, которая требует немедленного решения. Если человек согласится, что проблема действительно существует и ваша организация в силах ее решить, он поможет вам в этом. Это касается не только боксов, но и иных способов привлечения частных пожертвований: размещение информации о нуждающихся на сайтах (например, [www.komandasos.kz](http://www.komandasos.kz), [www.podari-zhizn.ru](http://www.podari-zhizn.ru)) и в специальных ветках на форумах (например, ветка «Благотворительность» на интернет-форуме [www.vse.kz](http://www.vse.kz)).

Опыт показывает, что наше общество в целом готово поддерживать социальные проекты. Люди склонны доверять и организациям, и частным просителям, например, родителям, которые ищут средства на лечение ребенка при помощи сайтов и на различных форумах. Однако людям нужна конкретика. Если вы собираете деньги на лечение больного ребенка, то должны точно знать, сколько денег ему нужно на приобретение лекарств, проведение операции, проезд до больницы, проживание, питание, реабилитацию и т.п. Будьте готовы представить все медицинские документы, выписки, заключения врачей, приглашения из клиник и т.д. Если пожертвования привлекаются из нескольких источников, регулярно

отчитывайтесь, сколько денег уже собрано, а сколько осталось собрать. Это мотивирует людей, и помогает им определиться с суммой пожертвования. Ставьте конкретные сроки, ведь в случае с больными детьми часто счет идет на месяцы, а то и дни, поэтому важно ориентировать людей – помощь должна прийти вовремя. Не забывайте выражать благодарность за пожертвования. Легче всего это сделать, если средства собираются посредством сайта или форума, а средства перечисляются на банковский или карт-счет. Выражайте благодарность вне зависимости от размера и типа пожертвований. Не все могут оказать помощь деньгами, но приносят вещи, лекарства, дают ценные советы и консультации по вопросам лечения и выбору врачей – это тоже фандрейзинг. Благодарить жертвователей значит признавать важность его вклада, уважать его за этот поступок. Поблагодарив жертвователя, вы закладываете хорошую основу для привлечения средств в будущем.

Самая ответственная часть работы по привлечению частных пожертвований – это их правильное распределение и отчетность. Организация берет на себя серьезные обязательства перед людьми, которые ей доверяют, а значит обязана:

1. Расходовать собранные пожертвования только на изначально заявленные цели;
2. Добиться запланированного результата и обязательно уведомить об этом жертвователей. К сожалению, не всех детей, деньги на лечение которых были собраны, удастся спасти. Но и в этом случае организация должна оставаться открытой и «прозрачной» и информировать общественность о состоянии дел.



### ГЛАВА VIII. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРОГРАММЫ.

Когда призванием человека становится добровольческая деятельность, то его сложно сбить с этого пути. Все больше крепнет желание помогать уже не только организациям и людям, которые окружают волонтера, но и людям, которые находятся за тысячи километров, и находятся в очень сложных условиях нищеты, голода, болезней.

Зачастую многие добровольцы готовы помочь всей планете всем, чем только могут, им жалко голодающих детей Африки, пострадавших в природных катастрофах, животных, занесенных в Красную книгу, исследовательским организациям, проводящим раскопки и так далее. Для того, чтобы помогать таким людям, различные международные организации реализуют международные программы по привлечению иностранных волонтеров, а также обмену. Согласно неофициальным данным в мире существует более 2000 таких организаций, главная цель которых помочь местному обществу путем привлечения иностранных добровольцев.

Говоря о международных волонтерских программах, предлагаем рассмотреть два основных направления этой деятельности. Во-первых, ваша организация может участвовать в международных волонтерских программах в качестве принимающей стороны. В этом случае вы можете пригласить иностранных волонтеров для своего проекта. Во-вторых, ваша организация может отправлять своих волонтеров по международным программам за рубеж, что может быть не только стратегическим решением по изучению иностранного опыта с целью применить его в своей деятельности, но и хорошим элементом мотивации и стимулирования ваших волонтеров.

На сегодняшний день существует масса возможностей привлечь в свою организацию иностранных волонтеров. Зачастую иностранные волонтеры приглашаются в организации с целью обмена опытом, изучения культуры других

стран, а также для обучения представителей местного сообщества иностранному языку – например, организация клубов английского языка.

В Казахстане до недавнего времени такой вид деятельности практиковал «Корпус Мира» – волонтерская организация Соединенных Штатов Америки. Также очень интересным является опыт Программы добровольцев Организации Объединенных Наций, которая реализует на территории Казахстана ряд программ, направленных на вовлечение в решение социальных вопросов иностранных волонтеров.

Наиболее развитой организацией, занимающейся обменом волонтеров и молодых стажеров, является организация AIESEC (от фр. Association International des Etudiantes en Science Economique et Commercial; сейчас это название не используется, осталась только аббревиатура). Миссия этой организации – «развитие дружеских взаимоотношений между странами и народами». Организация AIESEC занимается в первую очередь исходящими стажировками. AIESEC набирает в Казахстане талантливых молодых людей, которые хотят поехать за границу на стажировку, а потом подыскивают подходящие для них места. Сами стажировки разделяются на корпоративные (GIP) и некорпоративные (GCDP). В первом случае – это реальная работа по специальности за деньги, во втором – волонтерство за еду, жилье и незабываемые впечатления. Во-вторых, AIESEC организует входящие стажировки, по которым ищут рабочие места, еду, жилье для талантливых молодых людей из других стран. Эти стажировки тоже разделяются на корпоративные и некорпоративные. Например, Координационный Центр Добровольцев «Komanda SOS» уже не один год совместно с иностранными волонтерами AIESEC организует клубы английского языка для детей из детских домов по волонтерской программе «Языки мира детям».

Стоит отметить тот факт, что работа с привлечением иностранных волонтеров положительно влияет на построение хороших внутрикомандных отношений, так как происходит культурный обмен, появляются новые интересы, контакты, а также это положительно влияет на имидж и репутацию НПО, ведь с вами работают иностранные организации.

Также положительным опытом для вашей организации может стать участие ваших волонтеров в международных программах с выездом за рубеж. Как уже говорилось ранее, это не только хорошо мотивирует волонтеров, но и позволяет вашей организации расширить горизонты своей деятельности и получить новый опыт и знания.

Обычно участие в таких программах не оплачивается, и это понятно. Ведь это волонтерская программа. Зато оплачиваются дорога, проживание и питание. Условия зависят от конкретной программы для волонтеров.

Чаще всего к перечню работ, которые осуществляют волонтеры за границей, относятся:

- реставрационная работа;
- археологические раскопки;
- деятельность, направленная на борьбу с ВИЧ/СПИДом;
- помощь в организации музыкальных фестивалей;
- обучение английскому языку детей-сирот;
- организация арт-мастерских для школьников;
- помощь в экологических проектах;
- участие в семинарах по правам человека и многое другое.

Волонтерские программы в Европе чаще предполагают строительные, ремонтные и реставрационные работы. В Корее добровольцы оказывают помощь в организации праздников в буддийских монастырях. В качестве вожатых или преподавателей

английского языка чаще всего привлекают волонтеров в Турцию. В Марокко привлекаются волонтеры для организации праздников для детей. Все, кто неравнодушен к судьбе стран третьего мира и обладает знаниями в медицине, могут отправиться в госпиталь в Непал для оказания помощи женщинам и детям.

В Африку волонтеры едут со всего мира, чтобы помочь местным детям. Кроме того, волонтерские программы в Африке направлены на развитие малого предпринимательства, экономической грамотности молодежи, профилактику ВИЧ/СПИДа и др. Волонтерские программы в Испании и Италии включают в себя преподавание, здравоохранение, строительство и природоохранную деятельность. Поехать волонтером за границу может каждый, возрастных ограничений на такие программы практически не существует. Как правило, волонтерские программы ориентированы не только на молодежь, но и на сознательных, любознательных людей старше 18 лет. Правда, существует единственное требование – это минимальное знание английского языка.

Ниже представляем вашему вниманию список наиболее крупных международных волонтерских организаций, которые могут быть полезны вашей организации при налаживании работы в этом направлении.

### **UNV (United Nations Volunteers)**

Волонтеры ООН – организация непосредственно подчиняющаяся ООН. Занимается поддержкой устойчивого глобального развития на планете путем продвижения идей добровольчества и мобилизации добровольцев для решения конкретных практических задач на нашей планете. Около 4000 волонтеров ООН, работающих с беженцами, ВИЧ-инфицированными, детьми, инвалидами; в области детского и взрослого образования, здравоохранения, городского развития, выборного права и защиты прав избирателей, гендерного равенства и прав женщин практически во всех странах-участницах ООН, насчитывалось на апрель 2003 г..

### **SCI (Service Civil International)**

Международная волонтерская организация, основанная в 1920 г, имеет 33 отделения по всему миру. В ее задачи входит продвижение идей мира, международного взаимопонимания и солидарности, социальной справедливости и защиты окружающей среды. Основная деятельность SCI сосредоточена на организации международных волонтерских проектов, семинаров, коротких, средних и долгосрочных волонтерских программ, образовательных тренингов и международных обменов.

### **YAP (Youth Action for Peace)**

Молодежная международная организация начала свою деятельность в 1923 г, продвигая идеи мира и сотрудничества между странами и активно выступая против военных конфликтов. YAP имеет отделения в 15 странах и объединяет политически активную молодежь в добровольческом движении. YAP занимается организацией волонтерских антивоенных проектов, пацифистских семинаров и тренингов, разработкой методов ненасильственного решения военных конфликтов, работой с беженцами, социально незащищенными группами, лоббированием антивоенных и миротворческих идей среди политических партий и организаций.

### **ICYE (International Cultural Youth Exchange)**

Федерация ICYE начала свою деятельность в 1949 г. ICYE насчитывает более 30 отделений в странах Африки, Азии, Европы и Латинской Америки. Миссия ICYE в продвижении молодежной волонтерской активности за международное взаимопонимание и мир. Глобальное образование и интеркультурное воспитание – два основных принципа программ ICYE по работе с детьми, престарелыми и инвалидами; по организации детских центров, экологических проектов.

### **Alliance (Alliance of European Voluntary Service Organizations)**

Альянс европейских волонтерских организаций, основанный в 1982 г, представляет собой координационный центр европейских национальных волонтерских организаций, специализирующийся на координации краткосрочных и долгосрочных волонтерских рабочих лагерей, продвигающих идеи международного сотрудничества, мира и взаимопонимания.

### **CCIVS (Coordinating Committee for International Voluntary Service)**

Координационный комитет международных волонтерских организаций был создан в 1948 г под эгидой ЮНЕСКО. Комитет CCIVS координирует деятельность более 250 национальных волонтерских организаций в 100 странах мира.

### **AVSO (Association of Voluntary Service Organization)**

Ассоциация волонтерских организаций координирует деятельность европейских добровольческих организаций и продвигает интересы волонтерства на уровне правительств, социальных институтов и общественных организаций.

### ЧАСТЬ III – ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА В КАЗАХСТАНЕ

61

#### ГЛАВА IX. ВОЛОНТЕРСТВО В КАЗАХСТАНЕ



Концепция волонтерства как она понимается сейчас, исходя из западных стандартов, довольно-таки новая для Казахстана. Тем не менее, идея поддержки местного сообщества берет свои истоки с древней истории Казахстана. Добровольная помощь использовалась при контроле подчинению законам, материальной помощи бедным кочевникам и многое другое. «Асар» - это вид добровольной помощи в древние времена тем, кто просит о помощи. Каждый, кто отвечал на этот призыв, помогал в построении зимовок, организации праздников, свадеб и похорон. Асар объединял людей разных возрастов и социального статуса в одном общем деле – деле помощи нуждающемуся человеку. Это были первые шаги в распространении идеи добровольного содействия, ориентированного не столько на персональную, сколько на общественную выгоду. Времена прошли, асар все еще существует, но параллельно ему появился новый вид помощи – волонтерство.

Идея волонтерства начала развиваться в нашей стране с 1993 года, когда в Казахстане появилась программа Добровольцев ООН. Кроме того, Правительство Республики Казахстан участвовало в финансировании резолюций Генеральной Ассамблеи ООН по добровольчеству. В ноябре 1997 года Казахстан, наряду с более чем 100 странами мира, подписал резолюцию A/RES/52/17, объявившую 2001 год Международным Годом Добровольцев (IYV). Кроме того, Казахстан вместе с Индонезией, Лаосом, государством Маврикий и государством Нигер спонсировал резолюцию A/RES/57/106 в декабре 2002, которая заявляет, что «...принцип добровольчества является важным компонентом любой стратегии, нацеленной на ... сокращение бедности, устойчивое развитие, здоровье, предотвращение и управление чрезвычайными ситуациями, социальную интеграцию и преодоление социальной эксклюзии (исключения) и дискриминации».

Первые казахстанские НПО открылись после того, как Казахстан получил независимость в 1991 году, за ними последовала первая попытка распространить волонтерство как новую форму помощи в обществе, повысить участие гражданского общества в социальной жизни и разрешать проблемы сообщества силами самого же сообщества. Даже сейчас, несмотря на многие достижения в волонтерской сфере, оно, тем не менее, все еще находится на этапе зарождения. Современное волонтерство требует немало внимания со стороны всех заинтересованных сторон: НПО и международных организаций, государственных учреждений и бизнес-структур.

#### **Позитивные аспекты развития волонтерства.**

Наиболее распространенный тип организаций, привлекающих волонтеров, это общественные объединения. Деятельность НПО Казахстана в основном распространена в следующих областях: экология, работа с детьми и молодежью, женские вопросы, здоровье, культура, искусство, наука, образование, юридические права, социальные права, укрепление НПО, взрослые и дети-инвалиды. Многие эксперты третьего сектора отмечают, что наиболее активными являются около 200 НПО.

**30 апреля 2010 года** была создана Национальная волонтерская сеть (НВС). НВС является совместным проектом Программы добровольцев ООН в Казахстане, Гражданского Альянса Казахстана и волонтерских организаций РК по созданию

единой всеказахстанской волонтерской сети, необходимой для полноценного и поступательного развития добровольческих инициатив и развития гражданского общества. В ноябре 2010 года был проведен первый волонтерский лагерь для представителей различных НПО, волонтеров Корпуса Мира США в Казахстане, волонтеров ООН, международных экспертов из Китая и представителей ПРООН. Основной целью лагеря являлось формирование культуры волонтерской деятельности в РК посредством обучения представителей волонтерских организаций и внедрение новых методов и технологий в их деятельность. На данный момент это наиболее обширная сеть в Казахстане, объединяющая организации и физические лица, заинтересованные в развитии волонтерства в Казахстане.

**Результаты работы НПО и гражданского общества включают:**

### **1. Волонтерство и правительство.**

25 июля 2006 года Президент Казахстана подписал «Концепцию развития гражданского общества в Казахстане 2006-2011» («Концепция»). Концепция поддерживает организацию и становление гражданского общества через открытие различных видов некоммерческих организаций, включая НПО, деятельность которых предполагает вовлечение населения в добровольную социально-активную позицию.

### **2. Волонтерство и население.**

События республиканского масштаба, такие как семинар по развитию волонтерства в марте 2009 года, волонтерский лагерь 2010 года, летняя школа волонтерства 2011 года показали, что дальнейшие возможности развития волонтерства являются важной темой для обсуждения среди гражданского общества. Все больше людей изъявляют желание стать волонтерами по сравнению с той ситуацией, которая преобладала несколько лет назад, когда волонтерство в основном ассоциировалось с военной службой. Во время семинаров по волонтерству в школах в 2003-2004 годах ученики могли упомянуть слово «террорист» во время мозгового штурма на тему «Кто такой волонтер?», в то время как сейчас такого практически не случается.

Анкетирование, проведенное во время волонтерского лагеря среди 35 организаций, показало, что в этих организациях работает более 2500 волонтеров, которые зарабатывают в среднем около 11000 часов в месяц. Эта цифра может быть смело умножена как минимум на 5, принимая во внимание деятельность около 200 активных НПО в Казахстане. К сожалению, в стране еще не проводилось официальное исследование об экономическом вкладе волонтеров в экономику государства, но в соответствии с исследованием, сделанным в частном порядке Координационным центром добровольцев «Команда SOS» (Алматы) вклад волонтеров центра в местное сообщество за 1 год и 6 месяцев составляет более 40 млн. тенге.

В соответствии с данными из книги «Анализ состояния добровольчества как ресурса развития в Казахстане»: «Около 90% волонтеров считают, что бенефициары (например, инвалиды, дети, социально-уязвимое и малоимущее население, те, кто обращается в организацию и т.д.) ценят вклад волонтеров в их жизнь».

### **3. Волонтерство и бизнес.**

Информации о сотрудничестве волонтеров и бизнеса очень мало. Тем не менее, некоторые бизнес-структуры финансово поддерживают различные виды местных и

международных организаций, включая НПО и фонды. К деятельности этих организаций могут быть привлечены волонтеры.

### **Наиболее актуальные проблемы в развитии волонтерства**

Как было упомянуто выше, волонтерство в Казахстане делает лишь свои первые шаги. Многого было сделано, но еще больше предстоит сделать. «В соответствии с исследованием, проведенным для национального отчета 2009 года, 31% НПО проголосовал за то, что одной из слабостей организационного развития НПО в Казахстане является недостаток волонтерской культуры».

#### **1. Волонтерство и правительство.**

Концепция обращает внимание на важность развития гражданского общества. Тем не менее, ни слово «волонтер», ни слово «доброволец» не упомянуты в концепции. Тем не менее, предложено лишь общее направление, что «институт волонтерства получит развитие в стране как высокая ступень развития гражданского общества». Во время молодежного, волонтерского лагерей в 2010 году и летней школы волонтерства в 2011 году среди наиболее актуальных проблем волонтерства, связанных с государственными учреждениями, были названы: отсутствие закона о волонтерстве, слабая поддержка волонтерских инициатив со стороны государства, низкий статус волонтера и отсутствие поддержки волонтерства и волонтеров в школах, колледжах и университетах. В связи с этим волонтеры и НПО сталкиваются с такими проблемами, как: использование волонтеров как бесплатный рабочий труд, низкий уровень информации и обмена опытом среди волонтерских организаций и волонтеров среди регионов.

В результате большинство НПО нашли подход к успешной работе с волонтерами, пытаясь мотивировать их, рассчитывая только на свои ресурсы и методы, делая волонтерство интересным, полезным и вдохновляющим. Самая большая возрастная группа волонтеров – это молодежь. В соответствии с исследованием, проведенным Центром САНДЖ в 2008 году, 41 % волонтеров составляет молодежь в возрасте от 19 до 25 лет, и 34 % - от 15 до 18 лет. Без основной поддержки государства мотивационные инструменты могут иссякнуть, и количество волонтеров снизится, что также повлияет и на деятельность НПО и на экономику страны.

#### **2. Волонтерство и население.**

Другие проблемы, перечисленные участниками молодежного и волонтерского лагерей, а также летней школы волонтерства-2011, это: непонимание идей волонтерства среди населения, нехватка социальной рекламы о волонтерстве, отсутствие позитивного имиджа волонтера, отсутствие современной интерпретации волонтерской культуры, актуальной сегодняшним реалиям, а также сложности развития волонтерства в сельских местностях. В результате волонтеры могут столкнуться с отсутствием понимания людей в их кругу (родственники, друзья, коллеги и другие), неуважительным отношением и испытать чувство впустую потраченного времени. Также важно отметить, что только чуть больше 50% людей относятся позитивно к волонтерским услугам.

Молодые волонтеры страдают от недостаточной поддержки своих семей и окружающих их людей. Родители могут запретить им посещать волонтерскую организацию в связи с менталитетом и исторически сложившейся культурой. Друзья могут относиться неуважительно из-за того, что волонтер выполняет бесплатную работу, так как в настоящее время материальные ценности приобретают большее значение. Учителя и администрация школ, колледжей и/или университетов в



большинстве своем не обращают внимание на волонтерскую работу студента, и студент не получает никаких положительных отзывов за выполнение его/ее гражданского долга и помощь другим.

Только 13.4% людей после 31 года остаются вовлеченными в волонтерство. «47% НПО указывают на то, что они могли бы заинтересоваться привлечением пенсионеров в свою работу, главным образом из-за их опыта, знаний и свободного времени, что делает их более привлекательными в качестве добровольцев. Таким образом, использование знаний, навыков и свободного времени пенсионеров в качестве волонтеров – перспективное направление развития волонтерства в стране».

### 3. Волонтерство и бизнес.

В соответствии с книгой «Анализ состояния добровольчества как ресурса развития в Казахстане»: «Только 12.5% компаний, которые участвовали в исследовании, привлекают труд добровольцев. Однако 88% из тех, кто в настоящее время не пользуется услугами добровольцев, указали, что их интересует возможность использования добровольцев в своей деятельности в будущем».

Тем не менее, среди проблем, перечисленных во время проведения лагерей, звучит и такая: бизнес-структуры не считают волонтерский опыт достойным внимания во время рекрутингового процесса, и, как правило, указанный в резюме волонтерский опыт не играет никакой роли при приеме на работу в сфере бизнеса. Тем не менее, волонтерский опыт может внести значительный вклад в профессиональный рост и развитие молодого человека, как это уже доказано на примере других стран.

Почему добровольчество важно и необходимо для Казахстана?

- это метод, посредством которого каждый представитель общества может участвовать в улучшении качества своей жизни и жизни своей страны; это возможность найти себя и заложить в свою жизнь те ценности и привычки, которые позволят человеку вести здоровую, продуктивную и насыщенную жизнь;
- это механизм, при помощи которого люди могут прямо адресовать свои проблемы тем, кто может их решить;
- это движение, цель которого - добиться большего влияния на собственную жизнь. Добровольчество со стороны тех людей, которые сами нуждаются в помощи (одиноких пенсионеров, инвалидов, малообеспеченных) зарекомендовало себя как путь, помогающий им изменить свою жизнь к лучшему. Помогая другим, они обретают уверенность в своих способностях, обучаются новым навыкам и закладывают новые социальные связи;
- это эффективный способ решать сложные проблемы отдельного человека, общества и окружающей среды. Именно благодаря волонтерству во многих, на первый взгляд, социально неразрешимых ситуациях находят эффективные решения.

**При подготовке данной главы были использованы материалы руководства Национальной Волонтерской Сети по работе с добровольцами.**



## ГЛАВА X. ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЦИФРАХ

Волонтерство в современном его понимании стало развиваться в Казахстане в 1993 году, когда в республике начала свою работу Программа добровольцев

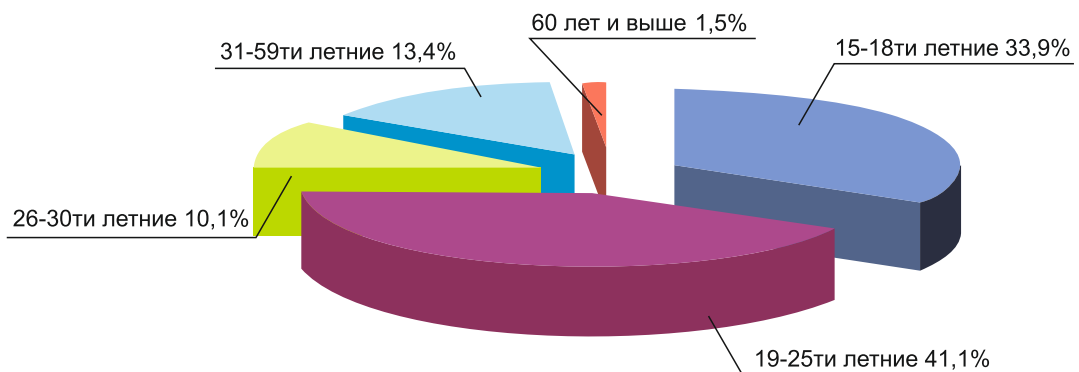
Организации Объединенных Наций. Люди различных профессий, приехавшие из зарубежных стран в качестве волонтеров, своим примером учили казахстанские неправительственные организации структурированной работе в сфере добровольческих инициатив. С 1993 года более 100 добровольцев по линии ООН посетили республику и приняли участие в 26 проектах по развитию общества. Наши сограждане начали обращаться к добровольчеству на заре 21 века, когда экономическая ситуация в стране стабилизировалась и позволила людям не просто заботиться о своем завтрашнем дне, но и обращать внимание на проблемы своих менее благополучных соотечественников.

Сейчас все больше и больше людей выражают желание стать волонтерами. Причем, среди них не только школьники и студенты, но и вполне состоявшиеся успешные личности, которые хотят быть полезными не только в офисе.

Если на протяжении многих лет волонтерство в Казахстане носило «стихийный» характер, а большинство людей занимались этим бессистемно и эпизодически, то теперь оно может стать мощным национальным ресурсом и даже подспорьем для государственной экономики. На Западе уже давно проводятся исследования материальной стороны вопроса. Например, в США добровольчество создает порядка 9 млн рабочих мест, а его экономический вклад в среднем составляет 225 млрд долларов в год. То есть именно такую сумму экономит государство на образовательных, медицинских, социальных и других услугах, если в стране эффективно работают волонтеры. В Великобритании этот ежегодный вклад оценивается в 57 млрд долларов, в России – в 1 млн 200 тыс долларов. В Казахстане подобных исследований на государственном уровне не проводится.

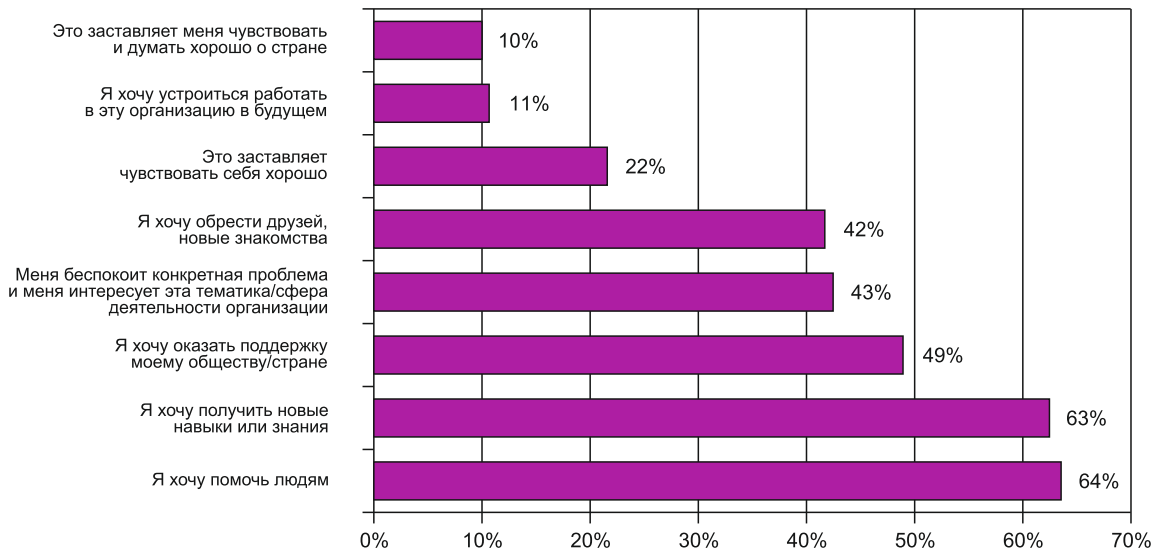
Современный казахстанский волонтер – кто он? Согласно последним исследованиям Программы добровольцев ООН и Министерства культуры и информации РК большинство казахстанских добровольцев – это люди в возрасте 19-25 лет (41%) и 15-18 лет (34%). Это в основном учащиеся школ, колледжей и университетов, у которых имеется свободное время и мотивация для занятий волонтерской деятельностью. Люди старшего возраста - 26-30 лет и 31-59 лет представлены в добровольчестве только 10% и 13,4% соответственно. Продолжительность занятия волонтерством составляет в среднем около 2,5-3 лет на постоянной или непостоянной основе.

### Возрастные группы добровольцев в %, N=336



Если разделить волонтеров по гендеру, то можно сделать вывод, что женщины активнее принимают участие в добровольческих программах, чем мужчины. НПО, участвовавшие в исследовании, указали, что 74% их добровольцев – женщины, и только 26% из них мужчины. Согласно мнению респондентов, главная причина этого кроется в том, что мужчины как «кормильцы семьи» обычно ищут оплачиваемую работу и занятость, женщины же более свободны в выборе неоплачиваемой деятельности.

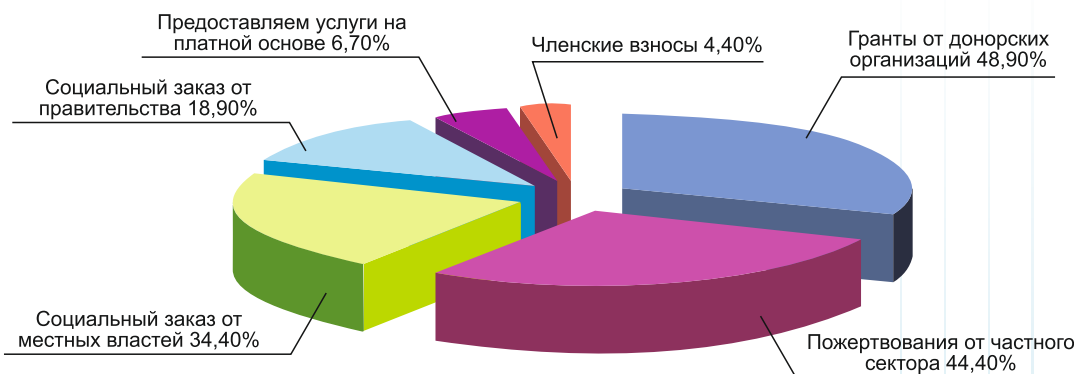
Основными мотивами для занятия волонтерской деятельностью являются желание получить новые навыки и знания, а также помогать людям.



Также стоит отметить, что главными источниками дохода организаций, работающих с добровольцами, для поддержания стабильной деятельности и обеспечения устойчивости являются донорские гранты (49%) и пожертвования бизнессектора (44%). И только 6,7% НПО предоставляют услуги на платной основе. Эти данные лишний раз подтверждают, что казахстанским организациям необходимо налаживать эффективную работу с добровольцами, чтобы не зависеть от донорских грантов и пожертвований, а самостоятельно вести деятельность.

Источники дохода для поддержки добровольцев

### Источники дохода для поддержки добровольцев



\* Некоторые респонденты указали несколько источников дохода

Стоит отметить, что снижение объема финансирования со стороны доноров стимулирует многие организации диверсифицировать свои источники дохода. Недавно возникшие источники местного финансирования – это пожертвования бизнес-сектора, что отметило около 44% респондентов, социальный заказ от местных властей (34%). Также среди источники доходов – доходы от проведения проектов и услуг на платной основе, членские взносы и так далее. На местном уровне, согласно оценке, свыше 50% ресурсов, мобилизованных общественными добровольческими организациями, поступает главным образом от родственников, друзей, членских взносов, фермеров и местных коммерческих организаций, которые вносятся в форме наличных средств и натуральной помощи.

Волонтерство – это не работа, не героизм, не жертва, а свободный порыв души. «У кого-то нет того, что есть у меня. Так почему бы не поделиться?», - говорят люди, отдающие себя другим. Доброволец - это, прежде всего, инициативный человек. Одного желания делать добрые дела не достаточно. Нужно принимать самостоятельные решения, а еще быть смелым и готовым ко всему. Добровольческая деятельность очень многогранна, в ней могут себя найти люди с разными убеждениями и интересами. Медицина, работа с детьми-сиротами, пожилыми людьми, людьми с ограниченными возможностями, помощь при организации спортивных мероприятий и, конечно, экология. Национальная идея и ее поиски – предмет споров и горячих дискуссий, который не выходит из моды уже много лет. Некоторые казахстанцы считают, что именно добровольчество как высшее проявление любви и человечности может стать национальной идеей нашей республики.

### ПРИЛОЖЕНИЯ:



#### ПРИЛОЖЕНИЕ №1

#### ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ НА ПОЗИЦИЮ ВОЛОНТЕРА

- 1) Вопросы о вашей личности
  - a. Расскажите о себе. Что вы за человек?
  - b. Что вами движет?
  - c. В чем ваши сильные стороны?
  - d. Как вы работаете в команде?
  - e. Как вы подходите к типичным проектам?
  - f. Как вы действуете в условиях стресса?
  - g. Как бы о вас отозвались коллеги (однокурсники)?
  - h. Как бы отозвался о вас босс (учитель)?
  - i. Каким вы себя представляете через пять лет?
  - j. Какие у вас долгосрочные планы?
  - k. Сколько вы собираетесь проработать в нашей организации?
  - l. Почему вы хотите работать с нами в качестве волонтера?
- 2) Вопросы о том, почему вы хотите стать волонтером
  - a. Почему вы хотите попасть на это место? Почему мы должны взять именно вас?
  - b. Что вас больше всего привлекает в этой работе? Чем, по вашему мнению, вы сможете отличиться на этом месте?
  - c. Каким образом эта работа встраивается в вашу карьеру?
  - d. Есть ли у вас опыт волонтера?
  - e. Что вы знаете о волонтерстве?
  - f. Что для вас значит волонтерство?
  - g. Что вы знаете о нашей организации?
- 3) Вопросы личного характера
  - a. Что могли бы сказать о вас ваши друзья?
  - b. Ваши любимые занятия на открытом воздухе?
  - c. Что из прочитанного в последнее время вам понравилось?
  - d. Чем вам больше всего нравится заниматься и почему?
  - e. Какие навыки и хобби у вас есть?
- 4) Вопросы для выпускников
  - a. Почему вы выбрали именно этот курс?
  - b. Как по вашему мнению эти занятия соотносятся с данной работой?
  - c. В каком исследовательском проекте вы участвовали?
  - d. Чем вы занимались помимо учебы?
- 5) Стрессовые вопросы
  - a. Расскажите о ваших слабостях.

- b. С какого рода людьми вам трудно сработаться?
- c. Что вам больше всего не нравится на нынешней работе?
- d. Какого типа решения вам трудно принимать?



## ПРИЛОЖЕНИЕ №2

### ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ НА ПОЗИЦИЮ ВОЛОНТЕРА

#### Инструкция для волонтеров.

Инструкция составлена для волонтеров Координационного центра добровольцев «Komanda SOS». Вы можете использовать ее в качестве примера, адаптировав под нужды собственной организации.

#### КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ВОЛОНТЕРОВ «KOMANDA SOS»

МИССИЯ: **ИЗМЕНИМ ЖИЗНЬ К ЛУЧШЕМУ ВМЕСТЕ!**

СЛОГАН: **ДЕЛАЙ ДОБРО!**

#### УВАЖАЕМЫЙ ВОЛОНТЕР!

Приветствуем вас от имени Координационного центра добровольцев «Komanda SOS» и выражаем благодарность за интерес, проявленный к добровольческой деятельности. Надеемся, что ваше желание вступить в ряды волонтеров осознанно и не сиюминутно, и вы станете частью дружного коллектива Координационного центра «Komanda SOS».

Волонтеры центра – это сплоченная команда единомышленников, объединенная общими идеями, принципами и интересами добровольчества. Руководствуясь ими, волонтеры не только приносят пользу обществу, делают мир вокруг себя лучше, но и получают возможности для личностного роста, бесценный опыт, знания, связи, новые перспективы.

Вот основные принципы, которыми руководствуются волонтеры, объединенные Координационным центром «Komanda SOS»: взаимопонимание в коллективе, честность, порядочность, целеустремленность, ответственность, взаимовыручка, дружелюбие, благожелательное отношение к окружающим, единая система моральных ценностей, стремление к развитию и желание отдавать.

От всей души желаем вам достичь поставленных общих и личных целей! Добро пожаловать в коллектив «Komanda SOS»!

#### ВВЕДЕНИЕ

Добровольчество присутствует в культуре практически каждого общества и не зависит от действий, предпринимаемых государством. Это желание и возможности людей добровольно посвящать свое время решению проблем всего общества. Добровольчество, в том числе взаимовыручка и самопомощь, оказание услуг, проведение просветительских кампаний, а также другие формы участия в гражданской жизни общества являются мощным механизмом развития и достижения целей каждого конкретного человека и социума в целом. Движение добровольцев помогает укрепить ценности, основанные на сотрудничестве и партнерстве.

Доброволец или волонтер – это человек, который работает без принуждения на благо всего общества, не ожидая при этом материальной выгоды. Им может стать каждый, и, будучи волонтером, работать во всех сферах общественной жизни, где необходима помощь такого рода.

В Казахстане термин «волонтер» появился относительно недавно, хотя добровольческой деятельностью казахи занимались испокон веков. Многим известно понятие «асар» - когда люди «всем миром» оказывали помощь и

поддержку нуждающимся, не ожидая какой-либо материальной благодарности. Возможности современного волонтерства гораздо шире, а потому добровольцы в состоянии оказывать самую разную помощь – детям-сиротам, малоимущим семьям, людям с ограниченными возможностями, участвовать в экологических и образовательных акциях и многое другое.

Материальное вознаграждение зачастую не так ценно, как полученные навыки и умения, которые в будущем помогут в достижении целей. Работая над различными проектами, волонтеры могут попробовать себя в новом деле, почувствовать удовлетворение от интересной работы, получить признание других людей, новый опыт и навыки, обрести чувство уверенности в себе, найти работу, продемонстрировать свою активную жизненную позицию. И что не менее важно – познакомиться с интересными людьми, единомышленниками, создавать и претворять в жизнь различные проекты, участвовать в международных тренингах и семинарах, в интернациональных волонтерских обменах, перенимать культурный и добровольческий опыт различных народов мира.

Сила волонтерской деятельности в единстве и консолидации усилий. Именно для этого в мае 2008 года Некоммерческим Благотворительным Seimar Social Fund и Программой Добровольцев ООН был создан Координационный центр добровольцев «Komanda SOS». Его деятельность направлена на реализацию социально-значимых дел посредством усилий добровольцев, а основная задача заключается в построении национальной добровольческой инфраструктуры по всему Казахстану.

Координационный центр добровольцев совместно с SSF активно развивают направление волонтерской деятельности, в ближайшее время предстоит присоединение к Всемирной Добровольческой Декларации, уже подписан Меморандум о сотрудничестве по развитию добровольчества в РК с UNV (Программа Добровольцев ООН) и программы Международного Обмена Волонтеров NVDA (Network for Volunteer Development). Став нашим добровольцем, вы становитесь участником всемирного движения волонтеров.

Координационный Центр Волонтеров «Komanda SOS»:

- предоставляет возможность каждому индивидууму свободно посвящать время, талант, энергию другим людям посредством индивидуальных и коллективных акций, не ожидая вознаграждений.
- способствует приобретению людьми новых знаний, умений, полностью развивающих их самоконтроль, творческий потенциал;
- дает возможность каждому проявить свои лучшие качества;
- пропагандирует семью, сообщество, национальную и глобальную солидарность;
- вовлекает все общество в процесс определения и адресации проблем.

Основные цели:

- создание единого центра координации для волонтеров (добровольцев, желающих применить свои знания в пользу общества) и НПО (организаций, желающих работать с волонтерами).
- создание электронной системы координации волонтеров – online volunteering;
- привлечение волонтеров к благотворительной деятельности, создание и поддержка эффективной группы волонтеров «Komanda SOS»;
- развитие института добровольчества в РК.

Задачи:

- осуществление социально значимых проектов силами добровольцев;
- просвещение и обучение;
- аналитическая, социологическая и практическая и креативная работа;
- работа в области культуры и искусства;
- консультации, лекции, выставки, акции, форумы и другие мероприятия;
- участие в городских, республиканских и международных программах, конференциях;

- осуществление других видов некоммерческой деятельности в соответствии с нашими целями;
- работа с государственными органами, бизнес-сектором, международными организациями;
- работа со СМИ;
- волонтерская работа в различных сферах.

#### В рамках Координационного Центра Волонтеров «Komanda SOS»:

- проводятся тренинги для волонтеров опытными экспертами UNV по вопросам добровольчества и добровольческой деятельности;
- реализуются специальные добровольческие проекты с массовым привлечением волонтеров с целью вовлечения всего общества в процесс решения социально-значимых проблем;
- реализуются обменные программы с международными агентствами ООН – содействие UNV участию казахстанских добровольцев в международных обменных программах;
- проводятся проекты с привлечением иностранных волонтеров с целью развития международного партнерства в вопросах добровольчества и т.д.

#### **МИССИЯ: «ИЗМЕНИМ ЖИЗНЬ К ЛУЧШЕМУ ВМЕСТЕ!»**

Миссия Координационного центра волонтеров «Komanda SOS» заключается в вовлечении всего общества в решение социальных проблем, ведь только своими силами можно изменить жизнь к лучшему. Миссия устанавливает, что основным мотивом деятельности всей команды и каждого волонтера в отдельности должна быть полезность обществу.

#### **ФИЛОСОФИЯ**

Философия Координационного центра волонтеров «Komanda SOS» базируется на принципе, что социально-ответственное общество возможно лишь в том случае, если социально-ответственным является каждый его индивид.

#### **ФИЛОСОФИЯ ЛОГОТИПА**

Знак «Komanda SOS» - это контур сердца, изображенный с использованием красного и серого цветов. Любое начинание, каждое действие волонтеров «Komanda SOS» исходят от сердца, делаются по доброй воле и зову души. Красный цвет в данном случае передает зрителю активность, «помогает» зажигать сердца, не равнодушные к проблемам окружающего мира. Серый цвет символизирует спокойствие, уверенность, стабильность, давая понять, что волонтерская деятельность не должна быть сиюминутной, а призвана носить комплексный, систематический характер. Белый фон, который замыкает в себе сердце, символизирует чистоту намерений и бескорыстные мотивы каждого участника волонтерского движения.

#### **КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ «KOMANDA SOS»?**

В Координационном Центре Волонтеров «Komanda SOS» существует поэтапная схема принятия волонтеров:

##### **1 шаг:**

Если вы решили стать волонтером, то **необходимо зарегистрироваться** на сайте [www.volunteer.kz](http://www.volunteer.kz), заполнить анкету, прислать резюме на почту [komandasos@gmail.com](mailto:komandasos@gmail.com), либо позвонить по телефону 266 39 00;

##### **2 шаг:**

После того, как ваша заявка/анкета/резюме будут рассмотрены, вас пригласят на

собеседование. Главной задачей собеседования является знакомство, взаимное выяснение потребностей и ожиданий. Кандидат рассказывает о своих мотивах, ожиданиях, умениях, компетенции. Организация определяет наиболее подходящий круг задач в рамках существующих проектов. По итогам собеседования будет определена степень вашей вовлеченности в проекты Центра «Komanda SOS», а также время прохождения следующего этапа – Школы Волонтеров.

### 3 шаг:

**Школа Волонтеров** – это серия тренингов и занятий, в рамках которой опытные тренера и эксперты в области волонтерства рассказывают о концепции волонтерства, развитии добровольчества в Казахстане и в мире, о деятельности различных НПО. Также проводят целый комплекс тренингов и семинаров на лидерские качества, сплочение, умение работать в команде.

По итогам школы волонтеров выдаются сертификаты международного образца. «Школа волонтеров» существует с июля 2008 года и проводится 1 раз в 3 месяца.

Постоянными партнерами Школы Волонтеров являются международные организации - PSI, Программа Добровольцев ООН - United Nations Volunteer, Peace Corps – Корпус Мира и другие.

### 4 шаг:

Выбрать программу, в рамках которой вы хотите работать (из предложенного ниже перечня), согласовать график участия и приступить к реализации. На этом этапе волонтер подписывает соглашение/меморандум волонтера, в рамках которого волонтер принимает на себя обязательства активно участвовать в реализации проекта (-ов), разделять идею и миссию Центра, соблюдать принципы и правила Центра.

Также волонтер Центра получает права на проявление инициативы в работе организации, получения необходимых тренингов и курсов повышения квалификации в рамках программы, получение сертификатов, благодарственных писем, справок о прохождении практики и т.п.

## СТРУКТУРА ШТАТА ВОЛОНТЕРОВ «KOMANDA SOS»:

Штат волонтеров «Komanda SOS» разделяется на 2 категории:

- АКТИВ;
- РЕЗЕРВ;

**Актив** – это группа волонтеров, которые по итогам отбора проявили себя с наилучшей стороны. Обладают ярко-выраженными лидерскими навыками и наличием достаточного количества свободного времени. Актив занимается реализацией и общей координацией отдельных проектов и выполняет задачи, поставленные координационным центром волонтеров. Волонтеры актива привлекаются к текущей работе в офисе Центра «Komanda SOS».

**Резерв** – это волонтеры, которые прошли все этапы отбора, но не имеют возможности постоянно работать в офисе. Из их числа актив может привлекать волонтеров в свои команды для реализации отдельных этапов проектов.

## ГРАФИК РАБОТЫ:

Рабочее время	Обеденный перерыв	Рабочие дни	Выходные дни	Примечание
09:00 - 18:00	13:00 - 14:00	понедельник - пятница	суббота, воскресенье, государственные праздники	для штатных сотрудников Центра
Ненормированный рабочий день с понедельника по пятницу, а также в выходные по мере загруженности.				для актива
По дополнительному согласованию со штатными сотрудниками.				для резерва

**! Консультационные дни для всех волонтеров: среда с 15:00 до 16:00, каждая суббота с 14:00 до 16:00**



## ПРАВИЛА РАБОТЫ В ОФИСЕ

### ! Волонтер обязан:

- Вести журнал регистрации исходящих междугородних звонков и звонков на мобильный телефон;
- Соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте;
- Бережно использовать ресурсы Центра;
- Придерживаться правил этикета и проявлять уважение и вежливость по отношению к штатным сотрудникам, посетителям и другим волонтерам.

### ! Волонтерам категорически запрещается:

- Занимать телефонную линию на продолжительное время для разговоров в личных целях;
- Посещение web-страниц и скачивание из интернета информации, не связанной с его прямыми обязанностями;
- Использовать ресурсы электронной почты для рассылки большого количества информации личного и развлекательного характера, а также пересылка сведений конфиденциального характера;
- Использовать компьютерную технику в неслужебных целях;

Примечание:

Если волонтер не компетентен в тех или иных вопросах, поступающих в адрес Центра «Komanda SOS», он обязан переадресовать вопрос штатному сотруднику.

## ОТЧЕТНОСТЬ

Деятельность волонтера – это в первую очередь ответственность за выполняемую работу. Лучшая оценка ее эффективности – это положительный результат. Однако, если проект долгосрочный, то оценить его эффективность можно посредством анализа отчетов о проделанной работе. На основе данных отчетов также оценивается эффективность работы всего Центра «Komanda SOS».

Волонтер актива предоставляет отчет о проделанной работе еженедельно – каждую пятницу. Волонтер резерва по мере реализации проектов ежемесячно и по дополнительному запросу штатного сотрудника.

Отчет о проделанной работе предоставляется в произвольной форме.

## ВОЗМОЖНОСТИ и ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ

В первую очередь, участие в волонтерской деятельности Центра «Komanda SOS» - это:

- творческая реализация;
- общение, налаживание полезных связей, приобретение новых друзей;
- знакомство с новыми людьми, лидерами, организациями;
- получение информации и прохождение образовательных тренингов;
- возможность прохождения практики в общественной организации;
- получение информации о международных программах и проектах, возможность участия в них;
- самореализация посредством оказания помощи нуждающимся;
- практика работы в различных профессиональных сферах;
- получение навыков: project-management, PR, media planning;
- получение сертификатов и рекомендательных писем (для последующего трудоустройства);
- участие в международных программах по обмену волонтерами
- повышение уровня квалификации в различных областях;

В ходе работы волонтеры могут получать дополнительные привилегии, такие как поездки по разным городам, посещение культурных мероприятий Центра и Фонда (спортивные соревнования, пикники, концерты, презентации).

## ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА ВОЛОНТЕРОВ «KOMANDA SOS»

Мы, волонтеры «Komanda SOS», основываясь на принципах верховенства Конституции и Законов Республики Казахстан, уважения прав и свобод человека, придерживаясь принципов международного права в целях консолидации усилий для построения благополучного общества, принимаем и обязуемся соблюдать Этический кодекс Координационного центра волонтеров «Komanda SOS» (далее Центра).

Волонтеры «Komanda SOS» в своей деятельности должны руководствоваться следующими этическими принципами:

- заниматься общественно-значимым и социально полезным делом посредством реализации программ и проектов центра, решение социальных проблем при непосредственном участии всех слоев населения, вне зависимости от социального статуса и пола, расовой и национальной принадлежности, религиозных воззрений;
- соблюдать общечеловеческие нормы и ценности, общепринятые нормы культуры взаимоотношений, проявлять глубокую человечность и порядочность, справедливость и уважение чести и достоинства личности, общества и государства;
- укреплять авторитет Центра и волонтерского движения в целом посредством реализации эффективных, значимых социальных проектов, программ, акцентируя внимание на оказании действенной помощи малоимущим, нетрудоспособным слоям населения, инвалидам и сиротам, женщинам и детям;
- способствовать формированию позитивного имиджа Центра, волонтерского движения и в целом неправительственного сектора страны;
- пресекать любые формы неуважительного отношения к деятельности Центра, распространение заведомо необъективной и искаженной информации о них, нарушение их законных прав;
- предотвращать использование Центра в ущерб государству, обществу и личности, для пропаганды войны, жестокости и насилия, межнациональной и межконфессиональной розни, манипулирования общественным сознанием;
- расширять диапазон и сферу деятельности Центра, его участие в укреплении общественного здоровья;
- расширять всестороннее сотрудничество с международными неправительственными организациями и другими фондами с целью обучения, обмена опытом, привлечения ресурсов для реализации программ Центра. Стимулировать ответственность всего общества в поддержку нуждающимся в помощи.

ФИО волонтера \_\_\_\_\_

Личная подпись \_\_\_\_\_

Координатор \_\_\_\_\_

Контакты \_\_\_\_\_

Дата выдачи \_\_\_\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_



## ПРИЛОЖЕНИЕ №3

74

### ТЕСТ БЕЛБИНА (адаптированная версия теста Белбина).

Белбин установил набор из восьми основных ролевых моделей, которые можно обнаружить в рабочих группах и командах в любой организации.

Тест покажет, какая роль лучше всего вам подходит, какую вы можете исполнять и какой роли вы должны избегать.

Перед тем, как заполнить опросник, отметьте для себя, что он состоит из 7 отдельных секций.

В каждой секции имеется 8 пунктов (вопросы и утверждения, с которыми вы можете согласиться или не согласиться). У вас есть 10 очков, чтобы распределить их между пунктами каждой секции.

Не давайте меньше двух очков за каждый пункт. Если пункт действительно «захватывает» вас или подходит вам, вы можете дать 10 очков на этот пункт. Максимум вы можете выбрать в одной секции 3-4 пункта.

Напишите ваши очки слева от текста. Проследите, чтобы в каждой секции ваши очки составляли 10.

#### СЕКЦИЯ 1. ЧТО Я МОГУ ПРЕДЛОЖИТЬ КОМАНДЕ?

1. Я считаю себя человеком быстро воспринимающим и использующим новые возможности.
2. Я хорошо сотрудничаю с самыми разными людьми.
3. Восприятие новых идей является моей сильной стороной.
4. Мне хорошо удается вовлекать людей, которые, как я считаю, могут сделать важный вклад в достижение целей группы.
5. Моя способность довести задание до конца – важный компонент моей эффективности.
6. Я не боюсь, если какое-то время моя популярность будет низка, если это поможет добиться полезных результатов.
7. Обычно я чувствую то, что достаточно реалистично и может сработать.
8. Я способен привести веские причины в пользу другой линии действий, не возбуждая предубеждений.

#### СЕКЦИЯ 2. ЧТО ХАРАКТЕРНО ДЛЯ МЕНЯ КАК ДЛЯ ЧЛЕНА КОМАНДЫ:

9. Я не чувствую себя спокойно на собраниях, которыми руководят и которые вообще плохо организованы.
10. Я склонен со вниманием относиться к людям, имеющим хорошо аргументированное мнение, которое они еще не изложили в полном объеме.
11. Когда группа обсуждает новые идеи, у меня есть склонность говорить слишком много.
12. Из-за моего объективного отношения мне трудно быстро и с энтузиазмом поддержать своих коллег.
13. Некоторые думают, что в деле я настроен агрессивно и властно.
14. Мне трудно взять на себя роль лидера, возможно, из-за чуткого отношения к настроениям группы.
15. Я склонен увлекаться своими идеями и, таким образом, терять связь с тем, что происходит вокруг меня.
16. Мои коллеги думают, что я слишком много беспокоюсь о деталях и риске, из-за которого дела могут пойти по неверному пути.

#### СЕКЦИЯ 3. КОГДА Я РАБОТАЮ С ДРУГИМИ НАД ПРОЕКТОМ:

17. Я хорошо влияю на других, не оказывая на них давления.
18. Мое природное чутье предотвращает ошибки и несчастные случаи, которые происходят из-за беззаботности.
19. Я готов все ускорить, чтобы не тратить времени на встречи и думать только о главных целях.

20. От меня можно ожидать выдвижения каких-либо оригинальных идей.
21. Я всегда готов поддержать хорошее предложение, которое выгодно для всех.
22. Я постоянно слежу за новыми идеями и разработками.
23. Я думаю, что моя способность разобраться и оценить может внести вклад в правильное решение.
24. Что касается доведения порученной мне работы до конца, на меня можно положиться

#### **СЕКЦИЯ 4. МОЕ ОТНОШЕНИЕ И ИНТЕРЕС К РАБОТЕ ГРУППЫ:**

25. Я обычно стараюсь лучше узнать своих коллег.
26. Я не боюсь ни оспаривать точку зрения другого человека, ни оставаться в меньшинстве.
27. Обычно я могу оспаривать плохое предложение.
28. Я думаю, мне хорошо удается заставить все работать, когда нужно выполнить план.
29. Часто я избегаю очевидных решений и предлагаю что-нибудь неожиданное.
30. Я стараюсь идеально выполнить любое задание, которое беру на себя.
31. Я готов извлекать выгоду из связей вне группы.
32. Хотя я всегда готов выслушать все точки зрения, у меня не возникает трудностей с принятием решений

#### **СЕКЦИЯ 5. ПОЛУЧАЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОТ РАБОТЫ, ПОТОМУ ЧТО:**

33. Я получаю удовольствие от анализа ситуаций и оценки возможной линии действия в них.
34. Я заинтересован в том, чтобы найти практическое решение проблем.
35. Мне приятно чувствовать, что я способствую установлению хороших отношений на работе.
36. Часто я оказываю сильное влияние на решения, которые принимаются.
37. Я открыт и приветствую людей в необходимости определенной линии действия
38. Я могу убедить людей в необходимости определенной линии действия.
39. Я чувствую себя на своем месте, когда могу посвятить все свое внимание полученной задаче.
40. Я люблю работать над чем-то, что стимулирует и бросает вызов моему воображению

#### **СЕКЦИЯ 6. КОГДА ЗАДАНИЕ ТРУДНОЕ И НЕЗНАКОМОЕ:**

41. Мне нравится удалиться на некоторое время и подумать, как дальше вести дело.
42. Я готов сотрудничать с человеком, относящимся к идее положительно и с энтузиазмом.
43. Я пытаюсь облегчить задачу, выясняя, какой вклад может внести каждый член группы.
44. Присущее мне чувство неотложности дела придает уверенность, что выполнение идет по графику.
45. Я полагаю, что буду спокоен и смогу ясно думать.
46. Даже в напряженной ситуации я не забуду о главной цели.
47. Я готов взять на себя руководство, если группа не делает прогресса.
48. Я начну дискуссию для того, чтобы стимулировать новые идеи и начать действовать.

#### **СЕКЦИЯ 7. ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ГРУППОВОЙ РАБОТЕ:**

49. Я проявляю нетерпение по отношению к людям, которые мешают развитию и прогрессу.
50. Другие могут критиковать меня за излишнюю аналитичность и недостаток интуиции.

- 51. Мое желание очень качественно сделать работу иногда задерживает дела.
- 52. Мне быстро надоедает работа, и я полагаюсь на одного или нескольких членов группы в том, чтобы они поддержали мой интерес к работе.
- 53. Мне трудно начать работу по выполнению задания, если цель не поставлена четко и ясно.
- 54. Иногда трудно объяснить и описать более сложные проблемы, о которых я думаю.
- 55. Я требую от других то, что могу выполнить сам.
- 56. Я не решаюсь выразить свое мнение, когда оно противоречит мнению большинства

### ЛИСТ ПОДСЧЕТА БАЛЛОВ

Перенесите баллы, которые вы приписали вопросам в каждой из семи секций вопросника, в соответствующие боксы. Сложите баллы в каждой из колонок. Сумма баллов во всех колонках должна равняться 70.

секция								
1.	16	13	15	12	10	17	11	14.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	20	21	24	26	22	23	25	27.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.	37	30	32	33	35	36	34	31.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.	43	47	41	44	46	42	40	45.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.	51	55	53	57	54	50	52	56.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.	65	62	66	60	67	64	61	63.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7.	74	76	70	75	73	71	77	72.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
всего:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
роль	исполнитель	координатор	форматор	сеятель	искатель	оценщик	соратник	завершитель



Данное соглашение составлено для волонтеров Координационного центра добровольцев «Komanda SOS». Вы можете использовать его в качестве примера, адаптировав под нужды вашей организации.

**СОГЛАШЕНИЕ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ВОЛОНТЕРА  
Координационного Центра Волонтеров «Команда SOS»**  
(создан по совместной инициативе ЧБФ «Seimar Social Fund.kz» и Программы  
Добровольцев ООН)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 г.

г. Алматы

**ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ**, что Координационный Центр Волонтеров «Komanda SOS» (именуемый далее «Центр») занимается реализацией социальных программ, посредством добровольческих инициатив, (именуемые далее «Программы») и выразил согласие сотрудничать с волонтером (ФИО) \_\_\_\_\_,

**ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ**, что гражданин (-ка) РК (ФИО) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (именуемый далее «Волонтер»), уд.лич.№ \_\_\_\_\_,  
выдано \_\_\_\_\_, «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.,  
проживающий по адресу \_\_\_\_\_ понимая  
значимость и необходимость проведения данных программ, готов оказать все  
необходимое для совместного сотрудничества на безвозмездной основе,

**СЛЕДОВАТЕЛЬНО**, исходя из вышеуказанного и на основании взаимного доверия Координационный Центр Волонтеров «Komanda SOS» и Волонтер (ФИО) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (именуемые далее «Участники»), подписав данное  
Соглашение, согласились о следующем:

**1. Обязательства Центра:**

- 1.1 Провести семинар – тренинг по обучению основным аспектам волонтерской деятельности, а также навыкам по направлению в зависимости от выбранной социальной программы (по дополнительному согласованию графика);
- 1.2 Обеспечить Волонтера всей необходимой информацией для участия в социальных программах Центра;
- 1.3 Предоставить возможность периодического повышения квалификации в виде участия в регулярных проектах Центра и анализом дел, проведенных волонтером и Центром;
- 1.4 Оказывать необходимую координационную/посредническую функцию между Волонтером и другими НПО, в рамках деятельности которых Волонтер может повышать свою квалификацию.
- 1.5 По итогам работы в Центре предоставить Волонтеру рекомендательные письма.
- 1.6 Составлять графики работы волонтера по совместному согласованию.

**2. Права Центра:**

- 2.1 Принимать решения о степени вовлеченности Волонтера в реализацию программ Центра;
- 2.2 Принимать решения о выборе программ для совместной реализации с Волонтером;
- 2.3 Изменять график реализации программ по дополнительному согласованию с Волонтером;
- 2.4 Исключать Волонтера из числа Волонтеров Центра в случае нарушения им (ею) правил и регламента работы Центра, изложенных в Инструкции Волонтера Центра;

### 3. Обязательства Волонтера:

- 3.1 Разделять идеи и миссию Центра и содействовать их осуществлению;
- 3.2 Принимать активное участие в реализации совместных с Центром программ;
- 3.3 Соблюдать Правила и регламент работы Центра;
- 3.4 Согласовывать график своей работы со специалистами волонтерских проектов Центра;
- 3.5 В установленные Центром сроки присылать отчеты о проделанной работе;
- 3.6 В разумные сроки информировать Центр о невозможности продолжения совместной реализации социальных программ и/или о других возникающих обстоятельствах, препятствующих полноценному исполнению Волонтером своих обязательств по настоящему Соглашению;

### 4. Права Волонтера:

- 4.1 Проявлять инициативу и активно участвовать в разных программах Центра;
- 4.2 Выступать с предложениями развития новых программ Центра;
- 4.3 Изменять график реализации программ по дополнительному согласованию с Центром;

### 5. Сроки

- 5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания и действителен до 31 декабря текущего года;
- 5.2. Досрочное прекращение действия настоящего Соглашения может быть инициировано по желанию одного из Участников;

### 6. Информация и Отчетность

- 6.1 Волонтер в рамках реализации Программ в установленные сроки, не реже 1 раза в месяц присылает в Центр отчеты о проделанной работе в установленной Центром форме;
- 6.2 Центр в рамках реализации Программ оформляет и обеспечивает доступность общественности к любым отчетам или информации по реализуемым совместно с Волонтером Программам, также размещает отчеты и результаты на сайте [www.volunteer.kz](http://www.volunteer.kz);
- 6.3 Центр вправе в любое время запросить у Волонтера любую информацию о ходе реализации Программ;

**В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫЖЕИЗЛОЖЕННОГО,** Участники подписали данное Соглашение:

Координационный Центр Волонтеров

Волонтер

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### ТЕСТ ГЕРЦБЕРГА

Используя тест Герцберга можно определить структуру мотивации волонтеров и сотрудников, а также определить преимущественные факторы удовлетворенности или неудовлетворенности трудом.

#### Бланк 1

#### Тест «Определение мотивации в работе»

Оцените данные утверждения. В сумме баллы каждой пары должны равняться 5, не более и не менее. Брать можно только целые числа.

5 - 0
4 - 1
3 - 2
2 - 3
1 - 4
0 - 5

№	Вопрос	Балл	
1	Для вас важна хорошо оплачиваемая работа, даже если вы не получаете должного признания.	4	A
	Для вас важно признание и похвала, даже если оплата не так высока	1	B

Ответы на вопросы нужно давать быстро и не задумываясь, выражая при этом только свое мнение.

№	Вопрос	Балл	
1	Для вас важна хорошо оплачиваемая работа, даже если вы не получаете должного признания.		A
	Для вас важно признание и похвала, даже если оплата не так высока		B

№	Вопрос	Балл	
2	Вы предпочитаете иметь хорошие отношения с директором, даже если это означает уменьшение ответственности		C
	Лучше иметь больше личной ответственности, даже если из-за этого будет труднее общаться с руководителем		D

№	Вопрос	Балл	
3	Вам важнее иметь хорошие отношения со своим руководителем, даже если придется выполнять неинтересную работу		D
	Вам важнее делать интересную работу, даже если отношения с руководителем будут из-за этого хуже		H

№	Вопрос	Балл	
4	Вам важнее получить повышение в должности, даже если зарплата будет меньше		E
	Для вас важнее иметь высокооплачиваемую работу, даже если при этом меньше возможностей получить повышение		A

№	Вопрос	Балл	
5	Лучше получить признание за незначимую для вас работу, чем работать много и продуктивно, но не получать признания		B
	Лучше делать значимую для вас работу, за которую вас признают и хвалят		H



№	Вопрос	Балл	
6	Вы предпочитаете сохранять хорошие отношения с коллегами, даже если работа вам неинтересна		I
	Вы предпочитаете иметь интересную работу, даже если можете завоевать непопулярность среди коллег		H
7	Важными предпосылками к активной деятельности для вас являются ответственность и возможность самому принимать решения		C
	Лучший стимул к работе - высокая зарплата		A
8	Вам важно иметь хорошие отношения с руководителем, даже если работа неинтересна		D
	Вам важно делать интересную работу, даже если отношения с руководителем будут плохими		A
9	Вы предпочитаете занимать ответственную должность, даже если будет меньше признания		C
	Вы предпочитаете занимать не ответственную должность, если при этом вашу работу признают и хвалят		B
10	Вас стимулирует признание вашей работы		B
	Вас стимулируют хорошие отношения с руководителем и сотрудниками		D
11	Вы предпочитаете преуспевать в сложной работе, чем делать простую, но хорошо оплачиваемую		F
	Вы предпочитаете делать хорошо оплачиваемую работу, но при этом не любите решать какие-то сложные проблемы		A
12	Для вас важнее поддержка коллег, нежели признание за хорошие результаты в работе		I
	Признание за работу вы цените больше, чем отношение к вам коллег		B
13	Вас больше стимулирует то, что вас ценят коллеги, а не ответственность за работу		I
	Возможность делать ответственную работу вас больше стимулирует, чем возможность получить повышение в должности		C
14	Вам важнее выполнять ответственную работу, даже если нет возможности для повышения в должности		C
	Вас больше интересует возможное повышение в должности, даже если работа не будет ответственной		E
15	Для вас корректное выражение отношения к вашей работе важнее, чем признание и похвала		F
	Для вас признание и похвала важнее, чем знание о том, удачливы или нет вы в работе		B
16	Поддержка коллег важнее отношений с руководителем		I
	Для вас важнее иметь хорошие отношения с руководителем, чем чувствовать поддержку коллег		D

№	Вопрос	Балл	
17	Вы предпочитаете ответственную работу, даже если она неинтересная		C
	Вы предпочитаете интересную работу, даже если она не ответственная		H
№	Вопрос	Балл	
18	Чтобы вы почувствовали удовлетворение от работы, она должна быть хорошо оплачиваемой, даже если она скучная		A
	Вам важно иметь содержательную работу, даже если она мало оплачиваемая		H
№	Вопрос	Балл	
19	Если вы будете менять место работы, то только потому, что на этой работе у вас нет возможности для повышения в должности		E
	Если вы будете менять место работы, то только потому, что сейчас у вас нет возможности себя реализовать		F
№	Вопрос	Балл	
20	Вам важнее знать о своих успехах, чем иметь хорошие отношения с руководителем		F
	Для вас хорошие отношения с руководителем важнее, чем знание о своем успехе		D
№	Вопрос	Балл	
21	Лучше иметь хорошие отношения с руководителем, чем испортить их, получив повышение в должности		D
	Лучше принять повышение в должности, даже если при этом ухудшатся ваши отношения с руководителем		E
№	Вопрос	Балл	
22	Ваша работа на данный момент много для вас значит, и вы не хотите сейчас уходить с занимаемой должности, хотя возможностей для повышения сейчас нет		H
	Вы предпочитаете повышение в должности, даже если эта работа будет рутинной		E
№	Вопрос	Балл	
23	Вы предпочитаете работать в коллективе, где сложились хорошие отношения между сотрудниками, для вас также важна поддержка коллег. Это лучше, чем работать одному на хорошо оплачиваемой работе		I
	Вы предпочитаете хорошо оплачиваемую работу, которую выполняете самостоятельно		A
№	Вопрос	Балл	
24	Вам нравится иметь ответственность, даже если при этом у вас нет успехов, и вы не оправдываете ожиданий других		C
	лучше делать конкретную работу, чем иметь большую ответственность		F
№	Вопрос	Балл	
25	Лучше сейчас получить признание за работу, чем позже повышение в должности		B
	Лучше получить повышение в должности, даже если вы не добьетесь признания на новом месте работы		E
№	Вопрос	Балл	
26	Поддержка ваших коллег и чувство локтя для вас важнее, чем повышение в должности, если при этом вам придется расстаться с коллегами		I
	Вы предпочитаете пойти на повышение, даже если придется расстаться с коллегами		E
№	Вопрос	Балл	
27	Лучше успешно выполнять имеющуюся работу, чем делать более интересную, на которой неудачи случаются чаще		F
	Интересную, нетрудную работу предпочитаете скучной		H

№	Вопрос	Балл	
28	Лучше работать с переменным успехом, чем расстаться с коллегами		I
	Лучше всегда добиваться успехов в работе, даже если при этом у вас нет поддержки коллег		F

**Бланк 2 (итоговый)**  
**Типы мотивации в работе**

- A – финансовые мотивы
- E - карьера
- B - признание
- C - ответственность
- D – отношения с руководителем
- I - сотрудничество
- F - достижения
- H – содержание работы

28								
27								
26								
25								
24								
23								
22								
21								
20								
19								
18								
17								
16								
15								
14								
13								
12								
11								
10								
9								
8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1	A	E	B	D	H	C	F	I

## Список использованной литературы и источников



83

При написании данного пособия авторы и эксперты использовали свои собственные знания, опыт, и, конечно же, прописные истины добровольческой деятельности и менеджмента. Однако, на взгляд авторов, без использования следующих источников пособие было бы менее информативным:

- 1.Руководство по волонтерству Национальной Волонтерской Сети.
- 2.Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами. – Н.: МОФ СЦПОИ, 2003.
- 3.Доклад по исследованию и конкретные примеры «Анализ состояния добровольчества как ресурса развития в Казахстане» Министерства Культуры и Информации РК, при технической и финансовой поддержке Программы Добровольцев ООН в Казахстане – Астана, 2008 г.
- 4.Игнатъев Д., Бекетова А., Сарокваша Ф. Настольная энциклопедия Public Relations. – М.: Альпина Паблицер, 2003.
- 5.Центр Иностранных Инвестиций. <http://www.uniic.ru.gg>.

ISBN 978-601-06-1894-7



9 786010 618947