



Рецепты для НКО

Информационный бюллетень

Обучаем. Развиваем. Вдохновляем.
Рецепты для НКО
<https://kccp.ru/>

В ЭТОМ ВЫПУСКЕ

Волонтеры в вашей организации

Волонтерство в последнее время становится довольно мощным социальным трендом. Многие НКО начинают все активнее использовать этот ресурс. Но работа с добровольцами предполагает некоторую их компетенцию, которая есть далеко не у всех. Компетенция и мотивация волонтеров, два важных фактора, которые всегда нужно учитывать при работе с ними.

Приходя впервые в НКО, волонтеры, как правило, не располагают ни опытом, ни специальными знаниями в социальной тематике, в которой им предстоит работать. А в некоторых случаях волонтера просто нельзя допускать до

активной деятельности без дополнительной подготовки. Поэтому начинающим добровольцам просто необходимо проходить предварительное обучение.

Чему и зачем нужно учить волонтеров? В зависимости от того, в какой области и с какими подопечными НКО будут задействованы волонтеры (дети сироты, больные дети, люди с ограниченными возможностями, пожилые), нужно будет проходить и соответствующую подготовку. Как правило, такая подготовка включает *(продолжение на стр.2)*



Волонтеры в вашей организации

Чему и зачем учить волонтеров
Стр. №1

Мотивация в команде

Как поддерживать мотивацию в команде
Стр. №3

Конфликты в команде

Когда возникают и как их решать
Стр. №4

Описание работы волонтера

Стр. №6

(начало на стр.1)

в себя инструктаж, предоставление информационных материалов и последующий контроль знаний волонтера, ввод в коллектив и обучение на его непосредственном «месте работы», в отдельных случаях семинары и тренинги с сотрудниками, координаторами или психологами организации.

После предварительного обучения, волонтеры периодически должны проходить курсы и тренинги повышения квалификации.

Постоянное обучение и переподготовка волонтеров – важное средство повышения эффективности деятельности, плюс ко всему, это и прекрасный способ мотивации. Эта сложная задача решается сегодня, например, силами профессиональных ассоциаций НКО, создающих единую систему подготовки волонтеров. Совместно можно разрабатывать и проводить несколько базовых семинаров и тренингов для новичков, а также обучающие мероприятия для лидеров и координаторов сообществ.

Работа с волонтерами, в рамках повышения квалификации может дать, в итоге, сплоченную команду, способную в дальнейшем профессионально решать возложенные на нее задачи.

Попутно с этим НКО решает и другие важные задачи: популяризация и профессионализация в среде НКО темы волонтерства; востребованность обучения и использование полученных знаний в работе; развитие профессиональных отношений между разными НКО (позитивное обсуждение и обмен опытом, выработка единых мнений по отдельным вопросам); приход новых волонтеров в НКО.

Для того чтобы уменьшить текучесть среди волонтеров, НКО должна сделать их работу максимально полезной, позитивной и эффективной, при чем это должно распространяться и на людей, с которыми работают волонтеры. И для решения этих задач НКО должна создавать организационные, кадровые, информационные, материально-технические и экономические условия.

Привлекая волонтеров, нужно всегда понимать, что, несмотря на желание таких людей бескорыстно прийти на помощь другим, они также требуют внимания и поддержки со стороны других сотрудников НКО. Поэтому, работа с волонтерами не должна пускаться на самотек. В организации должны быть подготовленные люди, которые будут сопровождать добровольцев, консультировать их, при необходимости, проводить мониторинг и оценку их работы, и в зависимости от этого, поощрять и давать возможность продвинутся им на новые позиции.

По материалам
<http://gosvopros.ru/nko/uchit-volonterov/>





МОТИВАЦИЯ В КОМАНДЕ

Вопрос о мотивации обычно появляется в тот момент, когда все замечают, что мотивация отсутствует. В самом начале, как правило, все в восторге от идеи и у всех достаточно времени и желания для того, чтобы заниматься проектом. Но в какой-то момент, если требуется длительная концентрация усилий, если работа становится скучной, если учеба и другие дела начинают отнимать слишком много времени, желание работать над проектом отпадает. В худшем случае наступает разочарование, и человек отказывается работать в проекте.

Это звучит парадоксально, потому что мотивация для работы у каждого своя. Это тот фактор, который нельзя планировать, но можно примерно предсказать, на каких этапах проекта мотивация может снизиться. Когда все идет хорошо, в команде отличная атмосфера, и, как следствие, у всех высокая мотивация. А когда возникают проблемы и сомнения, нередко появляется вопрос, а имеет ли смысл затрачивать такие усилия? Иногда мотивация пропадает только у нескольких человек. В каждом проекте такие ситуации бывают, их следует рассматривать как рабочий процесс и знать, что в какой-то момент ситуация снова нормализуется.



Существует два вида мотивации. «Первичная мотивация» - обычно объединяет людей, которые хотят что-то вместе сделать. «Рабочая мотивация» - позволит вам не бросить дело на полпути, даже если в какой-то момент оно покажется вам скучным.

Хорошая идея может мотивировать людей к работе в самом начале. У них появится желание работать в проекте. Но хорошей идеи не достаточно, чтобы мотивировать людей на всем протяжении проекта. Работа, как правило, связана с преодолением множества трудностей. Кроме того, приходится отказываться от множества приятных вещей, на которые раньше находилось время. Нужно постоянно бороться, убеждать людей. Но если бы у проектной деятельности были бы только негативные стороны, неужели кто-то доводил бы проекты до конца? Итак, что мотивирует людей продолжать работу, несмотря на сложные обстоятельства?

Первичная мотивация

Люди мотивированы что-то сделать, если:

- они понимают и разделяют цели проекта;
- они видят свою существенную роль в проекте;
- они понимают и ценят свою роль в проекте;
- они чувствуют себя комфортно в этой роли;
- они видят свою «выгоду» - личное развитие, интересные контакты, возможность путешествовать и т.д.

Рабочая (длительная мотивация)

Люди мотивированы продолжать работу над проектом, если:

- они постоянно видят цель проекта;
- они видят, что их работа приносит пользу проекту, их вклад ценят;
- они видят, что их работа имеет положительное влияние на окружающий их мир;
- они видят, что в проекте задействованы все участники;
- они получают удовольствие от работы;

- они могут говорить о проблемах и вовремя давать выход опасениям;
- рабочая нагрузка не становится невыполнимой;
- тяжелые фазы работы обязательно сопровождаются разрядкой и юмором.

На все перечисленные факторы мотивации у вас есть определенное влияние. Вы можете создать условия для того, чтобы люди **хорошо чувствовали себя** в вашем проекте и **были мотивированы к дальнейшей работе**. Например, устраивая регулярные встречи команды, вы можете обратить внимание на то, что цели и актуальная информация по проекту известны всем, что работа распределяется относительно равномерно. Если вы заметите, что кто-то недоволен, пригласите этого человека на дополнительный разговор.

Есть ещё несколько способов мотивировать людей, например, с помощью:

- бесплатной еды, маленьких подарков;
- возможности путешествовать и узнавать новые регионы;
- возмещения дорожных расходов на рабочую встречу;
- возможности повышения квалификации;
- возможности быть соавтором публикации или попробовать себя в каком-то новом деле (например, сделать дизайн буклета или интернет-страницы);
- получения рекомендательных писем;
- праздника или вечеринки, и т.д.

Важно: признание является очень значимым фактором мотивации. Добровольные проекты, как правило, не оплачиваются – тем важнее другие способы признания. Самый простой и самый важный из них, пожалуй, личная благодарность. Пожатие руки и сердечное «спасибо за твою помощь» - этого иногда достаточно, чтобы мотивировать уставших помощников для следующих этапов проекта. Если в команде не хватает личного признания, проекту не хватает человеческих отношений.



КОНФЛИКТЫ В КОМАНДЕ

В работу над проектом человек всегда включается вместе со всеми своими личными качествами. Человек идентифицирует себя с интересным для него делом иногда в гораздо большей степени, чем со скучным рефератом для учёбы. Данная идентификация может привести к тому, что и конфликты будут восприниматься намного серьёзней, чем все предполагали в начале. А совсем избежать конфликтов, как правило, не удастся. Конфликты возникают в случаях, когда люди на протяжении определенного промежутка времени интенсивно работают над общим делом.

Конфликтные ситуации провоцируются несогласованными чувствами, мыслями и действиями людей. Цели одного человека или группы людей (как кажется) не могут быть реализованы, не обидев кого-онибудь из членов команды. Причиной возникшей конфликтной ситуации может быть следующее:

- различные цели, ценности, интересы и потребности;
- различные ожидания;
- доминантность одного человека или группы;
- плохая коммуникация, недостаточная информированность;
- ограниченные ресурсы (время, деньги, техника);
- межкультурные различия (также в разрешении конфликтов);
- и ещё целый ряд других, часто очень личных, причин.

Как раз в межкультурных группах страхи перед незнакомым, перед агрессией или опасение остаться непонятым, а также индивидуальные потребности, например, в информации, защищённости и признании играют решающую роль. Такие конфликты могут даже повлиять на ход проекта в целом. Искусство успешно разрешать конфликтные ситуации заключается в том, чтобы не подавлять подсознательные опасения, а учиться работать с ними и формулировать их как потребности. Таким образом, создаётся именно та комфортная атмосфера совместной работы, в которой все чувствуют себя уверенно.

Предотвратить легче, чем лечить. Многих конфликтов удастся избежать, если в самом начале выяснить ожидания каждого из участников проекта, выработать правила работы в команде и правила коммуникации, поддерживать командный дух с помощью разных совместных мероприятий, обращать внимание на то, чтобы у всех всегда была одинаковая информация. Как правило, у всех конфликтов длинная предыстория, поэтому относитесь с самого начала серьезно к спорным моментам. Во время планирования проекта обязательно предусматривайте **время для фидбэка**, когда каждый имеет возможность сказать своё мнение. Если в этот момент возникает какая-либо проблема, ее сразу можно проговорить и найти способы решения.

Если назревает конфликт, не следует его игнорировать и ждать, пока он разрешится сам собой – необходимо вовремя принять соответствующие меры. Но конфликты необязательно негативно сказываются на проекте, иногда они помогают организовать последующую работу более эффективно.

Проблематичные пункты в работе над проектом сразу обсуждаются в команде, и это намного лучше, чем если кто-то извне укажет вам на их существование. Конфликты можно успешно разрешать, придерживаясь определённой схемы действий.

Во-первых, необходимо, чтобы участники конфликта **сформулировали свои позиции**. В данном случае особенно важно, чтобы у всех сторон было достаточное количество времени, чтобы высказаться. Не забывайте о правилах коммуникации, то есть как можно меньше упрекать и как можно более чётко выражать собственные эмоции и потребности. Посредник, или медиатор, может помочь поддержать разговор на деловом уровне и подвести итог беседы.

Очень часто участники конфликта бывают удивлены тому, насколько меняется мнение о ситуации, если попробовать рассмотреть её с другой перспективы. Основная цель в данном случае – попробовать встать на место партнера и понять, какими мыслями и чувствами он руководствуется. Кроме того, необходимо, чтобы участники проекта сформулировали свои пожелания. Причём как можно более конкретно: мало сказать «Перестань подавлять меня своим авторитетом!». Вместо этого лучше назвать конкретные рекомендации к действию: «Я хотел бы, чтобы ты давал мне высказаться; чтобы ты не говорил в моем присутствии на иностранном языке, которого я не понимаю; я хотел бы, чтобы мои предложения учитывались» и т.д. для решения проблемы можно также воспользоваться другими методами, например, мозговым штурмом. Таким образом, конфликт можно рассматривать как возможность выхода на новый, более конструктивный уровень отношений. По завершении этой фазы можно выработать некоторое соглашение о правилах поведения, которое будет принято обеими сторонами.

Совет: попробуйте отнестись к конфликту спокойно и с чувством юмора. Это не означает, что вы несерьёзно относитесь к проблемам. Напротив, вы показываете, что в жизни бывают и более сложные ситуации и что из-за одного конфликта не возникает угрозы для всего проекта.

Давай сделаем проект. Путеводитель по проектному менеджменту. Пермь, 2007, стр.145-147

ОПИСАНИЕ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА

Приглашая волонтеров на работу в свою организацию/свой проект, важно понимать, какую работу они будут выполнять, каков будет объём работы, сколько по времени они будут задействованы, требуется ли специальная подготовка и т.д. Составление добровольческого/волонтерского задания поможет структурировать ваше понимание роли волонтера в вашем проекте, а также даст волонтеру основную информацию о предлагаемой работе. Предлагаем следующий образец как один из вариантов.

ОПИСАНИЕ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА

Название должности: _____

(важно помнить, что слово «доброволец» не является названием должности; например, «корреспондент», «помощник администратора» и т.д.)

Содержание работы: _____

(цели, задачи, ответственность)

Ожидаемые результаты: _____

Специальная подготовка волонтера: _____

(разъяснение целей и задач работы, обучение первоначальным навыкам работы и т.п.; кто руководит подготовкой)

Отчёт волонтера о выполненной работе: _____

(какого рода отчет, в какой форме, как часто)

Время работы: _____

(время работы в краткосрочной акции, количество часов в неделю/месяц, расписание работы для более длительного задания)

Необходимые навыки: _____

Поощрение: _____

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕМЕ

- Библиотека материалов по добровольчеству КРМОО Центр «Сотрудничество» <https://kccp.ru/library?category=6>
- Библиотека материалов по добровольчеству и благотворительности на Всероссийском портале общественно-активных школ http://oash.info/library/index/topic_id:3
- Школа социального волонтерства <http://volonter-school.ru/>
- Он-лайн курсы Школы социального волонтерства <http://online.volonter-school.ru/>



Информационный бюллетень №8 подготовлен КРМОО Центр «Сотрудничество»
в рамках проекта «Рецепты для НКО»

Наш адрес: 660075, г.Красноярск, ул.Маерчака, 3, офис 210, тел./факс: (391) 211-91-50

Email: kccp@kccp.ru

Сайт <https://kccp.ru>

ВКонтакте https://vk.com/sotrudnichestvo_krsk