

# 10 РАМКА НА ДОБРОВОЛЧЕСКАТА ПОЛИТИКА

Политиката ви за работа с доброволци трябва да е изградена върху ясна система от ценности. Най-добре е да започнете процеса по създаване на тази рамка, като направите описание на ценностите на организацията. Описанието им може да е свързано с историята на организацията, с етоса и мотивацията ви да набирате доброволци. Докато съставяте политиката си, вземете предвид следните точки:

- **Определението ви за доброволчество**
- **Застраховки за доброволците (здравна и при злополуки)**
- **Възстановяване на разходите на доброволците**
- **Ангажираност на доброволците (колко често и за колко време)**
- **Антидискриминационна политика (към и между доброволците въз основа на джендър, възраст, културна принадлежност и т.н.)**
- **Равни възможности (за всеки доброволец)**
- **Право на отказ (Позволено ли е на доброволеца да отказва поставени задачи и кога?)**
- **Участие на доброволците при вземането на решения (Доброволецът има ли право да посочва нередности и да дава мнението си за тях?)**
- **Отстраняване на доброволци (Възможно ли е? Кога, защо и как?)**
- **Кой ще представлява организацията?**
- **Конфликт на интереси в организацията**
- **Обучение на доброволците (включително и за професионално развитие)**
- **Подкрепа и супервизия на доброволците**
- **Система за обратна връзка от и към доброволците (Изградена ли е вече? Резултатите споделят ли се?)**
- **Оценяване на доброволците**

## 1. Политиката трябва да цени характерния принос, който доброволците осигуряват.

„Anytown Community Project цени високо доброволческото участие в проектите си. Нашите доброволци ни помагат да отразим интересите, нуждите и средствата на общността, за която се трудим, а допринасят и с уникалния си поглед върху нашата работа.“

## 2. Политиката ви за доброволци трябва да признава статута им на легитимна и допълваща трудова сила в подкрепа на хората от екипа, които получават заплащане.

„За Anytown Community Project доброволците са съществена част от екипа с особена роля в подкрепа на служителите на заплата или хонорар.“

## 3. Политиката ви следва да зачита, че доброволството е полезен опит както за доброволците, така и за организацията като бенефициент.

„Anytown Community Project има голяма полза от уменията, опита и ентусиазма на доброволците си. Ние смятаме, че доброволците трябва да получават не по-малка награда за усилията си при нас. Стараем се така да организираме доброволческия труд, че и двете страни да получават точно това, от което се нуждаят.“

## 4. Добре е в тази част от политиката да изразите и възгледите на организацията за качество, предоставянето на равни възможности, стремежа към многообразие и т.н. и как всичко това се прилага при въвличането на доброволците.

„Anytown Community Project цели да изгражда себе си като пъстра и приобщаваща организация, част от едно пъстро и приобщаващо общество. Стараем се да осигуряваме на доброволците си ценни възможности и справедливо отношение във всичките си инициативи и политики.“



РАБОТА С  
ДОБРОВОЛЦИ

Карта с метод 14 ■ ■ ■



## Подготовка и планиране

Следващото, което организацията трябва да адресира в политиките си, са всички тези вътрешни механизми, които е необходимо да бъдат задействани, преди да е готова да приеме доброволци. Дори вече да работите с доброволци, важно е да обсъдите причините за това с екипа, настоящите доброволци, друг вид бенефициенти, профсъюзи и т. н. и да се съгласите за естеството и целта на доброволческото участие.

**5. Политиката ви следва да идентифицира начините, по които доброволческото участие ще разшири дейността на организацията, и да гарантира, че тези възможности допълват, а не заместват работата на наетия екип (ако това е възможно).**

„Anytown Community Project предлага на доброволците роли, разширяващи дейността на организацията. Доброволци участват във всички нива на сдружението така, че да подпомагат платения персонал, без да извършват тяхната работа.“

**6. Политиката трябва да уточнява и правомощията на доброволците в случай на конфликт.**

„В случай на стачка, доброволците няма да бъдат принуждавани да вършат задълженията на платения персонал. Те може да продължат да изпълняват обичайните си задачи, но няма да бъдат натоварвани с допълнителни задължения.“

**7. Политиката трябва да уточнява начина, по който се разпределят доброволческите роли и целта на всяка длъжност и задача.**

„На всички доброволци се осигурява писмено описание на техните задължения, което посочва целта, задачите и очакванията за тяхната роля. Тази роля се преразглежда поне веднъж годишно с ръководителя на доброволеца.“

**8. Политиката трябва да посочва на каква подкрепа от страна на организацията може да разчитат доброволците в случай на злоупотреба.**

„Доброволците на Anytown Community Project са изцяло защитени от обществената отговорност на организацията и застраховката при лична злоупотреба. Шофьорите, които използват собствени превозни средства във връзка с доброволната си работа, трябва да потърсят съдействие от своята застрахователна компания, за да си осигурят подходяща и продължителна защита.“

**9. Политиката трябва да посочва позицията на организацията за възстановяването на разходи, както и какви разходи и как доброволците може да изискат да им бъдат възстановени.**

„Anytown Community Project възстановява разходите на доброволците за пътуване и патронажни грижи, когато заявленията се подават в стандартен формуляр с приложен разплащателен документ.“

**10. От съществено значение е политиката да ангажира организацията да осигурява на доброволците необходимите ресурси за извършване на работата, която им е била поверена.**

„Anytown Community Project се стреми да осигури адекватни и подходящи съоръжения, оборудване и ресурси, които да позволяват на доброволците да изпълняват своите роли.“

**11. Политиката следва да изяснява кой носи отговорността за ежедневното координиране на доброволците. Посочва се член/ членове на екипа и се поема ясен ангажимент за осигуряване на подходящото му/ им обучение.**

„Ръководителят на проекта е отговорен за цялостното управление на участието на доброволци, включително да осигурява надзор върху прилагането на тази политика и да разглежда всякакви жалби или оплаквания, свързани с доброволци. Личният ръководител на доброволеца осигурява подкрепа и супервизия, определя изискванията за обучение, разглежда искането за разноси и т.н. Целият екип, необходим за изпълнението на тези задължения, преминава през обучение за координиране, супервизия, подкрепа и обучение на доброволци.“

## Набиране и подбор

Въпреки че привличането и подборът на доброволци са различен процес от подбора на екип, все пак трябва да се стремите да осигурите справедлив, ефективен и прозрачен процес. Макар да искате да запазите процедурите по-скоро неформални, все пак е изключително важно да посочите ясно минималните изисквания във вашата политика, за да сте сигурни, че те се прилагат последователно.

**12. Политиката трябва да изяснява подхода на организацията при набиране на доброволци и да посочва как възможностите за доброволчество ще бъдат достъпни за всички представители на общността.**

„Anytown Community Project се стреми да обслужва и представлява всички хора в Anytown, както и да вижда сред доброволците си представители на всяка от общностите. Anytown предоставя разнообразни възможности за своите доброволци, като се старее да осигури достъпни начини за кандидатстване за доброволчество на всяко лице или група, което се интересува от тях. Освен това, Anytown Community Project редовно преглежда състава на доброволческия екип, за да идентифицира всяка недостатъчно представена група (групи).“

**13. Организацията трябва да има установена процедура за набиране и подбор на доброволци, която да отразява най-добрите практики по отношение на равните възможности.**

„Anytown Community Project прилага справедлива, ефективна и отворена система за набиране и подбор на доброволци и третира поверително цялата информация, събрана в този процес.“

Всички потенциални доброволци ще преминат през процес на набиране и подбор, който е подходящ за предлаганата роля. Anytown Community Project използва формуляри за регистрация, справки и неформални чатове/ интервюта. Допълнителни мерки може да бъдат приложени в зависимост от естеството на ролята на доброволец и при необходимост да бъдат разгледани полицейски досиета.

Процесът се провежда от подходящо инструктиран/ обучен екип и има за цел да позволи на двете страни да предоставят и получат достатъчно информация, за да преценят дали наличните доброволчески позиции отговарят на уменията, качествата и интересите на потенциалния доброволец.

Ако не бъдат одобрени, на кандидатите ще бъде предложена възможност да обсъдят резултата от процеса за набиране и да потърсят възможни алтернативи за доброволчество в рамките на организацията или извън нея.“



## Управление на доброволци

Този раздел ще посочи как възнамерявате да управлявате доброволците след тяхното приемане във вашата организация. Само добра воля не е достатъчна, за да гарантира успех, а проактивният подход е от съществено значение, както за постигане на целите на организацията, така и за задоволяване на интересите и мотивацията на доброволците. Помнете доброволния характер на взаимоотношенията между доброволците и организацията, докато разработвате този раздел и се опитайте да гарантирате, че политиката носи ползи и за двете страни.

### 14. Политиката трябва да посочва начина, по който очакванията на двете страни ще бъдат съгласувани и комуникирани.

„На доброволците се предоставя приветствен писмен текст, който очертава очакванията и отговорностите както на доброволеца, така и на Anytown Community Project. Това споразумение може да бъде преразгледано по всяко време със съгласието на доброволеца и неговия ръководител, включително по време на атестацията в края на изпитателния срок (вж. точка 16).“

### 15. Доброволците трябва да бъдат надлежно информирани за дейностите, които им се поверяват, и да им бъде предоставена цялата необходима информация, за да изпълняват задълженията си с увереност. Политиката трябва да обвързва организацията с подходяща процедура по въвеждане.

„На всички доброволци е осигурено въвеждане в рамките на шест седмици след започването на доброволната им работа. Въвеждането предоставя обща информация за Anytown Community Project, обяснява структурите и процедурите на организацията, описва ролята на доброволеца и работния екип и очертава каква подкрепа ще получава той, включително практическа информация напр. за разходите. По време на въвеждащия период доброволците получават писмена информация за съответното законодателство, организационни политики и кодекси за практика. Също така им е предоставена възможност да обсъдят проблемите, които срещат, с ръководителя на проекта или с личния си ръководител.“

### 16. Въвеждащият период предоставя възможност за оценка на годността/ напредъка на кандидата и за разрешаване на всички проблеми на ранен етап. Декларацията за политиката трябва да помогне за осигуряване на последователно прилагане на процедурата и да убеди новите доброволци в необходимостта от такава мярка.

„Всеки доброволчески стаж разполага с период на въвеждане, чиято продължителност зависи от естеството и часовете на доброволческата работа. През този период доброволците получават допълнителна подкрепа. В края на периода се провежда среща между доброволеца и неговия ръководител, за да се гарантира, че всички страни са доволни от споразумението.“

### 17. Достъпът до редовна подкрепа и супервизия е от ключово значение за поддържане на ефективни и мотивирани доброволци. Тъй като необходимостта от подкрепа и супервизия ще варира за различните доброволци и роли, политиката трябва да ангажира организацията да назначава на всеки доброволец съответен координатор за целта.

„За всеки доброволец се определя член на екипа за негов координатор. В случай на извънредна ситуация или ако посоченият координатор отсъства, доброволецът може да се свърже и с ръководителя на проекта. Координаторът може да предоставя ежедневна помощ и насоки за всеки въпрос, свързан с доброволческата работа. Той осигурява редовна подкрепа и супервизия на доброволеца. Честотата, продължителността и формата на тази подкрепа и супервизия се договарят между доброволеца и неговия координатор в края на периода на въвеждане/ изпитателния период.“

### 18. Обучението позволява на доброволците да развиват своите способности и лична компетентност. Организацията трябва да реши на какво основание ще предлага обучение и на кого. Ясната политика ще гарантира справедлив и равен достъп до тези възможности.

„Anytown Community Project се ангажира да подобри ефективността на доброволците. Доброволците може да се записват във вътрешни курсове за обучение, за които смятат, че имат отношение към тяхната доброволческа работа, след одобрение от техните координатори и при наличието на свободни места.

Доброволците може също да кандидатстват при ръководителя на проекта за финансова и практическа подкрепа за посещение на външни курсове, когато може да докажат, че курсовете имат ясно отношение към доброволческата работа. Доброволците, които посещават одобрени курсове за обучение, вътрешни или външни, може да правят това в рамките на обичайните си часове на доброволна работа и да потърсят възстановяване на джобните си разходи.“

### 19. Организацията трябва да предприеме мерки за справяне с всякакви трудности във връзка с доброволеца или неговата работа по справедлив, открит и ефективен начин. Също така доброволците трябва да имат достъп до равностоен процес за разглеждане на оплакванията им относно всеки аспект от работата и нейното управление. Целта на такава политика е да защити всички засегнати, като същевременно поддържа добри отношения и ефективни доброволци.

„Anytown Community Project има за цел да отрази доброволния характер на връзката ни с доброволците във всички наши политики и процедури за управление на тяхното участие. Затова на първо време с по-незначителните оплаквания на доброволеца, или оплакванията относно него или неговата работа чрез обичайните процедури за подкрепа и супервизия, се занимава координаторът на доброволеца. Ние обаче признаваме задължението си да защитаваме благосъстоянието и интересите на всички наши заинтересовани страни и следователно провеждаме официална процедура за подаване на жалби в случай на по-сериозни оплаквания. В случай на особено сериозни нарушения, както е посочено във Вътрешни правила, този процес може да бъде заобиколен и/ или субектът на жалбата да бъде помолен да напусне. Когато има съмнение за извършено престъпление, въпросът се предава към полицията.“

## ПЛАНИРАНЕ НА ДОБРОВОЛЧЕСКОТО УЧАСТИЕ

**20.** Доброволците трябва, доколкото е възможно, да бъдат интегрирани в организацията. Добре е да включите в политиката си своето задължение за поддържане на конкретни комуникационни системи за информиране на доброволците, специални мерки за признаване и оповестяване на техния принос, възможности за тяхното участие във вземането на решения и т.н.

*„С цел ефикасно наблюдение на работата, извършена от доброволците и нейното правилно координиране, ние поддържаме лично досие на всеки доброволец. То включва: данни за контакт и друга необходима лична информация; подробности за процеса на кандидатстване и подбор; сключени споразумения; отработени часове; информация за подкрепа и супервизия; проведени обучения и всякакви подадени или получени жалби и оплаквания. Част от тази и друга необходима информация може да бъде дигитализирана. Всички тези данни се третират в съответствие със Закона за защита на данните (1998) и доброволците имат право да преглеждат само информацията, свързана със собственото им участие.“*

**21.** „С цел ефикасно наблюдение на работата, извършена от доброволците и нейното правилно координиране, ние поддържаме лично досие на всеки доброволец. То включва: данни за контакт и друга необходима лична информация; подробности за процеса на кандидатстване и подбор; сключени споразумения; отработени часове; информация за подкрепа и супервизия; проведени обучения и всякакви подадени или получени жалби и оплаквания. Част от тази и друга необходима информация може да бъде дигитализирана. Всички тези данни се третират в съответствие със Закона за защита на данните (1998) и доброволците имат право да преглеждат само информацията, свързана със собственото им участие.“

### Важно!

Цитатите са само илюстрация на предложените насоки и не представляват стандарт или модел за използване от друга организация. Възможно е поради естеството на работата ви и ролите на вашите доброволци да има и други съществени проблеми, които е важно да разгледате в политиката си за доброволчество.

### ИЗТОЧНИЦИ:

<http://www.volunteernow.co.uk/>