

Поддержка призвана:

- ✓ фокусироваться на волонтерах
- ✓ создавать пространство, где волонтеры смогут проявить себя
- ✓ противодействовать изоляции, к которой иногда приводят некоторые волонтерские задачи
- ✓ помогать разрешать проблемы, часто личного характера
- ✓ помогать волонтерам ценить то, чем они занимаются, и показывать им, что их ценят

Наставничество призвано:

- ✓ обозначать рамки для работы волонтеров
- ✓ мониторить и оценивать волонтерскую работу
- ✓ прояснять приоритеты волонтеров в контексте их работы
- ✓ идентифицировать потребности в обучении (тренингах)
- ✓ обсуждать задачи и обязанности волонтеров
- ✓ улучшать уверенность и компетентность в работе
- ✓ давать обратную связь на работу волонтеров
- ✓ выявлять и решать проблемы

Как поддерживать волонтеров.

Наставничеством волонтеров чаще всего занимаются отдельные участники проекта или более опытные волонтеры и редко координатор волонтеров. Поэтому важно, чтобы потенциальный наставник был знаком со следующими базовыми принципами координации волонтеров:

Удостоверьтесь, что у волонтера есть работа.

Волонтерством занимаются в свободное личное время. Если волонтеры, придя в организацию, узнают, что у вас для них нет работы, они решат, что их время не ценят и предпочтут не возвращаться. Жаль из-за этого терять волонтеров. Но еще хуже, если этот волонтер расскажет другим о своем опыте, тем самым демотивирует их работать в вашей организации. Старайтесь избегать таких ситуаций, наносящих ущерб репутации организации. Если волонтер пришел в тот момент, когда открытых задач для него нет, используйте это время для совместного планирования заданий на следующий раз.

Благодарите волонтеров за работу.

Частая ошибка руководства – не выражать признательность за сделанную работу. Эта ошибка может иметь особенно тяжелые последствия, когда речь идет о волонтерах. Если они чувствуют, что другие не ценят подаренное ими время, то они находят ему иное применение. Простое «спасибо» (желательно с улыбкой) перед уходом волонтера может творить чудеса и мотивировать его приходить снова и снова. Помимо этого следует учитывать следующие способы признания работы волонтеров:

- улыбка и приветствие,
- благодарность за то, что пришли,
- сообщение с признанием их работы,
- благодарность за то, что они проделали хорошую работу (если они ее действительно проделали),
- положительная обратная связь от целевой группы (если ее передали волонтеру).

Имейте план «Б».

Иногда волонтеры могут закончить свою работу раньше или не успеть уложиться в срок. Чтобы у них было ощущение, что вы цените их время, имейте запасной план.

Выделите место для работы волонтеров.

Переживания, что их роль неважна, могут появиться у волонтеров, если нет подходящего места, где они могли бы выполнять свои задачи.

Называйте волонтеров по имени.

Может быть непросто запомнить имена всех волонтеров, но знайте, что запоминая имена, вы помогаете волонтерам чувствовать себя включенными. Если волонтеры замечают, что организаторы не знают их имен, они склонны чувствовать себя недооцененными.

Регулярно интересуйтесь их идеями и просите обратную связь.

Волонтеры могут согласиться выполнять какие-то довольно рутинные несложные задачи, однако это не значит, что у них нет идей, которые могут быть полезны организации. Поинтересуйтесь у них, видят ли они возможности улучшения того, как ведутся дела. Ответы могут вас удивить.