

10 БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ ПОЛОЖЕНИЯ О ВОЛОНТЕРАХ

Важно, чтобы ваша работа с волонтерами была основана на четком наборе ценностей в отношении их вовлечения. В самом начале вы можете договориться с волонтерами об этих ценностях. В основу Положения могут лечь история и традиции вашей организации, причины, по которым привлекаются волонтеры, или какие-либо общезначимые (вечные) ценности.

При разработке Положения советуем учитывать следующие идеи:

- **Определение волонтерства**
- **Вклад волонтеров (количество времени)**
- **Антидискриминационная политика – по полу, возрасту, культурному происхождению и т. д. (в отношении волонтеров и между ними)**
- **Равные возможности (для каждого волонтера)**
- **Право на отказ (когда волонтер может отказаться от работы?)**
- **Участие волонтеров в процессах принятия решений (имеет ли волонтер право поднять какой-либо вопрос, высказываться по нему, отстаивать его?)**
- **Отстранение волонтеров от работы (когда, почему, как и возможно ли вообще?)**
- **Обучение волонтеров (в том числе повышение квалификации)**
- **Предоставление поддержки и наставничества волонтерам**
- **Система обратной связи для волонтеров (есть ли структура для этого? разглашаются ли результаты?)**
- **Оценка работы волонтеров**
- **Возмещение расходов волонтеров**
- **Страхование волонтеров (здоровье, несчастный случай)**
- **Кто будет представлять организацию на внешних мероприятиях?**
- **Конфликт интересов в организации: предусмотреть предпосылки и пути решения**

1. Положение должно учитывать особый вклад, который могут внести волонтеры.

«Мы высоко ценим участие волонтеров в нашей работе над проектом сообщества города N, потому что, вовлекая волонтеров, мы лучше узнаем интересы, потребности и ресурсы наших благополучателей».

2. Положение должно признавать статус волонтеров как равноценного и в то же время дополнительного ресурса наряду с оплачиваемым персоналом.

«Проект сообщества города N признает волонтеров (их особую дополняющую роль) как основную часть своей команды наряду с оплачиваемым персоналом».

3. Положение должно признавать, что волонтерство является полезным опытом как для самих волонтеров, так и для организации как бенефициара.

«Поскольку проект сообщества города N развивается благодаря опыту и энтузиазму волонтеров, мы считаем, что волонтеры также должны иметь возможность получить личную выгоду от работы в этом проекте. Мы стремимся координировать работу волонтеров таким образом, чтобы обеспечить удовлетворение потребностей обеих сторон».

4. Вы также можете включить в этот документ позицию организации в отношении качества работы, равных возможностей, многообразия и т. д., а также о том, как они применяются к участию волонтеров.

«Цель проекта сообщества города N – создание разнообразной и инклюзивной организации в разнообразном и инклюзивном сообществе. Поэтому во всех наших документах и практиках мы стараемся обеспечить всем равный доступ к возможностям волонтерства и равное отношение к волонтерам».



Подготовка и планирование

Следующее, что может быть прописано в вашем Положении, – это те действия и системы, которые необходимо внедрить до того, как организация будет готова задействовать волонтеров. Даже если волонтеры уже активны в вашей организации, важно обсудить причины привлечения новых волонтеров с персоналом, с уже работающими волонтерами, бенефициарами и т. д., согласовать характер и цель вовлечения волонтеров.

5. Положение может определять стратегию расширения организации за счет привлечения добровольцев и гарантировать, что эти возможности будут дополнять, а не заменять работу оплачиваемого персонала (если применимо).

«Часто вовлечение волонтеров в проект влечет расширение деятельности организации. Важно, что при этом волонтеры занимают позиции, которые дополняют, но не заменяют работу оплачиваемого персонала».

6. Помимо этого, Положение должно четко определять позицию волонтеров в любых спорах или действиях персонала.

«В периоды различных трудовых споров волонтеры не должны выполнять работу оплачиваемого персонала. Они могут продолжать выполнять свои привычные задачи, без привлечения к выполнению дополнительных обязанностей».

7. В Положении должно быть указано, каким образом будут определяться обязанности волонтеров.

«Подготовьте волонтерам описание их обязанностей, где будет прописана цель их работы, задачи и основные ожидания. Минимум один раз в год данное описание может пересматриваться с наставником волонтера».

8. Положение должно разъяснять, на какую защиту могут рассчитывать волонтеры со стороны организации в плане страхования.

«Волонтеры проекта сообщества города N могут рассчитывать на следующие виды страхования: страхование гражданской ответственности и от несчастных случаев. Волонтеры, использующие личное транспортное средство для волонтерской работы, должны самостоятельно позаботиться о необходимом дополнительном страховом покрытии для автомобиля».

9. Положение должно предусматривать порядок возмещения расходов волонтерам.

«Проект сообщества города N возмещает потраченные волонтером собственные средства на оплату проезда и сопряженные с работой нужды в тех случаях, когда заявление на возмещение подано волонтером на установленном бланке и есть документальное подтверждение расходов (чеки, квитанции и пр.)».

10. Важно, чтобы Положение учитывало предоставление волонтерам ресурсов, необходимых для выполнения их работы.

«Проект сообщества города N предоставляет необходимые средства, оборудование и ресурсы, чтобы волонтеры могли выполнять свои функции».

11. В Положении должно быть указано, кто несет ответственность за (ежедневную) координацию волонтерской работы, а также требование обеспечить этот персонал соответствующей подготовкой.

«Менеджер проекта отвечает за реализацию Положения и координацию волонтеров, включая работу с любыми жалобами и претензиями в отношении волонтеров. Назначенный для каждого волонтера наставник обеспечивает поддержку и наблюдение за его работой, определяет потребности в обучении, заверяет заявления на возмещение расходов и т. д. Весь персонал, необходимый для выполнения этих обязанностей, имеет возможность повысить свою квалификацию в сфере управления, наставничества, поддержки и обучения волонтеров».

Набор и отбор

Несмотря на то, что привлечение и отбор волонтеров отличаются от процесса найма персонала, вы все равно должны стремиться обеспечить справедливый, эффективный и прозрачный процесс, который будет действительно инклюзивным. Возможно, в процессе реализации вам захочется сделать процедуры менее формальными, но все же очень важно четко прописать в вашем Положении минимальные требования к волонтерской работе, чтобы обеспечить их последовательное выполнение.

12. Положение должно объяснять, как организация подходит к набору волонтеров и рассказывать, какие возможности волонтерства будут доступны для всех слоев сообщества.

«Проект сообщества города N реализуется на пользу и в интересах жителей города N. Нам важно, чтобы все группы этого сообщества были представлены среди волонтеров. Информация о возможности стать волонтером распространяется по всему городу N, и мы готовы по запросу предоставить материалы о наборе и отборе волонтеров в форматах, доступных каждому. Кроме того, проект сообщества города N регулярно проверяет состав команды волонтеров, чтобы выявить непредставленные группы и привлечь их к волонтерской работе».

13. Важно, чтобы процедура набора и отбора волонтеров в организации была четко определена и учитывала передовые практики в вопросах предоставления равных возможностей всем желающим стать волонтерами.

«В проекте сообщества города N разработана справедливая, эффективная и открытая система набора и отбора волонтеров, а вся информация, собранная в этом процессе, обрабатывается конфиденциально.

Все потенциальные волонтеры проходят процесс набора и отбора на конкретную позицию. В проекте мы используем регистрационные формы, рекомендации и неформальные беседы/интервью. Могут быть приняты дополнительные меры проверки, если этого требует позиция, на которую ищется волонтер. Так, в случае необходимости, например, проводится проверка на наличие судимости.

Процесс набора и отбора организуют подготовленные сотрудники, которые следят за тем, чтобы обе стороны могли оценить соответствие требований к вакансии и интересов потенциального волонтера.

В случае несовпадения кандидатам будет предложена возможность обсудить результаты отбора и определить возможные альтернативы в рамках проекта сообщества города N или за его пределами».



Координация волонтеров

В этом разделе речь пойдет о том, как следует координировать работу волонтеров с того момента, как они стали частью вашей организации. Одной доброй воли для успеха недостаточно, поэтому как для достижения целей организации, так и для удовлетворения интересов и поддержания мотивации волонтеров необходимо применять проактивный, опережающий подход. Когда вы будете разрабатывать этот раздел вашего Положения, помните о добровольном характере отношений между волонтерами и организацией и постарайтесь обеспечить, чтобы Положение предусматривало выгоды обеим сторонам.

14. Положение должно предусматривать, как обе стороны согласуют свои ожидания.

«Волонтеры получают приветственное письмо, в котором излагаются ожидания и обязанности как волонтеров, так и проекта сообщества города N. Это соглашение может быть пересмотрено в любое время с согласия волонтера и его наставника, в том числе во время встречи, проводимой в конце пробного периода (см. пункт 16)».

15. Положение должно обязывать организацию проводить вводный инструктаж: нужно подробно рассказать волонтерам о предстоящих действиях и задачах.

«В нашем проекте всем волонтерам предоставляется вводный инструктаж в течение шести недель после начала их волонтерской работы. Вводный инструктаж включает базовую информацию о проекте; объясняет его структуру и процедуры; описывает роль волонтера и его рабочую команду, а также поясняет, как он будет получать поддержку, включая практическую информацию, например о расходах. В течение вводного периода мы предоставляем волонтерам информацию в письменном виде о соответствующем законодательстве, организационной политике и применяемых на практике нормах и правилах волонтерской работы в нашей организации. Им также предоставляется возможность обсудить любые вопросы с руководителем проекта и/или наставником».

16. Положение о волонтерах призвано помочь организовать пробный период и объяснить новым волонтерам его необходимость. Пробный период дает возможность оценить, насколько волонтер готов к должности, и позволяет разрешить любые проблемы на ранней стадии.

«Все новые волонтеры проходят через пробный период, продолжительность которого зависит от характера и времени выполняемой волонтерской работы. В течение этого периода добровольцам предоставляется дополнительная поддержка, и по его итогу проводится встреча волонтера и его наставника для взаимной оценки сотрудничества».

17. Положение должно обязывать организацию предоставлять каждому волонтеру наставника для поддержания мотивации и эффективности работы волонтеров. Необходимый уровень поддержки и контроля будет варьироваться в зависимости от волонтера и выполняемых им задач.

«В нашем проекте все волонтеры получают конкретного штатного сотрудника в качестве наставника (хотя с руководителем проекта также можно связаться в случае чрезвычайной ситуации, или если назначенный наставник недоступен). Этот человек может предоставлять ежедневную помощь и консультации по любому вопросу, связанному с волонтерской работой, и отвечает за оказание регулярной поддержки волонтеру. Частота, продолжительность и формат этой поддержки, а также контроля согласовываются волонтером и его наставником в конце пробного периода».

18. В Положении важно предусмотреть обеспечение справедливого и равного доступа волонтеров к обучению. Обучение позволит волонтерам развить свои способности и личные компетенции. Организация решает, какое базовое обучение будет проводиться и для кого.

«Проект сообщества города N обязуется повышать эффективность работы волонтеров. Волонтеры могут посещать любые внутренние обучающие курсы, которые, по их мнению, имеют отношение к их волонтерской работе, при условии одобрения выбора наставником и при наличии мест. Волонтеры нашего проекта могут также обратиться к руководителю проекта за финансовой и практической поддержкой для участия во внешних курсах, имеющих непосредственное отношение к их волонтерской работе. Волонтеры, посещающие согласованные обучающие курсы, внутренние или внешние, могут делать это в часы своей обычной волонтерской работы и претендовать на возмещение расходов, оплаченных из личных средств».

19. Организация должна принять меры для того, чтобы честно, открыто и эффективно справляться с любыми трудностями, связанными с волонтерами или их работой. Волонтеры в равной степени должны иметь доступ к равноправному процессу рассмотрения жалоб по любому аспекту их работы или по тому, как этой работой руководят. Цель этого требования – защитить всех причастных, поддерживая хорошие отношения и обеспечивая высокую эффективность волонтеров, где это возможно.

«В проекте сообщества города N разбором мелких жалоб и претензий, связанных с волонтерами или их работой, в первой инстанции занимается назначенный каждому волонтеру наставник, используя принятые механизмы поддержки и контроля.

Мы признаем нашу обязанность защищать благополучие и интересы всех заинтересованных сторон и в случаях более серьезных жалоб используем формальную процедуру подачи претензий. При особо тяжких проступках, как указано в Своде правил, эта процедура может не проводиться, тогда виновный в проступке покидает проект. При подозрении в совершении уголовного преступления дело будет передано в полицию».



Планирование привлечения волонтеров

20. Ваше Положение может включать описание механизмов коммуникации с волонтерами. Волонтеры должны быть, насколько это возможно, интегрированы в организацию. Возможно, вы захотите прописать каналы коммуникации, которые будут использоваться для информирования волонтеров, указать инструменты для признания и презентации общественности их вклада, продумать возможности включения в процессы принятия решений и т. д.

«Проект сообщества города N признает роль волонтеров в организации. Мы выстраиваем коммуникацию с волонтерами наиболее подходящим образом, включая доски объявлений, электронную почту и ежемесячную новостную рассылку „Актуальное для волонтеров“.

Мы также собираем идеи и мнения волонтеров на регулярной основе и проводим ежегодный опрос волонтеров с возможностью высказывания предложений по каждому пункту. Обратная связь от волонтеров всегда приветствуется, и любой волонтер может принять участие в ежемесячном собрании Правления».

21. Вы можете вести учет работы, проделанной волонтерами, чтобы обеспечить эффективный мониторинг их вклада в работу.

«Для эффективного мониторинга на каждого волонтера заводится личная папка, которая содержит: контактную информацию и прочую релевантную личную информацию; заявку волонтера при наборе и детали процесса отбора; достигнутые договоренности между организацией и волонтером; отработанные часы; информацию о поддержке волонтера и наставничестве; пройденное обучение, а также данные о любых жалобах и претензиях. Часть этой информации также может храниться на компьютерных носителях. Вся выше перечисленная информация обрабатывается в соответствии с Федеральным законом „О персональных данных“ (№ 152-ФЗ, 2006), и волонтеры имеют право проверять любую информацию, касающуюся их собственной работы».

Важное замечание:

приведенные примеры формулировок являются иллюстрацией соответствующих руководящих принципов конкретной организации и не выступают в качестве стандарта или образцовой модели для использования какой-либо другой организацией. В зависимости от характера деятельности вашей организации и конкретных задач волонтеров у вас могут быть другие вызовы, которые вы захотите решить с помощью Положения о волонтерах.

ИСТОЧНИК:

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