



**РОССИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР
по вопросам ВИЧ-инфекции и туберкулеза**



г. Москва, 117036,
Черемушкинский проезд, дом 5,
тел. (+7)4991261751,
e-mail: tb@redcross.ru
www.redcross.ru

Отчет о проведении тренинга I-ой ступени «Управление добровольцами»

Дата проведения: 25 – 27 августа 2015 года.

Место проведения тренинга: г. Ереван (Армения), гостиница "Best Western Congress".

Количество участников: 18 человек.

Состав участников:

Сотрудники и волонтеры: **Украинского Общества Красного Креста** (7 чел.), **Армянского Общества Красного Креста** (9 чел.) и **Казахского Красного Полумесяца** (2 чел.)¹.

Тренер:

Загайнова Анна Илларионовна, врач - эпидемиолог, тренер-методист, руководитель группы технической поддержки Ресурсного Центра по вопросам ВИЧ-инфекции и туберкулеза Российского Красного Креста.

Основание:

Тренинг проведен в соответствии с планом работы Ресурсного Центра РКК и в рамках программы «**Региональная Инициатива по здравоохранению в странах Евразийского региона**».

Финансовая и организационная поддержка тренинга:

Американский Красный Крест и Армянское Общество Красного Креста.

Цели тренинга:

- Создание условий для улучшения или создания системы эффективного менеджмента добровольцев в проектах «Региональной Инициативы»;
- повышение устойчивости профилактической работы в отделениях КК/КП стран региона ВЕЦА².

¹ Список участников см. в Приложении 1

² ВЕЦА – Восточная Европа и Центральная Азия

Задачи тренинга:

- улучшение знаний и навыков участников в области эффективного менеджмента добровольцев;
- развитие и укрепление возможностей участников тренинга разрабатывать, организовывать и осуществлять добровольческие проекты и инициативы;
- формирование у участников тренинга способности оказывать в дальнейшем организационную и практическую помощь сотрудникам и добровольцам Красного Креста по вопросам менеджмента добровольцев;
- укрепление мотивации участников тренинга на использование нового опыта и полученной информации в своей профессиональной/добровольческой деятельности.

Ожидаемые результаты тренинга

По завершении тренинга его участники должны:

- владеть необходимым объемом теоретической информации и определенными практическими навыками по темам: «Привлечение, набор и отбор добровольцев», «Мотивирование добровольцев», «Обеспечение необходимых условий для работы добровольцев», «Методическая и психологическая поддержка добровольцев», «Признание добровольцев», «Мониторинг, оценка, контроль и анализ работы добровольцев» и др., и уметь правильно применять полученную информацию в практической деятельности;
- знать цели, задачи и технологию менеджмента добровольцев;
- владеть разными инструментами менеджмента добровольцев, уметь планировать работу по управлению добровольцами, определять «менеджерские неудачи и провалы» и выявлять способы их устранения;
- знать методы мотивации, уметь анализировать и определять истинные потребности добровольцев;
- уметь определять потребности в добровольцах, планировать, организовывать, оценивать, анализировать и поощрять работу добровольцев;
- уметь анализировать эффективность своей работы как руководителя добровольцев и уметь вносить необходимые изменения в процесс менеджмента для достижения наилучшего результата проекта/программы.

Характеристика группы участников

В тренинге приняли участие сотрудники и добровольцы штаб-квартир и региональных отделений Национальных Обществ Красного Креста/Красного Полумесяца Украины (7 человек), республики Казахстан (2 человека), Армении (9 человек). Таким образом, участниками тренинга стали 18 человек. Из них 12 человек (что составляет почти 67% от всех участников тренинга) – это постоянно действующие волонтеры, которые в течение ряда лет сотрудничают с Красным Крестом/Красным Полумесяцем, сами занимаются привлечением и организацией труда добровольцев и организуют и самостоятельно проводят различные мероприятия для отделений Красного Креста.



Группа слушателей была представлена как людьми с большим опытом работы, так и недавно пришедшими в Красный Крест. Разным был и возрастной состав участников - от 22-х лет до 61 года. От всех трех Национальных Обществ присутствовали представители штаб-квартир НО КК/КП, что дает надежду на то, что полученная на тренинге информация будет использована в дальнейшей работе самым широким образом.

Абсолютно все участники были ориентированы в деятельности Красного Креста /Красного Полумесяца, знакомы с миссией и основополагающими принципами. Большинство участников обладает достаточно обширным опытом работы с добровольцами, но практически никто на начало тренинга не владел теорией и имели системного представления о подходах и инструментах волонтерского менеджмента.

Все участники проявили большой интерес к теме тренинга и выражали огромное желание научиться организовывать работу добровольцев Красного Креста/Красного Полумесяца наиболее эффективным образом в целях выполнения своей миссии и в интересах наиболее уязвимых людей.

Определенная часть участников не достаточно хорошо владела русским языком, что в последствии некоторым образом сказалось на результатах контрольного теста.

Темы, формы и методы проведения занятий тренинга

Надо отметить особую атмосферу, которая царила на тренинге. Это была атмосфера дружбы и единения. Во многом этому способствовали сами организаторы тренинга – Армянское Общество Красного Креста, которые постарались сделать так, чтобы участники чувствовали себя, как дома – спокойно и уютно.



Сами участники также сделали все возможное, чтобы тренинг прошел в деловой, творческой и очень доброжелательной атмосфере. Все были очень активны, заинтересованы и увлечены работой. Наверное, в том числе и поэтому, трудные темы тренинга были усвоены и поняты большинством участников, что замечательно проиллюстрировали контрольные тесты, проведенные в конце третьего дня тренинга.

Теоретические и практические занятия тренинга были направлены на углубление знаний участников и приведения этих знаний в определенную систему и алгоритм действий в области планирования, контроля, мониторинга и оценки добровольческой деятельности, мотивации, привлечения и удержания добровольцев в организации.

При проведении сессий использовались различные методы, включая мини-лекции, групповые работы, ролевые игры, мозговой штурм, вопросы-ответы, самооценка, тестирование и другие. Применение интерактивных методов способствовало улучшению освоения знаний, запоминанию и пониманию теоретического материала. Каждая сессия сопровождалась обсуждением того, как изучаемый материал может пригодиться в практической деятельности при работе с добровольцами. Участники не только знакомились с теоретической информацией, но и с удовольствием выполняли практические упражнения, при этом (что особенно ценно!) знакомились с опытом друг друга и делились своими мыслями и интересными находками при управлении добровольцами.

Во время проведения теоретических сессий использовались электронные презентации³ по каждой теме учебных занятий, которые позволили визуализировать и более четко структурировать теоретический материал.

Тренинг проводился в соответствии с программой⁴ и протоколом тренинга I-ой степени, изложенном в профилактическом модуле V «Управление добровольцами. Информационно - практическое пособие для координаторов и тренеров»⁵.

Все темы программы тренинга «Управление добровольцами» условно можно разделить на три основных блока:

1. понятия, определения, общие подходы, принципы и правовые основы добровольческой деятельности;

³ Электронный ресурс доступа: http://www.redcross-irkutsk.org/ru/pages/Gruppa_tehnicheskoi_podder/Gruppa_tehnicheskoi_podder_inf_metod/Modul_V_Metodicheskij_p.html

⁴ См. Приложение 2

⁵ Разработан Группой технической поддержки РЦ РКК (Иркутск). Электронный ресурс доступа: http://www.redcross-irkutsk.org/ru/pages/Gruppa_tehnicheskoi_podder/Gruppa_tehnicheskoi_podder_inf_metod/Modul_V_Metodicheskij_p.html

2. технология работы с добровольцами (менеджмент добровольцев);
3. разработка и укрепление практических навыков процессами управления добровольцев.

Первый блок программы тренинга позволили участникам познакомиться с основными понятиями: кто такой «доброволец», кто им может стать и почему, что такое «добровольческая деятельность», зачем она нужна организации и как ее организовать, не нарушая законов, что такое «корпоративное добровольчество» и надо ли его внедрять в НКО, что лежит в основе мотивации и зачем основы мотивации необходимо знать координаторам профилактических проектов/программ, и т.п.

Во время сессий второго блока участники пошагово изучили технологию менеджмента добровольцев, что позволит им в дальнейшем самостоятельно грамотно планировать работу с добровольцами и разрабатывать проекты с добровольческим компонентом и успешно реализовывать их.

Занятия третьего блока служили укреплению практических навыков слушателей в вопросах планирования различных направлений менеджмента добровольцев, слушатели получили практические советы по эффективному менеджменту, а также возможность обмена опытом и изучения лучших практик и извлеченных уроков различных добровольческих проектов и инициатив, включая проекты «Региональной Инициативы».

Для облегчения работы специально для данного тренинга была разработана «Рабочая тетрадь участника тренинга», в которую вошли как практические задания, так и важный теоретический материал, и имеющие практическое значение приложения в виде форматов различных документов, используемых в волонтерском менеджменте.



Первый день тренинга начался со знакомства участников, сбор ожиданий и принятие правил работы в группе. Далее, в соответствии с планом тренинга, участники представили свой опыт работы с добровольцами. В результате сессия по обмену опытом получилась довольно насыщенной, крайне полезной, и вывала живой интерес всей группы слушателей.

По завершению вводной части, после обеденного перерыва, были проведены сессии, направленные на рассмотрение понятий «доброволец», «добровольческая деятельность» и определению места добровольцев в системе отношений «организация-клиент-доброволец». Таким образом, первый день был посвящен формированию информационного поля,

необходимого для дальнейшей работы. Завершающим упражнением первого дня занятий стало творческое задание – нарисовать свое настроение акварелью и описать его. Рисование красками оказалось замечательным завершением трудного, насыщенного новой информацией дня, и участники покинули аудиторию с позитивным настроением.

Второй день тренинга начался с легкой разминки и повторения тем предыдущего дня. Далее были рассмотрены требования, предъявляемые к добровольцам в обществах Красного Креста и Красного Полумесяца, каждому участнику были выданы распечатки с выдержками из Кодекса добровольца КК/КП.

На второй день была перенесена сессия «Мотивация, как движущая сила добровольчества», которая, согласно собранным в первый день ожиданиям, являлась одной из самых востребованных. Участникам были предложены различные теоретические подходы к мотивации, определению мотивов и психотипов добровольцев, а так же практические упражнения.

Интерес участников вызвала тема «Определение потребности организации/проекта в добровольцах». Описанная тренерами методика по расчету необходимого количества добровольцев позволила участникам по новому взглянуть на реализуемые проекты и пересмотреть как свои потребности в добровольцах, так и возможности, которые открываются при своевременно проведенной оценке потребностей. Далее день был посвящен рассмотрению общих вопросов теории менеджмента, после чего участникам было предложено более подробно познакомиться с каждым этапом менеджмента добровольцев.

Третий день тренинга традиционно начался с повторения тем прошлых дней, разминки и полностью был посвящен вопросам менеджмента добровольцев. Подробно были рассмотрены вопросы контроля работы, планирования, признания добровольцев, их удержания в организации, особый акцент был сделан на необходимость качественной обратной связи между добровольцами и организацией. Как и в предыдущие дни, сессии тренинга сопровождались презентациями, играми, упражнениями на самооценку и групповой работой.

Закончился третий день тестированием по принципу «Вход-Выход»⁶ (анализ тестов приведен ниже). Далее участники заполнили оценочные анкеты (анализ приведен ниже).

В завершение тренинга участникам были вручены сертификаты, после чего была получена обратная связь: стоя в кругу, каждый рассказал о своих впечатлениях, планах и пожеланиях. В своих высказываниях участники в целом выражали удовлетворение тренингом. Итоговым аккордом тренинга стала общая фотография на память с сертификатами. Участники также пожелали продолжить общение друг с другом, используя социальные сети и электронную почту.

⁶ Тест был разработан специально для этого тренинга, сам тест и ключ к нему являются приложениями к модулю V

Методическая поддержка участников

Все участники получили в электронном виде «Рабочую тетрадь участника тренинга», профилактический модуль V с указанием информации об электронных ресурсах доступа дополнительных источников по изучаемым на тренинге темам, и электронные презентации по данному тренингу.

Тренер «оставил дверь открытой»: предложили участникам обращаться за консультациями и в случае необходимости получить помощь и методическую поддержку от тренеров и Ресурсного Центра РКК по электронной почте, а также пользоваться библиотекой, расположенной на сайте Иркутского отделения РКК www.redcross-irkutsk.org.

Анализ уровня информированности участников до и после тренинга

Тесты для тренинга для тренеров содержали вопросы, ответы на которые по большей части должны демонстрировать готовность участника работать в качестве менеджера добровольцев, его понимание вопросов менеджмента.

Всего были проанализированы тесты 17-ти участников на Входе и Выходе (см. ниже на стр. 8 «Таблицу оценки уровня информированности»). Один участник не писал тест «Выход», поэтому его входной тест не вошел в анализ.

Тестирование до тренинга (тест «Вход») показало невысокий уровень информированности участников по темам тренинга – ни один из 17-ти участников правильно не ответил на 80% и более вопросов теста на «Входе». Уровень информированности (процент правильных ответов) участников на «Входе» колебался от 20% до 67%.

После тренинга (тест «Выход») у всех участников наблюдалась положительная динамика в информированности. 65% участников (11 чел. из 17-ти) ответили правильно на 80% и более вопросов итогового теста после тренинга (см. ниже на стр. 8 документ «Оценка уровня информированности»). Все участники дали положительную динамику по уровню знаний (от 7% до 60%). Относительно невысокий процент правильных ответов на выходе связан в большей степени с некоторым языковым барьером (не все участники хорошо владели русским языком). И ошибки объяснялись (как позже выяснилось при обсуждении итогов) не столько неправильным пониманием сути ответа, сколько не совсем точным переводом и пониманием вопросов теста.

Таблица оценки уровня информированности

Номер участника	уровень информированности участников на ВХОДЕ		уровень информированности участников на ВЫХОДЕ		Динамика уровня информированности (%-ная разница между ВХОДОМ и ВЫХОДОМ)
	кол-во правильных ответов (из 15)	% прав. ответов от общего числа вопросов	кол-во правильных ответов (из 15)	% прав. ответов от общего числа вопросов	
1	6	40	7	47	+7%
2	6	40	9	60	+20%
3	9	60	12	80	+20%
4	10	67	13	87	+20%
5	9	60	12	80	+20%
6	10	67	13	87	+20%
7	9	60	12	80	+20%
8	8	53	13	87	+ 34%
9	6	40	9	60	+20%
10	8	53	14	93	+40%
11	6	40	8	53	+13%
12	10	67	13	87	+20%
13	3	20	12	80	+60%
14	9	60	14	93	+ 33%
15	3	20	9	60	+40%
16	5	33	10	67	+34%
17	3	20	12	80	+ 60%
Всего участников, давших правильные ответы на 80% и более вопросов на ВХОДЕ (прямой подсчет результатов таблицы, зеленое поле)			0	или 0% от общего числа участников	
Всего участников, давших правильные ответы на 80% и более вопросов на ВЫХОДЕ (прямой подсчет результатов таблицы, зеленое поле)			11	или 65% от общего числа участников	
Число участников, улучшивших свои знания в области тренерских навыков (положительная динамика - красные цифры, отсутствие динамики- желтое поле)			17	или 100% от общего числа участников	
Средний процент улучшения знаний участников				36% (разброс от 7% до 60%, большинство улучшили знания на 20%)	

Анализ ответов на вопросы тестов показал, что **до тренинга** самыми трудными вопросами были вопросы № 7, 8, 10 (см. ниже таблицу «Анализ ответов на вопросы теста до и после тренинга»), на которые правильные ответы дали менее 35% участников.

Анализ тестов, заполненных **после тренинга**, показал, что участники в целом получили ответы на сложные вопросы. Однако слабая положительная динамика отмечено в ответах на

вопрос 6 – процент правильных ответов остался довольно низким (50%) и вырос по сравнению с тестами на «Входе» только на 10%. Есть вероятность, что вопрос был неправильно понят (там употребляется частица «не», которая могла ввести участников в заблуждение), т.к. при обсуждении данной темы все участники твердо заявляли и ясно понимали, что добровольцы обязательно должны соблюдать определенные правила и процедуры, принятые в организации.

Таким образом, тренер сделала вывод, что следует более точно проговаривать задание при заполнении тестов, обращая внимание участников на формат постановки отдельных вопросов.

Анализ ответов на вопросы теста до и после тренинга

№ вопроса теста	Вопрос теста и ответы к нему	ВХОД	ВЫХОД	Динамика (%-ная разница между ВХОДОМ и ВЫХОДОМ)
		% участников, давших прав. ответы от общего числа участников	% участников, давших прав. ответы от общего числа участников	
1.	<p>Если человек проявил желание работать добровольцем, организация КК/КП обязана предоставить ему такую возможность:</p> <p>1. да, абсолютно все желающие должны быть приняты добровольцами</p> <p>2. организация сама решает, принимать добровольцев или нет</p> <p>3. организация организует собеседование с кандидатом в добровольцы и вправе отказать ему, предоставив при этом информацию, где еще он может предложить свои услуги</p>	60%	80%	20%
2.	<p>Доброволец должен выполнять только ту работу, которую организация считает необходимым ему поручить:</p> <p>1. абсолютно согласен, т.к. именно для этого организация и привлекает добровольцев</p> <p>2. организация предлагает добровольцу работу, исходя из баланса взаимных интересов</p> <p>3. доброволец должен выполнять только ту работу, которая ему нравится</p>	70%	90%	20%
3.	<p>Доброволец – это человек который не должен претендовать ни на какие материальные выплаты:</p> <p>1.абсолютно согласен</p> <p>2. не согласен, совершенно бесплатно работать никто не будет</p> <p>3. иногда организация, при наличии соответствующих ресурсов, может позволить себе «побаловать» добровольца</p>	80%	100%	20%

4.	<p>Критериями добровольной работы являются:</p> <p>1. <ul style="list-style-type: none"> • отсутствие направленности на получение прибыли; • свободный осознанный выбор человека (добровольца); • результат добровольческой работы приносит пользу третьим лицам или обществу в целом, а также самим добровольцам </p> <p>2 <ul style="list-style-type: none"> • безвозмездная работа, направленная на достижение целей и задач проекта/организации • большое количество добровольцев в организации </p> <p>3. <ul style="list-style-type: none"> • экономическая целесообразность в результате замены части оплачиваемого персонала на добровольцев • признание права каждого человека стать добровольцем • признание права организации отказаться от услуг добровольцев </p>	65%	82%	17%
5.	<p>Доброволец – это:</p> <p>1. человек, который работает бесплатно и свободно выбирает направление своей добровольческой деятельности, в соответствии со своими интересами</p> <p>2. человек любого возраста, пола, образования, религии и т.д., который работает на благо общества без принуждения со стороны</p> <p>3. все вышеперечисленное</p>	60%	70%	10%
6.	<p>Добровольцы не обязаны выполнять действующие в организации КК/КП правила и требования:</p> <p>1. согласен, т.к. правила и требования вводятся только для оплачиваемых сотрудников КК/П</p> <p>2. согласен с оговорками: добровольцы должны соблюдать только те правила, которые непосредственно связаны с их работой</p> <p>3. не согласен, т.к. добровольцы – часть организации КК/КП, и на них должны распространяться все основные правила и требования</p>	40%	50%	10%
7.	<p>Управление добровольцами – это:</p> <p>1. четко спланированный и организованный процесс, определенный во времени и имеющий определенную последовательность и базирующийся на основных функциях менеджмента</p> <p>2. это творческий процесс, который невозможно четко планировать, т.к. добровольцы не связаны с организацией юридическими договорами</p> <p>3. это исключительно специфический вид менеджмента, который не связан с функциями классического менеджмента</p>	35%	95%	60%
8.	<p>Над работой добровольцев необходимо осуществлять постоянный контроль:</p> <p>1. не согласен: это неэтично, люди работают безвозмездно, и контроль может их просто обидеть</p> <p>2. согласен: контролировать необходимо все, иначе невозможно управлять</p> <p>3. согласен, но с оговорками: контролировать надо не все, а только результаты работы добровольцев</p>	30%	85%	55%
9.	<p>При привлечении добровольцев организация КК/КПП ориентируется:</p> <p>1. на увеличение числа добровольцев</p> <p>2. на собственные потребности в добровольческом труде</p> <p>3. на внешнюю ситуацию</p>	65%	95%	30%

10.	<p>Оформление договора о выполнении безвозмездных работ между организацией КК/КП и добровольцем:</p> <p>1. не осуществляется, т.к. этого не требует действующее трудовое законодательство</p> <p>2. рекомендуется осуществлять в обязательном порядке, т.к. этот документ регулирует все взаимоотношения сторон</p> <p>3. может осуществляться или нет, в зависимости от желания добровольца</p>	6%	90%	84%
11.	<p>Мотивирование является обязательным элементом менеджмента добровольцев и должно осуществляться на протяжении всей деятельности добровольца:</p> <p>1. абсолютно согласен</p> <p>2. да, это необходимо делать, но только на этапе набора добровольцев</p> <p>3. нет, это делать необязательно, если доброволец изначально сам выражает горячее желание работать</p>	40%	85%	45%
12.	<p>Обучение новых добровольцев для работы в организации КК/КП:</p> <p>1. предшествует процессу привлечения (набора) добровольцев</p> <p>2. не является обязательным, если добровольцы уже имеют достаточную подготовку</p> <p>3. должно проводиться в обязательном порядке после отбора добровольцев</p>	60%	80%	20%
13.	<p>Привлечение добровольцев к процессу принятия решений в проекте/организации:</p> <p>1. является необходимым компонентом успешности добровольческой деятельности</p> <p>2. не является обязательной процедурой, если руководитель добровольцев обладает достаточными и соответствующими компетенциями</p> <p>3. может осуществляться или нет, в зависимости от обстоятельств</p>	50%	70%	20%
14.	<p>Утверждение «эффективный менеджмент = эффективный проект» является:</p> <p>1. абсолютно верным, т.к. управлять как раз и нужно для того, чтобы проект работал эффективно</p> <p>2. абсолютно неверным, т.к. менеджмент – это внутренний фактор, а на проект оказывают воздействия и внешние факторы</p> <p>3. верным с определенными допущениями – хороший менеджмент может столкнуться с недисциплинированностью добровольцев и т.д., таким образом, может получиться при эффективном менеджменте неэффективный проект</p>	50%	90%	40%
15.	<p>Сопровождение работы добровольцев необходимо:</p> <p>1. только если добровольцы сами высказывают в нем потребность</p> <p>2. планировать и осуществлять на всех этапах работы добровольцев</p> <p>3. проводить выборочно, ориентируясь на «слабые места» в работе добровольцев</p>	40%	80%	40%

Впечатления участников: анализ заключительных оценочных анкет

Анализ заключительных оценочных анкет показал, что участники дали высокую оценку тренингу в целом, организации, работе ведущего тренинга, отметили сбалансированность методов подачи информации и ее доступность.

По пятибалльной системе (1-плохо, 5 –очень хорошо) участники дали следующие оценки (средний балл):

- работа ведущего тренинга - 5
- насколько оправдались ожидания - 4,7
- удовлетворенность результатами - 4,8
- удовлетворенность уровнем организации - 5

Комментарии участников о методах обучения:

- *все отлично!*
- *доступно изложен материал*
- *все было понятно и интересно*
- *я много чему научилась*
- *интересно, увлекательно, познавательно*
- *достаточно эффективно*
- *просто, доступно, инновационно*
- *доступные, материал легко воспринимается*

Комментарии участников о ведущем тренинга:

- *отличный тренер(12 чел.)*
- *отличный ведущий*
- *общались понятно и доступно*
- *заслуживает высшей оценки*
- *спасибо!*
- *хочу еще побывать на ваших тренингах*

Комментарии участников об организации тренинга:

- *все отлично*
- *все понравилось*
- *организация отличная (14 человек)*
- *тренинг организован отлично*
- *тренинг организован на высшем уровне*

Оценка участников сбалансированности форм работы на тренинге (из 17-ти отзывов):

	слишком много	достаточно	хотелось бы больше	слишком мало
• теория	0	5	12	0
• практика	0	6	11	0
• дискуссии	0	15	2	0
• раздаточные материалы	0	16	1	0

Оценка участников, насколько они уверенно себя чувствуют в теме "Управление добровольцами" после тренинга:

- на 3 балла себя оценил 4 участника
- на 4 балла себя оценили 12 участников
- на 5 баллов себя оценил 1 участник

Комментарии по поводу своей уверенности в темах тренинга:

- ожидания оправданы
- есть чему учиться

- совершенно уверенной буду после того. Как самостоятельно прочту все раздаточные материалы и освою презентации
- нужно повторить и закрепить, а главное попробовать на практике
- хотелось бы больше разобраться в теме, но есть материалы. поэтому разберусь;))
- всегда должно быть куда расти

По поводу **наиболее важных и интересных тем тренинга** участники сделали следующие комментарии:

- *этапы планирования*
- *этапы волонтерского менеджмента*
- *игра в мяч*
- *преодоление конфликтов*
- *мотивация (3 человека)*
- *все*
- *организационные вопросы, связанные с добровольцами*
- *теория и практика о функциях менеджмента*
- *все части отлично*
- *мне было интересно все, ибо давно не была участником тренинга*

Свое **внутреннее состояние** на тренинге по большей части комфортно себя чувствовали 86% участников, 14% участников чувствовали себя «скорее комфортно, чем нет».

Выводы

Тренинг прошел в комфортной и деловой атмосфере. Отличная организация тренинга, условия проживания и обучения, позволили участникам не отвлекаться на посторонние вопросы и полностью погрузиться в процесс обучения.

В целом надо отметить хорошую динамику уровня знаний у большинства участников. Однако следует рекомендовать всем участникам более детально изучить теоретический материал, чтобы применять его в своей практике.

Также тренерам следует более точно проговаривать задание при заполнении тестов, обращая внимание участников на формат постановки отдельных вопросов, чтобы избежать неправильного понимания поставленных вопросов.

Приложения:

1. Список участников тренинга
2. Программа и план тренинга
3. Также ***к данному отчету прилагаются отдельными документами*** (только на бумажных носителях):
 - Оценочные анкеты участников тренинга
 - Тесты участников тренинга

Отчет подготовила:
Загайнова А. anilza@yandex.ru
Группа технической поддержки РЦ РКК,
Россия, г. Иркутск, 664005,
ул.2 Железнодорожная,9

Приложение 1. Список участников тренинга

Список участников тренинга «Управление добровольцами» г. Ереван, 25-27 августа 2015г.			
Фамилия, имя	Город	сотрудник/волонтер	Контактные данные
Украинское Общество Красного Креста			
1. Витюк Елена	г. Луцк	Волонтер	+380665443248 elena-vityuk@mail.ru
2. Щурук Ольга	г. Луцк	Волонтер	+38050926165 ole4ka-klas@mail.ru
3. Бурковский Вячеслав	г. Винница	Волонтер, психолог, тренер по психосоциальной поддержке	+38 096 53 888 93 slavka.vin@meta.ua
4. Косяк Оксана	г. Белая Церковь	Волонтер, инструктор по профилактике ВИЧ- инфекции.	(097) 4788322 oksana_maydanyuk@ukr.net
5. Сирица Сергей	г. Белая Церковь	Организатор акций Красного Креста	(050)543-63-80 siritsa2007@ukr.net
6. Григорьева Елена	г. Винница	Волонтер	+38073 41 41 388 Elena-grigoryeva87@mail.ru
7. Кожедуб Марина	г. Киев	Молодежный национальный координатор, штаб- квартира	marynakozhedub@gmail.com
Общество Красного Полумесяца респ. Казахстан			
1. Мухамеджанова Меруерт	г. Алматы	Молодежный координатор Алматинского областного филиала	
2. Жумакаирова Гульнара	г. Алматы	Сотрудник штаб- квартиры, проектный офицер	g_zhumacairova@mail.ru
Общество Красного Креста Армении			
1. Бабаян Марина	Г. Гюмри	Ответственная по отделу здравоохранения и Социальной службы	(+374) 93847553 babayan_marina@list.ru
2. Бабаян Гаяне	Г. Гюмри	Координатор по программе профилактики ВИЧ в Армении	(+374) 94219664 gayane.babayan79@mail.ru
3. Петросан Анна	Г. Гюмри	Волонтер	(+374) 77642517 annapetrosyan92@mail.ru
4. Манукян Мариам	Г. Ванадзор	Волонтер	(+374) 55517595 loriredcross@mail.ru
5. Симонян Нарине	Г. Ванадзор	Волонтер	(+374) 55199210 loriredcross@mail.ru
6. Маргарян Грета	Г. Ереван	Волонтер	(+374) 94355534 greta.margaryan@mail.ru
7. Гарибян Константин	Г. Ереван	Волонтер	(+374) 55840502
8. Кафян Эрмине	Г. Ереван	Волонтер	(+374) 55070744 hemokaf@gmail.com
9. Нерсесян Гаяне	Г. Ереван	Волонтер	(+374) 91834707

ДЕНЬ ПЕРВЫЙ

1. ВВЕДЕНИЕ (20 минут)

Открытие тренинга. Вступительное слово. Информация о КК/КП и программе «Региональная Инициатива по здравоохранению в Евразийском регионе». Цель, задачи и планируемые результаты тренинга. Обзор программы тренинга. Организационные моменты.

Методы: рассказ.

2. ЗНАКОМСТВО УЧАСТНИКОВ (30 минут).

Представление тренеров и участников

Методы: самопредставление участников (20 мин.) и упражнение «Вы не знаете про меня...» (10 мин.)

3. ОЖИДАНИЯ УЧАСТНИКОВ (10 минут).

Методы: упражнение «Поезд надежд». Объяснение участникам правил работы с «Депю вопросов».

4. ПРАВИЛА РАБОТЫ НА ТРЕНИНГЕ (15 минут).

Определение основных правил поведения участников.

Методы: упражнение в мини-группах «Все по-взрослому: можно, нужно и нельзя!» и общая дискуссия.

5. ТЕСТИРОВАНИЕ УЧАСТНИКОВ (15 минут).

Тестирование по принципу «Вход-Выход».

Методы: самостоятельное заполнение участниками тестов «Вход».

6. ОПЫТ УЧАСТНИКОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В ОТДЕЛЕНИЯ КК/КП (75 минут)

Методы: самопрезентации участников (по 10 минут на один проект: 5 минут презентация и 5 минут для обсуждения).

7. ПОБЕДЫ И ПОРАЖЕНИЯ: ТРУДНЫЕ ВОПРОСЫ В УПРАВЛЕНИИ ДОБРОВОЛЬЦАМИ. САМООЦЕНКА РЕАЛЬНОГО ВОЛОНТЕРСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА (35 минут).

Определение участниками удачных и сложных моментов в управлении добровольцами. Что необходимо знать участникам о менеджменте добровольцев, чтобы достигать запланированных результатов проекта.

Методы: работа в мини-группах, общая дискуссия.

8. ДОБРОВОЛЕЦ: КТО ЭТО? (30 минут)

Что это значит – быть добровольцем? Кто может стать добровольцем. Когда доброволец – «подарок», а когда – «мина замедленного действия». Отличия добровольца от оплачиваемого сотрудника. Основные группы (виды) добровольцев.

Методы: работа в мини-группах «Определение и портрет добровольца КК/КП», общая дискуссия, мини-лекция.

9. ПОНЯТИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА. ВИДЫ, ФОРМЫ И ТИПЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (50 минут)

История, правовые основы, примеры добровольческих движений, противоречия добровольческого движения в современном мире. Основные виды, формы, типы и принципы добровольческого движения. Концептуальные подходы и приоритетные направления. Формирование добровольческих инициатив. Системный уровень реализации социально значимых задач. Понятие корпоративного добровольчества.

Методы: вопросы-ответы, мини-лекция с использованием электронной презентации.

10. ДОБРОВОЛЕЦ В СИСТЕМЕ ОТНОШЕНИЙ (30 минут)

Система «организация – доброволец – благополучатель». Кто является благополучателем в добровольческой программе. Зачем организации добровольцы. Зачем добровольцам организация. Отношение к добровольцу в организации. Создание благоприятного климата для работы добровольцев.

Методы: Упражнение «Весы», работа в мини-группах, общая дискуссия, электронная презентация.

11. МОТИВАЦИЯ КАК ДВИЖУЩАЯ СИЛА ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА (45 минут)

Общие комментарии по мотивации и по влиянию на мотивацию людей. Различные взгляды на мотивацию. Пирамида потребностей Маслоу. Мотивы, побуждающие людей участвовать в работе общественных организаций на добровольной основе. Инициатива как основа добровольческой деятельности. Признаки, фазы формирования и аспекты инициативы. Социально значимая инициатива.

Методы: мини-лекция с использованием электронной презентации, групповые работы «Список мотиваций», общая дискуссия.

12. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ (20 минут)

Поэтапная схема работы организации с добровольцем. Обсуждение с участниками последовательности этапов менеджмента добровольцев.

Методы: вопрос-ответ, мини-лекция с использованием электронной презентации.

13. ПОВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДНЯ (15 минут)

Завершение работы, выяснение эмоционального и физического состояния участников, настройка на следующий рабочий день. Краткий обзор первого дня.

Методы: блиц-опрос, упражнение «Поставь кляксу», перемещение «вагона ожиданий по железнодорожному пути тренинга на станцию День первый», задание для подготовки презентации «Обзор дня вчерашнего».

ДЕНЬ ВТОРОЙ

14. СОЗДАНИЕ СРЕДЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА (10 минут)

Настройка на деятельность, создание благоприятной психологической среды.

Методы: упражнение «Утро в зоопарке».

15. ПОВТОРЕНИЕ ТЕМ ПРЕДЫДУЩЕГО ДНЯ (20 минут)

Методы: презентация участников «Обзор дня вчерашнего», упражнение «Один вопрос товарищу», вопросы-ответы.

16. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ К ДОБРОВОЛЬЦАМ. КОДЕКС ДОБРОВОЛЬЦА КК/КП (30 минут).

Что организация должна требовать от добровольцев и почему. Определение необходимого объема требований к добровольцам. Необходимость соблюдения Кодекса чести. Отличительные особенности добровольцев КК/КП.

Методы: работа в мини-группах, общая дискуссия, мини-лекция с использованием электронной презентации.

17. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ/ПРОЕКТА В ДОБРОВОЛЬЦАХ (60 минут)

Анализ ситуации и «рынка добровольцев». Два подхода оценки потребностей в добровольцах. Рекомендации по выявлению потребностей. Расчет необходимого количества добровольцев. Требования к качественному составу добровольцев. Описание работы для добровольцев. Расчет рабочей нагрузки для добровольца.

Методы: групповая работа по проектам «Определение количества добровольцев для проекта и объема работ для них», общая дискуссия.

18. НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В ОРГАНИЗАЦИИ/ПРОЕКТЕ (20 минут)

Перечень необходимых условий. Правовые аспекты работы добровольцев. Оформление отношений «доброволец – организация». Особенности составления договора между организацией и добровольцем и содержание данного договора. Правовые основы добровольческой активности несовершеннолетней молодежи и некоторых особых групп населения. Обеспечение добровольцев необходимыми ресурсами и предоставление им знаний о правилах и процедурах выполнения определенных работ, принятых в организации/проекте. Возмещение затрат добровольцев.

Методы: продолжение работы в мини-группах, общая дискуссия, мини-лекция с электронной презентацией.

19. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ: МЕТОДЫ И ФОРМЫ (60 минут)

Набор волонтеров. Наиболее распространенные способы привлечения добровольцев. Банк добровольческих вакансий организации. Ярмарки добровольческих вакансий. Правила разработки рекламных материалов. Разработка плана привлечения волонтеров.

Методы: мозговой штурм, упражнение «Пишем рекламное объявление», работа в мини-группах «План привлечения добровольцев», общая дискуссия.

20. ОТБОР ДОБРОВОЛЬЦЕВ (50 минут)

Формы и способы отбора добровольцев, и их плюсы и минусы. Собеседование и ориентирование волонтеров. Командные роли в определении места добровольца в организации.

Методы: мозговой штурм, мини-лекция с использованием электронной презентации, ролевая игра «Собеседование с добровольцем».

21. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА НАЧАЛА РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (60 минут)

Разработка правил взаимодействия организации с добровольцами. Вовлеченность добровольцев в деятельность организации. Лестница участия Харта. Подготовка добровольцев к работе в организации и подготовка организации к работе с добровольцами. Обучение добровольцев (виды, формы).

Методы: мини-лекция с использованием электронной презентации, работа в мини-группах «План организации процесса начала работы добровольца в организации/проекте», общая дискуссия.

22. КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ: ЗАЧЕМ, КТО И КАК (60 минут)

Роль добровольцев в достижении результатов и задач проекта. Кто может и должен оценивать труд добровольцев. Что такое контроль, мониторинг и оценка. Критерии оценки труда добровольца. Индикаторы достижения результатов добровольческой деятельности. SMART-подход. Документация в менеджменте добровольцев.

Методы: мини-лекция с использованием электронной презентации, групповые работы «Критерии оценки работы добровольцев. План мониторинга и оценки работы добровольцев» и «Система контроля работы добровольцев», вопросы-ответы, общая дискуссия.

23. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ВТОРОГО ДНЯ (20 минут)

Завершение работы, выяснение эмоционального и физического состояния участников, настройка на следующий рабочий день. Краткий обзор второго дня.

Методы: блиц-опрос, упражнения «Микрофон» и «Ассоциации», перемещение «вагона ожиданий по железнодорожному пути тренинга на станцию День второй».

ДЕНЬ ТРЕТИЙ

24. СОЗДАНИЕ СРЕДЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА (10 минут)

Настройка на деятельность, создание благоприятной психологической среды.

Методы: упражнение «Три, тринадцать, тридцать...».

25. ПОВТОРЕНИЕ ТЕМ ПРЕДЫДУЩИХ ДНЕЙ (20 минут)

Методы: вопрос-ответ, упражнение «Цепочка добровольческого менеджмента».

26. МЕТОДИЧЕСКАЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ДОБРОВОЛЬЦЕВ (60 минут)

Супервизия и поддержка добровольцев. Получение и предоставление обратной связи добровольцам. Методические встречи как инструмент поддержки добровольцев. Алгоритм грамотной критики действий добровольцев. Эмоциональное выгорание добровольцев, его причины и профилактика.

Методы: мозговой штурм, общая дискуссия, работа в мини-группах «План методической и психологической поддержки добровольцев», ролевые упражнения по супервизии работы добровольцев.

27. КОНФЛИКТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ: ПРОФИЛАКТИКА И РАЗРЕШЕНИЕ (30 минут)

Типичные ошибки менеджмента. Конфликты (из практики), возникающие с добровольцами и способы их разрешения. Уход добровольцев из проекта/организации. Возможные опасности ситуации для организации.

Методы: общая дискуссия на примерах из практики, мини-лекция с использованием электронной презентации.

28. ПРИЗНАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (40 минут)

Основной принцип признания. Мотивация и стимулирование для удержания добровольцев в организации/проекте. Факторы повышения мотивации. Как поддержать мотивацию добровольцев длительное время. Элементы системы мотивации добровольцев.

Методы: работа в мини-группах «Список признания», общая дискуссия, мини-лекция с использованием электронной презентации.

29. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВОЛОНТЕРСКОГО ПРОЕКТА (40 минут)

Основные мероприятия волонтерской программы. Связь между качеством менеджмента и достижением результатов проекта. Возможности для развития. Виды и этапы оценки. Критерии оценки. Анкеты для проверки эффективности менеджмента добровольцев.

Методы: мини-лекция, практические упражнения.

30. ОБЩИЕ ПОДХОДЫ К МЕНЕДЖМЕНТУ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (50 минут)

Основные функции управления. Основные этапы менеджмента добровольцев: планирование, мотивирование, привлечение, отбор, организация работы, контроль, мониторинг, оценка, анализ, поддержка, поощрение, удержание.

Методы: мини-лекция, работа в мини-группах «Типичные ошибки менеджмента добровольцев», общая дискуссия.

31. ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДОБРОВОЛЬЦАМИ (60 минут)

Повторение этапов работы с добровольцами. Самостоятельная работа по созданию проекта плана менеджмента добровольцев.

Методы: работа в мини-группах, общая дискуссия.

32. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ТРЕТЬЕГО ДНЯ ТРЕНИНГА (20 минут)

Завершение работы третьего дня тренинга. Краткий обзор третьего дня. Завершение работы по оценке ожиданий.

Методы: вопросы-ответы, повторение пройденного, перемещение «вагона ожиданий по железнодорожному пути тренинга на станцию День третий».

33. ТЕСТИРОВАНИЕ УЧАСТНИКОВ (15 минут).

Тестирование по принципу «Вход-Выход».

Методы: самостоятельное заполнение участниками тестов «Вход».

34. ЗАВЕРШЕНИЕ ТРЕНИНГА (45 минут).

Краткий обзор всего тренинга. Подведение итогов. Выяснение эмоционального и физического состояния участников, настройка на последующую деятельность. Заполнение оценочных анкет, вручение сертификатов, получение раздаточных материалов.

Методы: ответы на вопросы, самостоятельная работа, упражнения «Микрофон» и «Замкнуть цепь».

ДЕНЬ ПЕРВЫЙ ⁷					
тема занятия	# час: мин	время		методы	оборудование и расходные материалы
		от	до		
1. Введение	0:20	09:00	09:20	Рассказ	Слайды №№ 1.1 – 1.7. Флаг (или флажки) КК/КП, регистрационная форма участников
2. Знакомство участников	0:30	09:20	09:50	Представление себя самими участниками (20мин.) Упражнение «Вы не знаете про меня...»(10 мин.)	Слайд № 1.8. Блокноты, ручки, беджи, фломастеры
3. Ожидания участников	0:10	09:50	10:00	Упражнение «Поезд надежд»	Слайд № 1.9. Цветные стикеры, маркеры, флипчарт, клей-карандаш, лист флипчарта с нарисованным поездом и станциями по дням тренинга, лист флипчарта с названием «Депо вопросов»
4. Правила работы на тренинге	0:15	10:00	10:15	Упражнение в мини-группах «Все по-взрослому: можно, нужно и нельзя!» Общая дискуссия	Слайды №№ 1.10 – 1.11. Маркеры, флипчарт
5. Тестирование участников	0:15	10:15	10:30	Самостоятельное заполнение тестов	Слайд № 1.12. Тесты «Вход» по числу участников, ручки
Кофе - брейк	0:30	10:30	11:00		
Разминка	0:10	11:00	11:10	Игра «Имена – качества»	Не требуется
6. Опыт участников по организации работы добровольцев в отделениях КК/КП	1:15	11:10	12:25	Самопрезентации участников (по 10 минут на один проект: 5 минут презентация и 5 минут для обсуждения)	Слайд № 1.13. Флипчарты, маркеры, проектор, ноутбук, а также по запросу участников

⁷ В течение первого дня тренинга используется электронная презентация «Тренинг «Управление добровольцами». День первый» (см. приложение 5.9.). Номера слайдов указаны для каждой темы отдельно и начинаются с цифры 1.

7. Победы и поражения: трудные вопросы в управлении добровольцами	0:35	12:25	13:00	Работа в мини-группах Общая дискуссия	Слайды №№ 1.14 – 1.15. Флипчарты, маркеры, малярный скотч
Обед	1:00	13:00	14:00		
Разминка	0:10	14:00	14:10	Игра «Белые медведи»	Не требуется
8. Доброволец: кто это?	0:30	14:10	14:40	Работа в мини-группах «Определение и портрет добровольца КК/КП». Общая дискуссия	Слайды №№ 1.16 – 1.26. Флипчарты, маркеры, малярный скотч, блокноты, ручки
9. Понятие добровольчества. Виды, формы и типы добровольческой деятельности	0:50	14:40	15:30	Вопросы-ответы Мини-лекция с использованием электронной презентации	Слайды №№ 1.27 – 1.53. Флипчарт, маркеры
10. Доброволец в системе отношений	0:30	15:30	16:00	Упражнение «Весы» Работа в мини-группах Общая дискуссия Электронная презентация	Слайды №№ 1.54 – 1.57. Флипчарты, маркеры, малярный скотч, лист флипчарта с рисунком весов, карточки – «гири» двух цветов
Кофе - брейк	0:30	16:00	16:30		
Разминка	0:10	16:30	16:40	Игра «Театр кабуки»	Не требуется
11. Мотивация как движущая сила добровольчества	0:45	16:40	17:25	Мини-лекция с использованием электронной презентации Групповые работы Общая дискуссия	Слайды №№ 1.58 – 1.72. Флипчарт, маркеры, проектор, ноутбук, карточки с заданием для групповой работы
12. Технология работы с добровольцами	0:20	17:25	17:45	Вопрос-ответ Мини-лекция с использованием электронной презентации Общая дискуссия	Слайды №№ 1.73 – 1.80. Флипчарт, маркеры, листовка «10 советов» по числу участников
13. Подведение итогов дня	0:15	17:45	18:00	Блиц-опрос Упражнение «Поставь кляксу» Перемещение «вагона ожиданий» по	Слайд 1.81. Флипчарт, маркеры или акварельные краски (по 1 набору на 2 участника), кисточки по числу участников,

				железнодорожно му пути тренинга на станцию День первый»	емкости для воды
ДЕНЬ ВТОРОЙ⁸					
тема занятия	# час: мин	время от до		методы	оборудование и расходные материалы
14. Создание среды для проведения тренинга	0:10	09:00	09:10	Упражнение «Утро в зоопарке»	Не требуется
15. Повторение тем предыдущего дня	0:20	09:10	09:30	Презентация участников «Обзор дня вчерашнего» Упражнение «Один вопрос товарищу» Вопросы-ответы	Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт
16. Требования, предъявляемые организацией к добровольцам. Кодекс добровольца КК/КП	0:30	9:30	10:00	Работа в мини-группах Общая дискуссия Мини-лекция с использованием электронной презентации	Слайды №№ 2.2 – 2.11 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт
17. Определение потребности организации/проекта в добровольцах	1:00	10:00	11:00	Групповая работа по проектам Общая дискуссия	Слайды №№ 2.12 – 2.28 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт
Кофе-брейк	0:30	11:00	11:30		
Разминка	0:10	11:30	11:40	Упражнение «Людмила Прокопьевна»	Не требуется
18. Необходимые условия для работы добровольцев в организации/проекте	0:20	11:40	12:00	Продолжение работы в мини-группах Общая дискуссия Мини-лекция с использованием электронной презентации	Слайды №№ 2.29 – 2.38 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт
19. Привлечение добровольцев:	1:00	12:00	13:00	Мозговой штурм	Слайды №№ 2.39 –

⁸ В течение второго дня тренинга используется презентация «Тренинг «Управление добровольцами». День второй» (см. приложение 5.10). Номера слайдов указаны для каждой темы отдельно и начинаются с цифры 2.

методы и формы.				Упражнение «Пишем рекламное объявление» Работа в мини- группах «План привлечения добровольцев» Общая дискуссия	2.47 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, карточки с описанием работы добровольцев
Обед	1:00	13:00	14:00		
Разминка	0:10	14:00	14:10	«Мы – команда!»	2 мяча размером с яблоко
20. Отбор добровольцев	0:50	14:10	15:00	Мозговой штурм Мини-лекция с использованием электронной презентации Ролевая игра	Слайды №№ 2.48 – 2.68 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч, карточки с описанием ролей
21. Организация процесса начала работы добровольцев	1:00	15:00	16:00	Мини-лекция Работа в мини- группах «План организации процесса начала работы добровольца в организации/ проекте) Общая дискуссия	Слайды №№ 2.69 – 2.77 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
Кофе-брейк	0:30	16:00	16:30		
Разминка	0:10	16:30	16:40	Игра «Крокодил»	4-5 больших листов бумаги
22. Контроль работы добровольцев: зачем, кто и как.	0:60	16:40	17:30	Мини-лекция Групповые работы «План мониторинга и оценки работы добровольцев» и «Система контроля работы добровольцев» Вопросы-ответы Общая дискуссия	Слайды №№ 2.78 – 2.91 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
23. Подведение итогов дня	0:20	17:40	18:00	Блиц-опрос Упражнения «Микрофон» и «Ассоциации» Перемещение «вагона ожиданий	Слайд № 2.92 Наборы карточек с нарисованными человечками по числу участников, маркер - «микрофон»

				по железнодорожному пути тренинга на станцию «День второй»	
ДЕНЬ ТРЕТИЙ⁹					
тема занятия	# час: мин	время от до		методы	оборудование и расходные материалы
24. Создание среды для проведения тренинга	0:10	09:00	09:10	Упражнение «Три, тринадцать, тридцать...»	Не требуется
25. Повторение тем предыдущих дней	0:20	09:10	09:30	Вопрос-ответ Упражнение «Цепочка добровольческого менеджмента»	Карточки с описанием этапов управления добровольцами
26. Методическая и психологическая поддержка добровольцев	1:00	09:30	10:30	Мозговой штурм Общая дискуссия Работа в мини-группах «План методической и психологической поддержки добровольцев» Ролевые упражнения	Слайды №№ 3.2 – 3.25 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч, карточки с ситуациями для упражнения
27. Конфликты с добровольцами: профилактика и разрешение	0:30	10:30	11:00	Общая дискуссия на примерах из практики Мини-лекция	Слайды №№ 3.26 – 3.41 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
Кофе-брейк	0:30	11:00	11:30		
Разминка	0:10	11:30	11:40	Игра «Саймон делает так!»	Не требуется
28. Признание деятельности добровольцев	0:40	11:40	12:20	Работа в мини-группах «Список признания» Общая дискуссия Мини-лекция	Слайды №№ 3.42 – 3.58 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
29. Оценка эффективности волонтерского проекта	0:40	12:20	13:00	Мини-лекция Практические упражнения	Слайды №№ 3.59 – 3.72 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч, листы

⁹ В течение третьего дня тренинга используется презентация «Тренинг «Управление добровольцами». День третий» (см. приложение 5.11). Номера слайдов указаны для каждой темы отдельно и начинаются с цифры 3.

					оценки волонтерской деятельности по числу участников
Обед	1:00	13:00	14:00		
Разминка	0:10	14:00	14:10	Игра «Хвостики»	Не требуется
30. Общие подходы к менеджменту добровольцев	0:50	14:10	15:00	Мини-лекция Работа в мини-группах «Типичные ошибки менеджмента добровольцев» Общая дискуссия	Слайды №№ 3.73 – 3.89 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
31. План действий по управлению добровольцами	1:00	15:00	16:00	Работа в мини-группах Общая дискуссия	Слайды №№ 3.90 – 3.97 Ноутбук, проектор, маркеры, флипчарт, малярный скотч
Кофе-брейк	0:30	16:00	16:30		
Разминка	0:10	16:30	16:40	Игра «Смешинка»	Не требуется
32. Подведение итогов третьего дня тренинга.	0:20	16:40	17:00	Вопросы-ответы Повторение пройденного Перемещение «вагона ожиданий по железнодорожном у пути тренинга на станцию День третий»	Слайд № 3.98 Маркеры Флипчарт
33. Тестирование	0:15	17:00	17:15	Самостоятельная работа	Слайд № 3.99 Тесты «Выход» по числу участников
34. Завершение тренинга	0:45	17:15	18:00	Самостоятельная работа Вопросы-ответы Упражнения «Микрофон» и «Замкнуть цепь»	Слайд № 3.100 Оценочные анкеты и сертификаты по числу участников Раздаточные материалы