

DIPECHO VI - Руководство по управлению волонтерами для региона Центральной Азии



Вступительное слово¹

Национальные общества должны привлекать к работе опытных и квалифицированных волонтеров, преданных своему делу и относящихся к работе с населением с готовностью и энтузиазмом.

Для достижения максимальных результатов не так важно количество привлеченных волонтеров, как процессы привлечения и управления этими ресурсами.

Чтобы удовлетворять потребности населения, для которого мы работаем, мы обучаем менеджеров проектов:

- Эффективно привлекать волонтеров, желающих помогать другим людям, и обеспечивать их продолжительное участие в нашей работе;

- Предлагать волонтерам значимые возможности;

- Создавать гибкие системы поддержки волонтеров и руководства;

- Эффективно планировать изменения;

- Привлекать волонтеров из разных этнокультурных групп.

Значение процесса управления волонтерами невозможно переоценить. Мы хотим создать систему управления, которая поддерживала бы наших волонтеров и помогала бы удовлетворять потребности того населения, которое они представляют. Обучая менеджеров проектов эффективному сотрудничеству с волонтерами, мы обеспечиваем реализацию нашей гуманитарной миссии.

¹ Адаптировано по тексту *Руководства по управлению волонтерами (ARC 3317)*, ред. июль 2006 г.

Введение

Миссия Движения Красного Креста

«Улучшать жизнь уязвимого населения, мобилизуя силу гуманности».

По тексту Стратегии МФКК 2010 г.

С 1863 г. Движение Красного Креста стремится помогать тем, кто нуждается в помощи с участием волонтеров всех стран мира. Мы не могли бы участвовать в жизни тех, для кого мы работаем, в той степени, в которой мы это делаем, без помощи наших волонтеров.

Данное интерактивное руководство адресовано тем, кто работает с волонтерами для реализации нашей миссии по изменению жизни людей.

Региональное руководство по управлению волонтерами подготовлено под руководством Лорен Грубе, сертифицированного администратора по работе с волонтерами и консультанта Американского Красного Креста по управлению волонтерами, при участии представителей Международной Федерации Красного Креста, Национальных обществ Красного Полумесяца Центральной Азии и Американского Красного Креста.

Американский Красный Крест – Августин Джилль;

Американский Красный Крест – Сабит Нарбаев;

Международная Федерация Красного Креста – Равшан Хасанбоев;

Общество Красного Полумесяца Кыргызстана – Тимур Саадак;

Общество Красного Полумесяца Таджикистана – Музаффар Ахмедов;

Общество Красного Полумесяца Туркменистана – Марал Хыдырова.

Что такое культура¹

Каждая организация обладает собственной уникальной культурой. Культура отражает общее понимание того, как работает система. Культура формируется со временем. Это выражение образа поведения, мыслей и действий людей. Человек принимает культуру как данность, потому что она смоделирована, сформирована и он ей обучен. Культура организации оказывает влияние как на штатный персонал, так и на волонтеров.

В чем заключается культура Красного Полумесяца

Если культура, направленная на развитие волонтерства, не поддерживается, мы – как руководители – должны работать, чтобы изменить это!

Ответьте на приведенные ниже вопросы, чтобы понять, в полной ли мере ваше Национальное общество поддерживает волонтеров:

- ◆ Что говорят о нашей волонтерской программе за пределами организации? Отдают ли нам предпочтение?
- ◆ Что говорится в официальных заявлениях, рекламных сообщениях, публикациях и других сообщениях Красного Полумесяца о волонтерах и волонтерстве?
- ◆ Как наши работники относятся к волонтерам? Являются ли волонтеры равноправными членами команды? Доверяют ли работники волонтерам? Участвуют ли волонтеры в совещаниях и в принятии решений? Обращаются ли работники к волонтерам за отзывами и предложениями?
- ◆ Как волонтеры Красного Полумесяца относятся друг к другу? Когда появляется новый волонтер, принимают ли его другие волонтеры и привлекают ли его к обсуждениям и работе? Помогают ли волонтеры друг другу, уважают ли друг друга, работают ли как одна команда?
- ◆ Ценит ли волонтеров руководство Красного Полумесяца? Как строятся его взаимоотношения с волонтерами? Как они взаимодействуют? Предоставляют ли руководители денежные средства для управления волонтерскими программами? Поддерживает ли волонтеров структура организации?
- ◆ Какие общие ценности и убеждения есть у штатных работников и волонтеров? Все ли поддерживают основополагающие принципы, миссию и ценности Движения?

«Руководство – это, прежде всего, создание возможностей для людей внести свой вклад в рождение чего-то незаурядного».

Алан Кит, Genentech.

¹ Адаптировано по тексту семинара Мартина Дж. Коулинга «Создание культуры, поддерживающей волонтерство».

Как руководитель вы создаете культуру, поддерживающую волонтерство

Каждая организация нуждается в руководстве на каждом уровне. Развивая перечисленные ниже лидерские качества, вы сможете с большей легкостью увлекать за собой людей. Если вы будете проявлять их регулярно, ваше влияние как руководителя будет укрепляться.

10 качеств успешного руководителя!¹

1. Честность
2. Компетентность
3. Дальновидность
4. Умение вдохновлять
5. Интеллект
6. Справедливость
7. Широкий кругозор
8. Смелость
9. Откровенность
10. Хорошее воображение

Советы

- ◆ Делайте всё возможное, чтобы проявлять честность.
- ◆ Необязательно быть экспертом во всём. Компетентность проявляется в умении отмечать успехи команды.
- ◆ Активно делитесь своими идеями с другими
- ◆ Передавайте свой энтузиазм посредством ярких примеров.
- ◆ Направляйте людей к пониманию, задавая им содержательные вопросы.

¹ Том Питерс «Качества успешного руководителя».



Планирование и оценка

«Если вы ни к чему не стремитесь, вы ничего не достигнете».
 Аль Грубе «бывший бизнесмен»

Обзор процесса планирования

Планировать значит смотреть вперед с определенной целью. Планирование определяет ваше видение будущего и ваши действия для достижения поставленных целей. Спросите себя:

- ◆ Где мы находимся сегодня?
- ◆ Куда мы хотим прийти?
- ◆ Как мы собираемся туда попасть?
 - Что мы будем делать?
 - Как мы будем это делать?
 - Когда это будет сделано?
 - Кто будет это делать?

Планирование имеет важнейшее значение, поскольку оно позволяет избегать ошибок и помогает распознать возможности. В плане ставятся четкие, измеримые и достижимые цели. Кроме того, в процессе планирования определяются задачи, т.е. результат, которого мы хотим достигнуть. Виды деятельности определяют, что мы собираемся делать, чтобы достигнуть цели. Планирование делает нас сильными!

Пример определения цели, задач и видов деятельности

Цель: Ориентированность на волонтеров для обеспечения проекта квалифицированными, мотивированными и преданными волонтерами

Задача: Увеличить число подписавших соглашение волонтеров с 68% до 72%.

Вид деятельности А – Разработка вопросов для предварительного собеседования, которое позволит убедиться, что навыки, опыт, готовность, мотивация волонтеров и их возможность работать отвечают потребностям Красного Полумесяца.

Вид деятельности В – Собеседование с волонтерами, проработавшими 4-9 месяцев, на предмет их удовлетворенности (используются вопросы из материала «Как удержать ценных сотрудников»).

Вид деятельности С – Анализ степени удовлетворенности волонтеров, позволяющий выяснить, как волонтеры представляют себе признание их работы.

Вид деятельности D – Вручение волонтерам личных благодарственных писем от совета директоров, написанных от руки.

Типы планов:

- | | | |
|------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| ◆ За счет бюджета | ◆ За счет привлеченных средств | ◆ Удержание |
| ◆ Привлечение общественности | ◆ Маркетинг, СМИ | ◆ Управление рисками |
| ◆ Непредвиденные ситуации | ◆ Операционные | ◆ Стратегические |
| ◆ Мероприятие | ◆ Признание | ◆ Передача функций |

SWOT-анализ

План не составляется экспромтом, но разрабатывается после тщательного исследования. Одним из инструментов для сбора информации является SWOT-анализ (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз). Он помогает беспристрастно разобраться в текущей ситуации проекта, программы или мероприятия. SWOT-анализ может быть выполнен в любой момент времени. Обсудите с участниками проекта (программы, мероприятия) внутренние факторы (сильные и слабые стороны) и внешние (возможности и угрозы). В данном руководстве мы приводим пример SWOT-анализа, который поможет вам его провести.

Обзор процесса оценки¹

В процессе оценки определяется эффективность планирования и разрабатываются рекомендации на будущее. Оценка показывает, насколько успешными были планы, и определяет, в какой степени достигнуты поставленные цели.

Оценка может быть официальной и неофициальной. К неофициальной оценке относятся записи, статистические данные, результаты наблюдения, а также отзывы клиентов или штатных работников и волонтеров. К официальной – анализ степени удовлетворенности волонтеров, разработанные бюджеты, оценка результативности, посещения объектов, письменные отчеты, формы оценки и ежегодная оценка.

Оценка осуществляется непрерывно: до начала деятельности или программы, в процессе и после их завершения!

Этапы оценки¹

1. Формулирование вопросов
2. Сбор данных
3. Анализ данных
4. Изменение планов, видов работ, программы

¹ Адаптировано по тексту «Руководства МФКК по циклу управления волонтерами на добровольной службе» 2004 г.



Должностные инструкции (соглашения) для волонтеров

Обзор

Должностные инструкции (или соглашения, как их называют в некоторых организациях) для волонтеров являются частью процесса отбора. На их основе проводится поиск волонтеров и собеседования с ними. В связи с тем, что наша организация и наша работа с населением в большой степени зависят от волонтеров, мы стремимся предлагать значимые позиции. Кроме того, мы стараемся уважать время, ожидания и интересы волонтеров. Если у Национального общества есть важная работа, которую необходимо сделать, следующим этапом является составление должностной инструкции.

Инструкция (соглашение) излагает суть задания и указывает навыки, опыт и (или) знания, а также физические и интеллектуальные способности, которыми должен обладать претендент на позицию волонтера.

Есть много способов составить должностную инструкцию (соглашение), но она должна включать следующие основные категории:

Название позиции

Название позволяет определять позицию и гарантирует, что штатный персонал и волонтеры будут понимать функцию волонтера. Продумайте название. Оно

должно четко и честно сообщать, какие функции предусматривает позиция, но при этом иметь и определенный «запас». Например, «административный помощник» звучит интереснее, чем «офисный работник». Старайтесь не использовать в названии слово «волонтер». Зачем называть секретаря секретарем-волонтером? Работника не называют штатным секретарем.

Обзор позиции

Обзор позиции содержит описание работы волонтера и формулирует, как она влияет на миссию и клиентов организации. Волонтерам важно знать, что их работа приносит пользу! Кроме того, в обзоре указывается, какие навыки и опыт сможет приобрести волонтер.

Отдел:

Укажите название отдела, к которому будет прикреплен волонтер.

Руководитель:

Укажите должность руководителя или менеджера волонтера.

Договоренность о работе:

Какие обязательства – в вашем представлении – должен принять волонтер? Укажите срок работы (количество месяцев или лет, которые, как вы ожидаете, проработает волонтер), количество часов в неделю или в месяц. Приведите особые требования, например, работа в выходные дни, по вызову или по вечерам.

Обучение:

Укажите, какое обучение будет проведено для волонтера. Укажите виды общего обучения, предусмотренного для всех позиций, и специальные тренинги для конкретной позиции.

Ваша помощь необходима нам для:

Приведите список основных обязанностей и функций; укажите свои ожидания.

Требуемые навыки, опыт и (или) знания:

Важно очень четко и конкретно перечислить качества, которыми волонтер должен обладать, чтобы получить приглашение на собеседование. Укажите требования к образованию, личным качествам, навыкам, способностям и (или) опыту.

Требования к физическим и интеллектуальным возможностям:

Укажите требования к физическим и интеллектуальным возможностям, например: подъем тяжестей, предоставление собственного транспорта, учет отработанных часов, работа на ногах, длительные пешие переходы и т.д.

Подписи:

Как правило, волонтер должен проставить подпись и дату на должностной инструкции (соглашении).

Другие пункты:

Помимо указанного, в инструкцию могут быть включены следующие пункты:

Льготы: Материальные льготы, предоставляемые волонтеру (например, питание, транспорт, участие в мероприятиях и т.д.).

Безопасность: Будет ли волонтер работать в обстановке, в которой он может получить травму или подвергнуться воздействию жидкостей организма или химикатов? Волонтеры ДОЛЖНЫ знать, подвергнутся ли они риску!

Место работы: Где будет работать волонтер? Может ли работа быть выполнена на дому или только на объекте, на конкретном объекте или в целом среди населения?

***Помните:** Со временем происходят изменения. Пересматривайте должностные инструкции (соглашения) ежегодно. Просите волонтеров и работников, управляющих проектом, предоставить свои комментарии и предложения.*



Привлечение населения

Обзор

Чаще всего люди волонтерами становятся потому, что их попросили. Но как бы это просто ни звучало, привлечение членов сообщества к выполнению нашей миссии – это больше, чем спросить человека, хочет ли он быть волонтером. Успешный рекрутинг требует планирования, применения маркетинговых стратегий, творческого подхода, готовности, и:

- ◆ предполагает привлечение людей из разных социальных групп (по возрасту, полу, национальности, религии, людей с ограниченными возможностями и т.д.). Наши Основополагающие принципы требуют, чтобы мы делали всё возможное, чтобы наши волонтеры представляли все этнические группы. Даже в пределах одного сообщества группы или кланы могут иметь разные ценности и убеждения;
- ◆ отвечает потребностям Национального общества;
- ◆ отвечает требованиям должностных инструкций для волонтеров.

Привлекайте волонтеров с нужными навыками на нужные позиции!

Методы работы с населением

Личные контакты
 Брошюры, флаеры, карточки общего содержания, памятки
 Письма от руки
 Влиятельные представители местной общественности
 Информационные встречи, посвященные волонтерству
 Письма, электронные сообщения
 СМИ – традиционные и социальные
 Личные телефонные звонки
 Постеры и конкурсы плакатов
 Презентации
 Рекрутинговые конкурсы
 Выездные презентации
 Рекрутинг волонтеров через других волонтеров

Ресурс: Проспект «Строим партнерство» предлагает идеи, как привлечь волонтеров.

Советы:

- ◆ Отвечайте потенциальным волонтерам немедленно! Связывайтесь с ними в тот же день, когда они выразили заинтересованность, или, по крайней мере, не позднее 72 часов.
- ◆ Сформулируйте сообщение так, чтобы оно привлекало нужных вам волонтеров.
- ◆ Отслеживайте, где вы находите каждого волонтера, чтобы знать, какие рекрутинговые методы работают.
- ◆ Ежеквартально оценивайте результаты своей работы. Если какой-то из рекрутинговых источников не оправдывает ожиданий в плане качества и (или) количества найденных волонтеров, сконцентрируйте усилия на других источниках.

Строим партнерство для подбора волонтеров

КРАСНЫЙ ПОЛУМЕСЯЦ	УЧЕБНЫЕ ЗАВЕДЕНИЯ
<p>Члены совета директоров/руководство Сообщения (пресс-релизы, афиши, статьи, сообщения по радио и т.д.) Управление при ЧС (курсы по подготовке к ЧС, курсы первой помощи) Родственники работников Исполнительный офис Отдел по сбору средств Службы здравоохранения Кадры Гуманитарное право Партнеры МФКК/ОКПК Филиалы Красного Полумесяца Специальные мероприятия Красного Полумесяца Курсы Красного Полумесяца Молодежные клубы и программы</p>	<p>Альтернативные школы Группы выпускников Аудитории: здравоохранение и т.д. Выставки образования Лингвистические центры Школы лидерства Медицинские колледжи, училища Детские сады Детские дома Организации родителей и учителей Частные учебные заведения: публичные выступления, проведение мероприятий, английский язык Государственные и частные средние школы Школьные клубы и группы: общество почта, правление учеников, спортивные, театральные, художественные, музыкальные кружки, дебаты Учителя, преподаватели Технические колледжи Университеты, образовательные центры, клубы практикантов</p>
ПОИСК ВОЛОНТЕРОВ ЧЕРЕЗ ВОЛОНТЕРОВ	ЦЕРКВИ, МЕЧЕТИ, СИНАГОГИ
<p>Просите каждого волонтера привлекать других Руководители местных комиссий по управлению при ЧС привлекают волонтеров Привлекайте волонтеров, которые будут заниматься поиском волонтеров</p>	<p>Группы верующих Религиозные лидеры Общественные комитеты Образовательные и учебные курсы Группы молодежи, взрослых или пожилых</p>

КОРПОРАТИВНЫЙ СЕКТОР	СМИ
<p>Авиаинии Банки Производители прохладительных напитков: Tassay, Coca-Cola Бизнес-центры Кинотеатры, концертные залы Строительство Производители ковров Курьерские службы: DHL, FEDEX, UPS Производители продуктов питания: Lays, Sandy и т.д. Продовольственные магазины Больницы Страхование Международные компании Инвестиции KCell, Beeline Союз мобильных операторов Нефтегазовые и горнодобывающие компании Фармацевтические корпорации Фотографические корпорации Туризм: отели, рестораны, кафе</p>	<p>Афиши Интернет-кафе Ассоциации журналистов и писателей СМИ: телевидение, радио (CNN, BBC и т.д.) Печатные СМИ: газеты, журналы, деловые издания, ньюслетеры, ньюслетеры Красного Полумесяца Веб-сайты: компаний, колледжей, сообщества, Красного Полумесяца, религиозные, школ, университетов и т.д. Социальные СМИ: facebook, my.mail.ru, odnoklassniki.ru, vkontakte.ru, youtube, kiwi.kz, linkedin, блоги Ассоциация молодых редакционных коллегий</p>
КЛУБЫ, ГРУППЫ	АГЕНТСТВА
<p>Американская торговая палата Ассоциации артистов, певцов, художников и т.д. Автомобильные Бизнес Проведение симуляционных занятий с населением игры Мероприятия для населения, спортивные мероприятия Кинологи Предприниматели Экологи ЕвроБАК Группы в FaceBook (Что происходит) Фермерский клуб Здоровье и сауны InterNations Музыка и танцы Общество пенсионеров Клуб бизнесменов Общество инженеров-нефтяников Спортивные клубы: гольф, верховая езда, велосипеды, мотоциклы, бокс, теннис, самооборона, плавание, футбол, регби и т.д. Женский клуб</p>	<p>Реклама Консулы: британский, шведский и т.д. Культурные центры: китайский, французский и т.д. Посольства Центры найма и центры для безработных Институт семьи Правительственные институты: Министерство ЧС, Министерство образования и т.д. Гринпис Информационные агентства Ассоциация юристов НПО: информационно-справочные службы, ООН, ПРООН, ЮНИСЕФ, ЮСАИД и т.д. Загсы</p>



Отбор кандидатов в волонтеры и собеседование¹

Обзор

Чтобы сформировать квалифицированный коллектив, отвечающий задачам миссии Красного Полумесяца с точки зрения определения волонтеров по позициям и с точки зрения этических принципов, мы проводим отбор волонтеров. Для этого используются разные инструменты:

Формы заявок

- Собеседования
- Должностные инструкции (соглашения)
- Личные и профессиональные рекомендации
- Оценка навыков

Собеседования с кандидатами

Цель собеседования – узнать больше о кандидате на волонтерскую позицию, о его интересах, способностях, опыте и о том, чем его привлекает работа волонтера. Желание узнать кандидата доказывает ваше серьезное к нему отношение.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по политике Американского Красного Креста (ARC 3317), ред. июль 2006 г.

Собеседование также может предотвратить проблемы в будущем: оно дает четкое представление о требованиях к волонтеру. По поведению и ответам кандидата во время собеседования можно понять, имеет ли он необходимые навыки, опыт и отношение к работе Красного Полумесяца. Кроме того, на собеседовании волонтер получает достаточную информацию, чтобы принять решение о работе для организации. Также собеседование помогает поддерживать наш имидж, репутацию и бренд и защищать интересы наших клиентов, работников и наши ресурсы.

Помните: Отбор кандидатов – это постоянный процесс. Перемещение волонтера на новую позицию в пределах подразделения может потребовать дополнительного собеседования и анализа.

Что вы хотите узнать на собеседовании

- Хотите ли вы привлечь этого волонтера?
- Каковы ожидания волонтера?
- Почему волонтер хочет помогать Национальному обществу?
- Какие задачи ему подходят?
- Есть ли ограничения, влияющие на характер задач, которые может выполнять волонтер?
- Каковы интересы, навыки, знания и опыт волонтера?
- Когда волонтер сможет приступить к работе? На какое время?
- Какая поддержка или руководство нужны волонтеру?
- Как волонтер относится к Национальному обществу – его миссии, философии, клиентам, донорам и т.д.?
- Будет ли волонтер представлять Национальное общество положительным и профессиональным образом?

Интенсивность отбора

Интенсивность отбора зависит от уровня риска, связанного с позицией. Например:

- ◆ Работа с уязвимыми группами населения (дети, молодежь, пожилые люди, инвалиды и т.д.);
- ◆ Управление или обращение с денежными средствами или другими существенными материальными ресурсами;
- ◆ Управление транспортными средствами;
- ◆ Требования к наличию особых лицензий, навыков и (или) уровня образования.

Кто проводит собеседование

- ◆ Лицо, отвечающее за управление волонтерами в целом.
- ◆ Волонтеры, имеющие навыки и опыт проведения собеседований.
- ◆ Рассмотрите возможность привлечь к проведению собеседований группы, недостаточно представленные на волонтерских позициях, чтобы устранить барьеры и выйти на представителей этих групп.

Где проводится собеседование

- ◆ Спокойное место, в котором можно переговорить с волонтером наедине.
- ◆ Удобное, располагающее место, которое легко найти и в которое легко добраться обеим сторонам.

Примеры вопросов для собеседования

- ◆ Подготовьте простые дружелюбные вопросы.
- ◆ Вопросы должны напрямую относиться к требованиям, изложенным в должностной инструкции (соглашении).
- ◆ Для каждого собеседования отбирайте 10-12 вопросов.
- ◆ Используйте вопросы, предусматривающие распространенные ответы, чтобы получить больше информации!

Почему вас интересует волонтерская работа для нас?

Что вас интересует в нашей работе больше всего?

Расскажите, как вы выбрали образование, карьеру, дело жизни?

Что в предыдущей оплачиваемой или волонтерской работе (деятельности) нравилось вам больше всего?

Какие особые навыки хотели бы вы использовать в волонтерской работе?

Расскажите о трех ваших сильных качествах.

Что мог бы рассказать о вас ваш супервайзер (учитель, друг)?

Какая волонтерская работа кажется вам идеальной и почему?

Опишите идеального супервайзера.

Чего вы ожидаете от работы с нашим Национальным обществом? От наших работников?

Чего, по-вашему, мы можем ожидать от вас?

Каковы ваши личные цели, связанные с данной работой?

Как часто вы сможете выполнять свои волонтерские функции в месяц?

Сколько часов сможете вы уделять волонтерской работе каждый раз?

Есть ли у вас вопросы, на которые я могу ответить?

Как подготовиться к собеседованию

- ◆ Выделите для собеседования достаточное количество времени. Как правило, это 20-30 минут.
- ◆ Предусмотрите время для ответов на вопросы. Имейте наготове: вопросы для собеседования, должностную инструкцию (соглашение) и список возможностей для волонтера.
- ◆ Подготовьте информацию о Национальном обществе, процессе отбора, обучении, преимуществах, вознаграждении и т.д.
- ◆ Подготовьте напитки.
- ◆ Будьте спокойны и не торопитесь!

Собеседование

По возможности старайтесь проводить собеседование лично – не по интернету или телефону. Личная встреча позволяет получить гораздо больше информации. Расположите кандидата к разговору легкой вводной беседой. Ваша задача – создать спокойную атмосферу, которая расположит кандидата к рассказу о себе. Предоставьте кандидату возможность рассказать о себе как можно больше. Позвольте ему говорить свободно, не прерывайте. Не забывайте задавать вопросы, предусматривающие подробные ответы, и используйте навыки активного слушания, чтобы узнать о навыках и опыте кандидата, имеющих отношение к обязанностям волонтера. Сохранять контакт с кандидатом поможет пересказ его слов (резюме услышанного, чтобы собеседник знал, что вы его поняли).

Чтобы обеспечить равный подход ко всем кандидатам на одну и ту же позицию, задавайте им одинаковые вопросы. Это очень важно. При проведении собеседований и отборе волонтеров следуйте принципам недискриминации. Просмотрите еще раз заявку и (или) резюме, чтобы убедиться, что вы с волонтером четко изложили информацию в каждом разделе.

В течение собеседования делайте четкие и краткие записи, отражающие факты. В конце собеседования объясните, что будет происходить на следующих этапах.

После собеседования

Свяжитесь с кандидатом в возможно кратчайший срок. Тактично сообщите ему, соответствуют ли его навыки и опыт предложенной позиции.

Если у вас есть сомнения относительно кандидата, не торопитесь и соберите больше информации. Прежде чем принять кандидата на волонтерскую позицию можно пригласить его на второе собеседование с участием коллеги, задать дополнительные вопросы или попросить совета. Это поможет укрепить либо развеять ваше первое впечатление. Если волонтер будет работать с молодежью или уязвимыми группами (пожилые люди, инвалиды и т.д.), вы должны гарантировать безопасность ваших клиентов тщательным процессом отбора кандидатов. Иногда

навыки и опыт кандидата не соответствуют имеющимся возможностям. Возможно, имеется другая волонтерская позиция, которая лучше подойдет кандидату. Вы имеет право направить кандидата в другую организацию, где его навыки могут быть полезнее, однако делать это нужно с должным вниманием и уважением к его чувствам.

Как прошло собеседование

Что сделано правильно, что неправильно (место, обстановка, интервьюер и т.д.)?

В ответ на какие вопросы получена полезная информация? Какие вопросы не сработали?

Если вы пропустили какие-то вопросы, с чем это было связано?

Задавал ли кандидат какие-то вопросы, к которым вы были не готовы?

Слушали ли вы больше, чем говорили? Если ответ «нет», что помешало вам быть активным слушателем?

Мог ли один положительный фактор вытеснить другие факторы и повлиять на вашу объективность?



Инструктаж волонтеров

«Исследования показывают, что в организациях, в которых активно применяются инструктаж и обучение, число волонтеров растет».

Руководство по циклу управления волонтерами на добровольной службе, МФКК, 2004 г.

Обзор

Инструктаж отличается от обучения в том, что информация, предоставляемая во время инструктажа, носит общий характер и не уполномочивает и не подготавливает кандидата к выполнению конкретных обязанностей. Очень важно качественно рассказать волонтерам о Национальном обществе. Это лучшая возможность установить тон взаимодействия, выяснить ожидания и передать важную информацию обо ВСЕЙ работе Общества, не только об одном проекте. Это поможет волонтеру работать успешно. Кроме того, по завершении проекта волонтер будет знать о других направлениях, в которых он мог бы работать для Национального общества, что позволит увеличить число постоянных волонтеров.

В проведении инструктажа помогут заявка и руководство по работе с волонтерами.

Какие темы рассматриваются в ходе инструктажа.

Проверьте, включены ли перечисленные темы в инструктаж:

- Вводная информация и приветствие (выступление руководства);
- Порядок действий в чрезвычайных ситуациях, техника безопасности;
- Миссия Красного Полумесяца;
- Краткий исторический обзор: Комитет Красного Креста, МФКК, Красный Полумесяц;
- основополагающие принципы и символы Движения;
- Организационная структура, в т.ч. описание программ;
- Значение волонтерской работы;
- Правила волонтерской работы: присутствие, кодекс поведения, конфиденциальность, дресс-код, употребление наркотических средств и алкоголя, возмещение расходов, идентификация, болезни и травмы, новостные СМИ, предотвращение оскорбительных действий на рабочем месте, решение проблем, имущество Красного Полумесяца, курение, подстрекательства, кражи, учет отработанного времени;
- Льготы, предоставляемые волонтерам;
- Ознакомление волонтеров с должностной инструкцией и заполнение их заявки (соглашения);
- Представитель, к которому можно обращаться с вопросами и проблемами;
- По необходимости или по возможности: слова благодарности в адрес волонтеров и экскурсия.

Включает ли ваш план инструктажа все перечисленные темы? Если нет, добавьте пропущенное прямо сегодня!

Как сделать инструктаж веселым и интересным:

- ◆ Попросите волонтеров разработать и провести программу обучения.
- ◆ Определите задачи обучения вместе с участниками.
- ◆ Начните с приемов, которые помогут установить контакт с участниками, или с представления себя каждым участником.
- ◆ Используйте все приемы обучения: аудитория, визуальные, кинетические (лекции, чтения, наблюдения, собеседования, групповые дискуссии, фильмы и видео, разделение на группы, игры, пантомимы, ролевые игры, тесты, вопросы и ответы, задачи на размышление и т.д.).
- ◆ Привлекайте к обучению нескольких ведущих.
- ◆ Старайтесь не использовать жаргонные выражения и аббревиатуры, принятые в Красном Полумесяце.
- ◆ Предусмотрите перерывы на отдых!
- ◆ Старайтесь, чтобы программа обучения оставалась актуальной – просите участников заполнить форму оценки.



Обучение волонтеров

«Если вы, как тренер, начинаете обучение с чувством, что являетесь единственным экспертом, в итоге вы и будете иметь единственного эксперта! Если же в начале вы понимаете, что в аудитории находится тридцать один эксперт, в результате у вас будет тридцать один эксперт».

Руководство по циклу управления волонтерами на добровольной службе, МФКК 2004 г.

Обзор¹

В процессе обучения волонтеры получают директивы и навыки, необходимые для выполнения их задач. Кроме того, обучение может расширить возможности волонтера на текущей позиции, подготовить его к будущей работе или послужить вознаграждением за выполненную работу. Волонтер допускается к работе при условии успешного прохождения обучения. Обучение не разовая акция. Оно ориентировано на уровень навыков, которыми обладают его участники. Чтобы достигнуть максимальных результатов, задачи обучения должны быть измеримыми, актуальными и поддающимися контролю.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

Помните, что взрослые люди, которые пришли учиться, делают это потому, что они хотят учиться. Они рассчитывают на адекватное содержание программы обучения и интересные приемы. Они должны понимать цель обучения и иметь возможность поделиться своим опытом и знаниями.

Качественное обучение:¹

- Это форма признания
- Позволяет сохранять мотивацию и энтузиазм волонтеров
- Дает волонтерам возможность узнавать новое, обмениваться идеями и осуществлять взаимодействие
- Улучшает командную работу
- Дает Красному Полумесяцу возможность выразить свою благодарность
- Снижает риск плохих результатов
- Обеспечивает взаимопонимание
- Обеспечивает удовлетворенность волонтеров и их продолжительную работу!

Методы обучения¹

- Предварительное обучение
- Обучение в процессе работы
- Очное обучение в аудиториях
- Обучение по модулям в удобном для обучающегося темпе с использованием книг, компьютеров и видео
- Коучинг и менторство
- Интерактивные телеконференции или семинары, транслируемые по спутниковым каналам
- Компьютеризованное обучение
- Собрания, семинары и конференции
- Постоянное повышение навыков

Помните: Коучинг в профессиональной сфере – один из самых эффективных методов неформального обучения, дополняющий другие методы обучения.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

Использование в обучении пирамиды потребностей по Маслоу²

Пирамида потребностей по Маслоу	Действия	Наблюдения Тренер следит за сигналами, которые подают обучаемые!
Физиологические	Разработайте план, поделенный на части, удобные для усвоения. Предусмотрите наличие питания и воды. Предусмотрите перерывы на отдых. Создайте комфортную обстановку в аудитории: температура, кресла, звук, освещение. Все ли участники видят вас и слайды? Близко ли расположены туалеты?	Кто краснеет, кто отвлекается? («Здесь жарко», «Я хочу пить»).
Безопасность	Проводите обучение в безопасное время суток и в безопасном месте. Уберите электрические шнуры из проходов. Расскажите, что делать в случае пожара или землетрясения.	Кто переживает за свою безопасность? («Меня настораживают люди, которые околачиваются рядом со зданием, когда я выхожу», «Я не хочу ездить в ту часть города»).
Любовь и принадлежность	Тепло поприветствуйте каждого участника. Начните с приемов, помогающих установить контакт, с представления себя каждым участником. Предусмотрите время, чтобы участники могли познакомиться друг с другом и установить контакт. Приглашайте участников выражать их мнения и участвовать в процессе. Давайте быструю, положительную обратную связь.	Кто чувствует себя изолированным? («Мне было бы проще присоединиться во время перерыва». Замечаете ли вы, что кто-то сидит отдельно от группы?)
Уважение	Пригласите руководство выступить и выразить благодарность волонтерам за их компетенцию. Попросите участников провести часть обучения или зачитать учебные материалы. Просите участников делиться своими знаниями. Увязывайте новую информацию и знания, которыми уже владеют участники.	У кого низкая самооценка? («Здесь все знают больше меня». Кто не участвует?)
Самоактуализация	Попросите участников подвести резюме и вспомнить, чему они научились.	Есть ли у вас ощущение зарождающегося партнерства между вами и участниками?

² Адаптировано по тексту Руководства МФКК по циклу управления волонтерами на добровольной службе, 2004 г.

Методы обучения лучших супервайзеров¹

Лучшие супервайзеры знают, что обучение идет непрерывно, когда:

- Замечают, что волонтер делает что-то правильно, и тогда супервайзер искренне и позитивно поддерживает его;
- Демонстрируют навык или метод на практике;
- Делятся текущими методиками и новой информацией;
- Поощряют командную работу, групповые обсуждения, решение проблем, работу в паре и менторство;
- Организуют практику в процессе работы.

Записи об обучении¹

Записи об обучении помогут вам разработать план карьерного роста для каждого волонтера. Полезно добавлять заметки о других программах обучения, которые волонтер прошел вне Красного Полумесяца.

Независимо от того, ведутся записи от руки или в электронной форме, личное дело каждого волонтера должно содержать информацию обо всех программах обучения, которые он прошел в Красном Полумесяце.

Как сделать процесс обучения веселым и интересным

- Попросите волонтеров разработать и провести программу обучения.
- Определите задачи обучения вместе с участниками.
- Начните с приемов, которые помогут установить контакт с участниками, или с представления себя каждым участником.
- Используйте все приемы обучения: аудитория, визуальные, кинетические (лекции, чтения, наблюдения, собеседования, групповые дискуссии, фильмы и видео, разделение на группы, игры, пантомимы, ролевые игры, тесты, вопросы и ответы, задачи на размышление и т.д.).
- Привлекайте к обучению нескольких ведущих.
- Старайтесь не использовать жаргонные выражения и аббревиатуры, принятые в Красном Полумесяце.
- Предусмотрите перерывы на отдых!
- Старайтесь, чтобы программа обучения оставалась актуальной – просите участников заполнить форму оценки.

«Я слышу и забываю. Я вижу и запоминаю. Я делаю и понимаю».

Древняя китайская пословица.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.



Работа супервайзера

Основные вопросы

- ◆ У каждого ли волонтера есть супервайзер?
- ◆ Проходили ли супервайзеры соответствующее обучение?

Обзор

Волонтерам нужны четкое направление, поддержка, признание, обучение и обратная связь. Им нужен человек, который будет разъяснять ожидания и помогать в росте и в развитии их навыков. Ежегодно волонтеры получают отзывы о своей работе. Создавайте атмосферу, в которой обратная связь будет уважительной и конструктивной. Не забудьте сообщить волонтерам, что во время их работы для Красного Полумесяца они будут получать неофициальную и официальную обратную связь.

Для чего необходима оценка работы

Предоставление своевременной конструктивной информации о работе волонтера, его методах работы, достижениях, возможностях для роста и развития.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

- ◆ Возможность узнать об изменениях в мотивации волонтера, о его удовлетворенности работой и о желании развивать свои навыки и расти дальше.
- ◆ Возможность выразить признательность за выдающиеся результаты.
- ◆ Возможность прояснить ожидания.
- ◆ Возможность направить или скорректировать при необходимости.
- ◆ Возможность понять карьерные цели волонтера или потребности в обучении.

Как давать обратную связь

Цель обратной связи – помочь волонтеру:

- ◆ продолжать работу на высоком уровне или
- ◆ улучшить качество работы.

Пройдите тест. Отметьте, какие методы вы используете в своей обратной связи:

<input type="checkbox"/> Когда она заслужена	<input type="checkbox"/> Индивидуальный подход
<input type="checkbox"/> Немедленно	<input type="checkbox"/> Когда замечаете улучшение
<input type="checkbox"/> Искренне	<input type="checkbox"/> Используете разные приемы
<input type="checkbox"/> Личное отношение	<input type="checkbox"/> В соответствии с задачей
<input type="checkbox"/> Часто – как минимум 4 положительных момента в работе каждого, даже не вполне положительного работника	<input type="checkbox"/> Отдельно – не смешиваете положительные комментарии и корректирующие

Ваш результат

10 из 10 = вы гений обратной связи; 7 - 9 = вы практически гений обратной связи; 4 - 6 = продолжайте практиковаться; 1 - 3 = практикуйтесь ежедневно.

Как сохранить желание волонтеров работать

Хорошая работа супервайзера способствует формированию у волонтера желания остаться в организации. Иногда волонтеры уходят по причинам, которые супервайзер не может контролировать (болезнь, переезд, рождение ребенка и т.д.), но, тем не менее, большинство причин он контролировать может.

Почему уходят волонтеры

Причины, которые супервайзеры МОГУТ контролировать:

Конфликты с супервайзером	Неинтересная работа	Конфликты с другими
Недостаточное участие супервайзера	Недостаточное обучение	Нечеткие ожидания
Неорганизованная волонтерская программа	Волонтер занимает не ту позицию	Работа не связана с миссией

Первые полгода имеют важнейшее значение!

Первые полгода - это тот период, который определяет, останется волонтер в организации или нет. В этот период происходит рекрутинг волонтера, его определение на позицию, инструктаж и обучение. Кроме того, волонтер знакомится с работой, супервайзером и другими волонтерами. Не забывайте регулярно контактировать с новыми волонтерами.

Другие важные факторы, влияющие на решение волонтера оставаться в организации:

- ◆ Истекает срок назначения волонтера или утверждения его кандидатуры.
- ◆ Меняются требования к обучению.
- ◆ Завершается проект или мероприятие.
- ◆ Происходит реорганизация подразделения.
- ◆ Волонтер отработал необходимое количество часов или получил желаемые доказательства своих достижений.
- ◆ Меняется супервайзер.
- ◆ Вводится новая политика или правила.
- ◆ Человек не чувствует, что его работа пользуется признанием.

Волонтеры, работающие спонтанно или эпизодически

Многие волонтеры предпочитают задания, ограниченные определенным сроком, например конкретный проект или непредсказуемые события (чрезвычайная ситуация). Очень важно, чтобы такие волонтеры получали положительный опыт.

Позитивный имидж Красного Полумесяца формирует у волонтеров, работающих с организацией впервые, образ «друга Красного Полумесяца». Человек расскажет о своем положительном опыте родственникам и друзьям, и это будет укреплять имидж вашего подразделения. Кроме того, возрастает вероятность того, что волонтер вернется в качестве волонтера или с финансовой помощью.

Если рекрутинг волонтеров, ранее не работавших с организацией, для участия в мероприятии осуществляется с сильным нажимом, это может оставить плохое впечатление. Тем не менее, вам необходимо предоставить информацию о волонтерских возможностях и иметь представителя, который сможет ответить на вопросы.

Карьерный рост волонтеров

Планирование карьеры – это общая ответственность волонтера и супервайзера. Волонтер ставит перед собой карьерные цели и решает, как он будет их достигать. Супервайзер и Национальное общество создают обстановку, поддерживающую карьерный рост, и предоставляют ресурсы. Возможность карьерного ро-

ста – это фактор, который удерживает волонтеров в организации. Карьерный рост происходит, когда волонтер:

- Дополняет текущую работу новыми обязанностями или возможностями;
- Переезжает в другие районы или переходит на другие уровни организации;
- Переводится на новые программные направления;
- Переходит работать в другое подразделение;
- Становится супервайзером или тренером других волонтеров;
- Участствует в заседаниях консультационного комитета или руководства;
- Принимается на оплачиваемую должность!

Роль супервайзера в карьерном росте

- Супервайзер играет ключевую роль в направлении роста и профессионального развития волонтеров, которая может выражаться в:
- Проведении собеседований с волонтерами в критические моменты их работы;
- Обсуждении стандартных карьерных возможностей, предоставляемых работой;
- Разработке плана карьерного роста с каждым волонтером;
- Постоянном предоставлении оценки и в анализе работы;
- Предоставлении возможностей для обучения;
- Привлечении волонтеров к деятельности или к работе комитетов, в которых возможно приобретение новых навыков и нового опыта;
- Умении убедить волонтеров ставить реалистичные карьерные цели и уверенно строить свою карьеру;
- Назначении волонтеров на особые задания, открывающие возможности карьерного роста;
- Помощи волонтерам получить доступ к основным группам или лицам;
- Умении признавать достижения волонтеров;
- Учете, какое количество волонтеров ушло из организации и почему;
- Назначении представителя, к которому волонтеры смогут регулярно обращаться;
- Привлечении волонтеров к участию во всех собраниях персонала и их включении во все каналы взаимодействия.

Рабочие вопросы

Когда возникает проблема в работе, есть тенденция ее игнорировать и надеяться, что она решится сама собой. Но в таких случаях волонтер полагает, что он выполняет ваши ожидания, тогда как вас эта ситуация все больше раздражает. Во многих случаях причина кроется в недопонимании взаимных ожиданий, возникшем между супервайзером и волонтером, и эта проблема может быть легко решена, если за нее взяться до того, как поведение волонтера укоренится.

Работа супервайзера

Лучший, кто может дать оценку работе волонтера, - это супервайзер. Если супервайзеру нужна поддержка, на встрече может присутствовать менеджер по волонтерской работе. Применяйте систему последовательных дисциплинарных мер: устное предупреждение, письменное предупреждение, отстранение от работы. Документируйте каждый разговор.

Встреча, посвященная рабочим вопросам

- Сосредоточьтесь на вопросе.
- Уважайте достоинство человека.
- Проясните ожидания.
- ЗадOCUMENTИРУЙТЕ разговор в письменной форме.
- Всегда приглашайте еще одного человека.

Отстранение от работы

Иногда – даже при лучшем руководстве – приходится отстранять волонтера от задания. В случае кражи, продажи запрещенных веществ, насилия по отношению к клиенту или работникам организации это делается немедленно.

В случае отстранения волонтера от работы рассмотрите возможность реализации следующих действий:

- Свяжитесь с отделом кадров, волонтерской службой и (или) председателем волонтеров, чтобы заручиться их поддержкой и получить необходимые указания.
- Встретьтесь с волонтером лично в присутствии третьего лица (предпочтительно председатель волонтеров или другой представитель руководства волонтеров).
- Если вы не можете сообщить волонтеру об его отстранении от работы лично, направьте ему заверенное письмо.
- Уважайте достоинство волонтера, но очень четко сообщите о предпринимаемых мерах.
- Подробно задокументируйте (в письменной форме) сказанное на встрече и принятые меры. Эта информация хранится в личном деле волонтера.
- Информация является конфиденциальной и предоставляется только по необходимости.

Порядок рассмотрения споров и жалоб

Политика рассмотрения споров и жалоб предписывает справедливые и беспристрастные меры, которые должны быть приняты незамедлительно для рассмотрения вынесенных волонтером жалоб или споров. Процедура определяет полномочия и последовательность мероприятий, которые будут реализованы всеми участниками спора, а также сроки и информацию, которая будет необходима для

инициирования и проведения процесса рассмотрения. Процедура рассмотрения споров и жалоб должна быть описана в руководстве для волонтеров и должна быть рассмотрена в ходе инструктажа.

Пройдите тест для супервайзеров

После того, как вы внимательно ознакомитесь с данным разделом, задайте себе следующие вопросы:

	Да	Нет
Отвечает ли работа ожиданиям волонтера?		
Знает ли волонтер, какой вклад он вносит в реализацию миссии Красного Креста?		
Есть ли у вас письменный план удержания волонтеров (особенно в первые полгода работы)?		
Получает ли волонтер признание его заслуг в официальной или неофициальной форме?		
Имеет ли волонтер возможности профессионального роста?		
Предоставляете ли вы обратную связь на постоянной основе?		
Проводите ли вы оценку работы?		
Своевременно ли вы решаете рабочие проблемы?		
Есть ли у вас политика рассмотрения споров и жалоб?		
Нравится ли волонтеру быть волонтером?		

Вы ответили «нет» на любой из вопросов? Если так, примите меры, чтобы улучшить ситуацию в этих направлениях, и это поможет увеличить число постоянных волонтеров!



Признание волонтеров как способ их удержания и повторного привлечения

Обзор¹

Признание – это уважение, выражаемое в прямой форме. Это существенная составляющая любой эффективной волонтерской программы, которая дает нам возможность быть изобретательными, проникательными и внимательными в выражении благодарности и признательности волонтерам. Умение эффективно выражать признание влияет на желание волонтеров продолжать работу для организации больше, чем ежегодные банкеты или мероприятия и чем обычные слова благодарности.

Что для ВАС значимое признание

Вспомните, когда вы действительно чувствовали признание вашей работы в качестве волонтера или работника. Что вызвало это осознание? Какая из перечисленных ситуаций наиболее близко отражает ваш опыт:

1. Супервайзер уделил время, чтобы узнать вас как человека, выказывал неподдельную заботу, помнил о вашем дне рождения и особых событиях вашей жизни.

¹ Адаптировано по тексту Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

2. Супервайзер выразил вам признательность за время, проработанное для организации. Он помнил годовщину вашего прихода в организацию и отметил дополнительное время, которое вы уделяли работе.
3. Супервайзер особо отметил достижение вами какой-либо цели или существенных результатов.
4. Супервайзер привлекал вас к участию во встречах, мероприятиях, тренингах и включил вас в каналы взаимодействия, благодаря чему вы стали чувствовать себя частью команды.

КЛЮЧИ К ТЕСТУ. Если вы выбрали:

Ответ 1, вам нравится, когда вас ценят как человека. Люди этой категории признательны за неподдельный интерес к их жизни, увлечениям и деятельности и за заботу.

Ответ 2, вам нравится, когда ценят затраченное вами время. Люди, предпочитающие эту форму выражения признания, хотят, чтобы было особо отмечено количество отработанных часов, смен, лет и (или) времени.

Ответ 3, вам нравится, когда ценят то, что вы делаете. Люди этой категории любят, когда отмечают достигнутое. Они ориентированы на результат и хотят, чтобы их конкретный вклад не остался незамеченным.

Ответ 4, вам нравится, когда ценят то, что вы являетесь частью организации. Люди этой категории хотят чувствовать себя важной частью команды и знать, что их работа является частью целого. Волонтерам этой категории нравится, когда выражают признание за то, что они являются частью команды Общества Красного Полумесяца. Они хотят знать, как их работа соотносится с общей деятельностью, и хотят, чтобы их считали неотъемлемой частью команды.

В раздаточном материале «Категории признания – как сделать признание значимым» вы найдете идеи, которые сможете включить в свой план. Не забывайте включить элементы из каждой категории, чтобы все волонтеры могли почувствовать вашу признательность.

Что такое эффективное выражение признания¹

Признание выражено эффективно, если оно:

- ◆ Выражено всем волонтерам;
- ◆ Является адресным и гибким;
- ◆ Выражается постоянно;
- ◆ Подвергается постоянной оценке;
- ◆ Является ответственностью всего подразделения;
- ◆ Предусмотрено бюджетами всех отделов, привлекающих к работе волонтеров.

Если какая-то из перечисленных составляющих отсутствует, эффективность волонтерской программы снижается.

Подсказки

Спросите волонтеров, в какой форме им понравилось бы получить признание! Проводите ежегодное исследование и не забывайте спрашивать новых волонтеров, какие формы признания для них ценны. Ответы вас удивят.

Ежегодно пересматривайте план выражения признания волонтерам. Охватывает ли он все категории? Вносите изменения в план по результатам ежегодного исследования!

Используйте возможности, которые открывает для вас ежегодный праздник волонтеров. Ваша задача – наставничество, а не планирование праздника! Используйте идеи, предложенные для каждой категории, чтобы охватить всех волонтеров:

Кто вы как человек: попросите волонтеров выступить и рассказать о себе.

Ваше время: отметьте количество времени или лет, которые волонтеры посвятили организации.

Что вы делаете: расскажите о достижениях в формате «Обзор года».

Быть частью организации: подарите волонтерам небольшие подарки с логотипом Красного Полумесяца.

¹ Адаптировано по тексту *Руководства по управлению волонтерами Американского Красного Креста (ARC3317)*. Ред. июль 2006 г.



Ведение документации и отчетность

Обзор

Сбор и распространение информации о ваших результатах, достижениях и планах на будущее помогают развивать культуру, поддерживающую волонтерство, и обеспечивают поддержку вашей программе.

Распространяйте информацию среди доноров, общественности, СМИ, штатных работников, волонтеров и руководства Красного Полумесяца. Продумайте, какая информация интересна каждой группе и как составить отчет, чтобы он содержал нужные сведения. Чаще всего запрашивается следующая информация:

Общее количество волонтеров, в т.ч. процент волонтеров, которые:

- ┃ Пришли в Красный Полумесяц (с указанием причин)
- ┃ Продлили свои соглашения
- ┃ Ушли из Красного Полумесяца (с указанием причин)

Общее количество:

- ┃ Активных волонтеров
- ┃ Лет службы или длительность службы
- ┃ Волонтеров по возрастным категориям и полу
- ┃ Часов, отработанных волонтерами
- ┃ Волонтерских позиций

Эффективность целей и задач, в т.ч. новых инициатив, стратегии удержания волонтеров и выражения признания.

***Помните:** личный рассказ о том, почему человек стал волонтером, что он приобрел или чему научился в результате этого и как его работа отражается на клиентах, часто оставляет гораздо больше впечатлений, чем статистика!*

Личные дела волонтеров¹

Личное дело волонтера – это официальный документ организации об участии волонтера в ее работе. Волонтеры рассчитывают, что мы будем относиться к сведениям о них с максимальным вниманием и уважением. Эти документы являются конфиденциальными.

Волонтеры могут быть зарегистрированными или незарегистрированными. Зарегистрированные волонтеры работают на регулярной основе, в соответствии с должностными инструкциями. Незарегистрированные волонтеры не проходят стандартный процесс приема, отбора и обучения. Такие волонтеры могут помогать нам всего лишь несколько раз в год на особых проектах или мероприятиях. Незарегистрированные волонтеры могут оказывать помощь по отдельности или группами.

Документация по зарегистрированным и незарегистрированным волонтерам ведется на бумажных носителях. Кроме того, информация может храниться в электронной базе данных.

Сведения, включаемые в личные дела зарегистрированных волонтеров¹

Убедитесь, что в личном деле каждого зарегистрированного волонтера, имеются следующие сведения:

- Заполненная волонтером заявка, в которой указаны как минимум два контакта на случай чрезвычайной ситуации, и подписанные кодекс поведения, заявления о соблюдении конфиденциальности, охране интеллектуальной собственности, недопущении оскорбительных действий и руководстве (правила) для волонтеров;
- Сведения о том, как волонтер был привлечен к работе;
- Сведения о мотивации волонтера;
- Должностная инструкция;
- Отдел и должность, к которым прикреплен волонтер;

¹ Адаптировано по тексту Руководства по политике Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

- Дата начала работы и (позднее) дата окончания работы;
- Заметки, сделанные в ходе собеседования;
- Копии профессиональных свидетельств;
- Сведения о пройденном обучении;
- Перечень выданного оборудования Красного Полумесяца;
- Соглашения с третьими лицами (если применимо; практика в учебном заведении, обучение на рабочем месте и т.д.);
- Копии писем и форм оценки, касающихся работы волонтера;
- Признание: награды, статьи о волонтере, благодарственные письма и т.д.;
- Количество часов, отработанных волонтером (если учитывались);
- Анализ причин ухода.

Располагаете ли вы всеми перечисленными данными? Если нет, начните вести соответствующие записи сегодня!

Сведения, включаемые в личные дела незарегистрированных волонтеров¹

- ◆ Храните информацию о группах или отдельных лицах, в т.ч.:
- ◆ Принадлежность к определенной группе и организационная информация;
- ◆ Имена, адреса, номера телефонов и адреса электронной почты;
- ◆ Контакты в случае чрезвычайной ситуации: имена, номера телефонов, адреса электронной почты;
- ◆ Проекты и задания;
- ◆ Навыки и опыт, характерные для членов группы, или навыки и опыт лица;
- ◆ Регистрационные списки, собранные в ходе проекта.

Сохранность документации¹

Личные дела волонтеров на бумажных носителях должны храниться в закрытом ящике или шкафу. Доступ к документам (бумажным или электронным) имеют только те, кто имеет официальное право с ними знакомиться. Имейте схему хранения информации и ключ на случай смены работника или чрезвычайной ситуации.

Срок хранения личных дел волонтеров¹

Тип документа	Срок
Личное дело волонтера	5 лет после того, как волонтер становится неактивным
Жалобы волонтера	5 лет после рассмотрения жалобы
Дело волонтера, отстраненного по серьезной причине	Бессрочно

¹ Адаптировано по тексту Руководства по политике Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.

Дела активных и неактивных волонтеров хранятся отдельно, чтобы облегчить поиск информации. Если волонтер прекращает работу, его личное дело следует своевременно переместить в неактивные и сделать отметку об изменении статуса в базе данных.

Неактивные волонтеры¹

Четко определите характеристики активных и неактивных волонтеров. Ежегодно связывайтесь с каждым волонтером, чтобы убедиться, продолжает ли он работать для организации.

¹ *Адаптировано по тексту Руководства по политике Американского Красного Креста (ARC3317). Ред. июль 2006 г.*



Заключение

Данное руководство представило вашему вниманию сложный, но всегда оправдывающий усилия процесс создания и поддержания успешных программ для волонтеров вашего Общества.

В дальнейшем вы продолжите строительство культуры, поддерживающей волонтерство, и увидите, как волонтеры влияют на стратегическое развитие вашего Национального Общества. В продолжение этого пути помните, что есть люди и есть ресурсы, которые всегда вас поддержат и вдохновят:

- ◆ Другие профессионалы в области управления волонтерами;
- ◆ Он-лайн дискуссии;
- ◆ Семинары;
- ◆ Статьи и книги по управлению волонтерами.

Возможно, теми, кто будет вдохновлять вас больше всего, станут сами волонтеры, разделяющие ваше стремление изменять жизни людей. Успехов Вам в продвижении волонтерских программ.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица для SWOT-анализа

SWOT-анализ – это метод стратегического планирования, используемый для оценки слабых и сильных сторон, возможностей и угроз, связанных с проектом, программой или деятельностью. Он может быть проведен в любой момент времени для сбора информации нейтральным образом.

Дата оценки: _____ Выполнил: _____ Предмет оценки: _____	
Сильные стороны: (внутренние факторы) Что идет так, как нужно?	Слабые стороны: (внутренние факторы) Что нуждается в улучшении?
Возможности: (внешние факторы) Что можно улучшить и на что можно рассчитывать?	Угрозы: (внешние факторы) Какие ситуации или события могут навредить программе или проекту?

Пример заполненной таблицы для SWOT-анализа

<p>Дата оценки: август 2010 г. Выполнил: Лорен Грубе, сертифицированный администратор по работе с волонтерами</p> <p>Предмет оценки: Программа по управлению волонтерами: Национальные общества Красного Полумесяца Центральной Азии</p>	
<p>Сильные стороны: (внутренние факторы) Что идет так, как нужно?</p>	<p>Слабые стороны: (внутренние факторы) Что нуждается в улучшении?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Миссия Красного Полумесяца. ◆ Качество волонтерской работы и достаточное количество волонтеров. ◆ Сильные комитеты по управлению при ЧС в филиалах. ◆ Руководство признает значимость волонтеров. ◆ Организованная система командирования волонтеров филиалов. ◆ Волонтеры, работающие по проектам, хорошо обучены. ◆ Бюджет предусматривает поощрения для волонтеров. ◆ 50% волонтеров – члены Национального Общества. ◆ Молодежь принимает активное участие в реализации миссии КП. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Планирование – мало письменных планов по привлечению, мотивации, удержанию и повторному привлечению волонтеров. ◆ Нет последовательного обучения штатных работников работе с волонтерами. ◆ Принципы управления волонтерами не соблюдаются на постоянной основе: отслеживание, должностные инструкции (соглашения), собеседования, инструктаж по работе Общества КП, отчетность. ◆ Высокая текучесть волонтеров. ◆ Слишком много материалов для ознакомления. ◆ Нужны подробные планы по работе со СМИ.
<p>Возможности: (внешние факторы) Что можно улучшить и на что можно рассчитывать?</p>	<p>Угрозы: (внешние факторы) Какие ситуации или события могут навредить программе или проекту?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Общество Красного Полумесяца считается лидером среди НПО. <i>Запрос денежных средств на управление волонтерами при составлении предложений о финансировании проектов. Сбор средств. В некоторых Национальных обществах идет процесс восстановления.</i> ◆ Были бы полезны руководства для волонтеров. ◆ Волонтеры должны быть представлены всей организации, чтобы они могли продолжить работу по завершении проекта. ◆ Сообщения из штаб-квартиры НО должны подробнее рассказывать об успешных результатах. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ С течением лет Национальные общества стали зависеть от МФКК. ◆ Бедность. Сейчас у людей меньше денег, чем в какое-либо другое время. ◆ Высокий уровень трудовой миграции. ◆ Донорские организации поддерживают проекты, но не инфраструктуру и зарплату. ◆ В некоторых НО сокращается финансирование молодежных центров. ◆ <i>Некоторые волонтеры живут на большом расстоянии друг от друга и поэтому не могут оперативно помогать друг другу или учиться друг у друга.</i>

Описание добровольческой деятельности



Инструктор/Лектор

Цель выполняемой работы:

Отдел:

Ориентация проведена:

Соглашение о времени работы:

Обучение:

Описание деятельности

Обязанности:

Требуемые знания, умения и опыт:

Требования Физического/Интеллектуального развития:

Преимущества Добровольца-Инструктора ОКП РК:

Подпись Добровольца: _____ Дата: _____

Основополагающие принципы Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
Гуманность, Беспристрастность, Независимость, Нейтральность, Добровольность, Универсальность, Единство.

Описание добровольческой деятельности



Инструктор/Лектор

Цель выполняемой работы:	Перед Инструктором/Лектором стоит задача проводить тренинги и лекции в средних и высших учебных заведениях, различных клубах и организациях по подготовке к действиям при чрезвычайных ситуациях.
Отдел:	Отдел по Чрезвычайным Ситуациям
Ориентация проведена:	Координатором по работе с Добровольцами
Соглашение о времени работы:	Не менее 4 часов в месяц, по заранее составленному графику, в течение 1 года.
Обучение:	ОКП РК проводит для добровольцев 10-ти часовой курс обучения по следующим направлениям: ознакомление, обзор учебного плана, самообучение, отслеживание прогресса и комментарии, предварительное обучение по подготовке к действиям при ЧС, курсы по методике преподавания, анализ, мониторинг и обмен творческим опытом, могут быть также предоставлены последние разработки в программе обучения.

Описание деятельности

Обязанности:

- Действовать в соответствии с основополагающими принципами Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
- Соблюдать нормы кодекса поведения ОКП РК
- Относиться с высокой ответственностью к работе и выполнять ее качественно
- Соблюдать конфиденциальность
- Работать в тесном взаимодействии с другими членами коллектива
- Заполнять необходимую документацию и отслеживать количество отработанных часов
- Заранее оповестить Координатора по работе с Добровольцами в случае, если по уважительным причинам вы не можете выполнить свою добровольческую работу.
- Всегда действовать от имени Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан умело и профессионально: быть терпимым, уступчивым и готовым помочь.
- Предоставлять обучающие материалы в соответствии с разработанным планом.
- Вносить изменения в технику обучения в соответствии со статусом аудитории и характером доклада.
- Поддерживать динамичную и дружескую атмосферу в процессе обучения.
- Поощрять стремления своих слушателей в обучении и поддерживать их самооценку.

Требуемые знания, умения и опыт:

- Опыт участия в различных дебатах и дискуссиях, прохождение курса ораторского искусства
- Отличные навыки устного общения, публичных выступлений и умения донести информацию до слушателей
- Опыт работы в команде
- Умение работать с компьютером, в том числе Microsoft PowerPoint.

Требования Физического/Интеллектуального развития:

- Необходима четкая дикция и умение работать самостоятельно.
- Необходимо постоянно развиваться и совершенствоваться в сфере публичных выступлений.
- Умение работать с аппаратурой для докладов и презентаций.
- Иногда требуется нагибаться, дотягиваться и поднимать предметы весом до 12 кг
- Необходимо следовать всем правилам и положениям Инструкции Общества Красного Полумесяца для Добровольцев.

Преимущества Добровольца-Инструктора ОКП РК:

Возможность оказывать помощь другим • Благоприятные возможности для профессионального роста • Признание заслуг • Возможность использовать имеющиеся навыки • Равные возможности для всех • Курс лектора • Курс по оказанию первой помощи • Опыт построения карьеры и обучения • Рекомендательное письмо • Возможность получения униформы • Набор для оказания первой помощи • Сертификат по окончании года работы.

Подпись Добровольца: _____ **Дата:** _____

Основополагающие принципы Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца

Гуманность, Беспристрастность, Независимость, Нейтральность, Добровольность, Универсальность, Единство.

Форма для собеседования с волонтером

Личные данные	
Фамилия:	
Имя:	
Адрес:	
Телефон, мобильный:	
Email:	

Готовность к работе	
Почему вы хотите помогать Обществу Красного Полумесяца?	Помогать другим • Знакомиться с людьми Опыт работы • Рекомендация • Другое
Как вы узнали о волонтерской работе для Красного Полумесяца?	Другое подразделение КП • Семья, друзья Выставка, фестиваль • Организация Брошюра КП • Волонтер КП Мероприятие • Зашел • Веб-сайт
Сколько раз в месяц или в неделю вы сможете оказывать нам помощь?	Ежедневно • Раз в неделю Два раза в неделю • Два раза в месяц Раз в месяц • Другое _____
По каким дням вы сможете работать?	Вс _____ • Пн _____ • Вт _____ Ср _____ Чт _____ • Пт _____ Сб _____
Как вы думаете, сколько месяцев (лет) вы будете помогать Красному Полумесяцу?	
Вы:	Учитесь • Ищете работу • На пенсии Работаете (полная занятость) Работаете (неполная занятость)
Какие поездки или учебные мероприятия вы планируете в ближайшие полгода?	
О каких ограничениях мы должны знать, чтобы найти для вас подходящее занятие?	

Опыт	
Навыки:	
Опыт:	
Место работы или учебы:	
Образование:	
Знание языков:	

Ситуативные вопросы	
Что вы знаете об Обществе Красного Полумесяца?	
Расскажите о своем опыте работы с людьми.	
Как вы думаете, какое впечатление вы производите на людей, которые видят вас впервые?	
Расскажите о своем опыте публичных выступлений или об опыте взаимодействия.	
Расскажите о случае, когда кто-то испытывал ваше терпение. Как вы разрешили ситуацию? Чем она закончилась?	
Есть ли у вас вопросы, на которые я могу ответить?	
Красному Кресту нужна помощь. Знаете ли вы еще кого-нибудь, кто хотел бы стать волонтером?	

Поблагодарите кандидата за уделенное вам время. Сообщите ему, подходит ли его кандидатура на текущие волонтерские позиции Красного Полумесяца. Объясните, что будет происходить в дальнейшем (по необходимости).

**Заявка на прохождение ориентационного курса для волонтеров
Спасибо за Ваше желание присоединиться к нашей команде
в качестве волонтера Красного Полумесяца**



Дата проведения ориентационного курса _____

Имя и адрес (печатными)	Телефон	«У» здесь, если Вы хотели бы помочь в организации мероприятия	«У» здесь, если Вы хотели бы получить тренинг по первой помощи	«У» здесь, если Вы хотели бы сделать финансовое пожертвование	Для записки персонала КП
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ПОСОБИЕ ДЛЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

СОДЕРЖАНИЕ*Приветствие**Миссия**История образования Общества Красного Полумесяца
Республики Казахстан (ОКП РК)**Основополагающие принципы**Программы ОКП РК**Наши ожидания**Меры безопасности**Деятельность ОКП РК**Наши контакты***ПРИВЕТСТВИЕ**

Национальное Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан посвящает себя делу оказания помощи в возрождении надежды и достоинства самых уязвимых слоев населения. Являясь частью Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца, глобальной сети, которая ежегодно оказывает помощь 230 миллионам человек, мы в состоянии выполнять свою миссию, благодаря таким людям, как вы, которые делятся своим временем и знаниями в качестве добровольцев Красного Полумесяца.

Мы работаем вместе с Вами, чтобы помочь уязвимым слоям населения Республики Казахстан и делаем это в рамках программ по здравоохранению и оказанию помощи населению при подготовке и реагированию на стихийные бедствия, распространению гуманитарных ценностей и охране окружающей среды, восстановлению семейных связей и поддержке мигрантов и беженцев.

Можно сказать одно: мы не могли бы повлиять на жизнь людей, помогать в решении их проблем без помощи наших добровольцев. Многие люди сегодня считают, что жизнь летит слишком быстро, и они, наверное, правы. В наш век информационной загруженности мы чувствуем такой переизбыток фактов и знаний, что просто не в силах усвоить их.

Семьи имеют сегодня мало свободного времени, и собственные срочные проблемы не позволяют им выйти за пределы своего «мира». Но каждый из вас является прекрасным примером того, что и в нашем занятом мире, при напряженном графике и дефиците свободного времени можно сделать доброе дело, чтобы помочь другим людям.

Мы высоко ценим стремление добровольцев помочь нам в выполнении нашей миссии. Своими благими действиями Вы показываете гражданскому обществу, что даже один человек способен изменить мир к лучшему. Еще раз спасибо вам за Ваши высокие намерения и желание быть полезными людьми.

С наилучшими пожеланиями,

*Еркебек Аргымбаев,
Президент Национального Общества
Красного Полумесяца Республики Казахстан*

В марте 2002 года Общество Красного Креста и Красного Полумесяца было переименовано в Общество Красного Полумесяца. В соответствии с Женевскими конвенциями и Указом Президента Республики Казахстан, Общество Красного Полумесяца является единственной неправительственной организацией, которая поддерживает власти в гуманитарной сфере в период вооруженных конфликтов, оказывает помощь в создании аварийно-спасательных служб, в подготовке и восстановлении после стихийных бедствий, предоставлении медицинской и социальной помощи для уязвимых групп населения (в том числе репатриантов и беженцев), оказывает содействие международному гуманитарному праву, по розыску и воссоединению семей. В декабре 2003 г. ОКП РК было признано Международным Комитетом Красного Креста и стало полноправным членом Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца.

ЭМБЛЕМЫ



Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан является одним из 186 национальных обществ, которые составляют совместно с МККК и МФ ОКК/КП Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца. Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца официально признает три эмблемы: Красный Крест, Красный Полумесяц и Красный Кристалл.



ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ

В 1965 году Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца утвердило 7 основополагающих принципов, которые определяют линию поведения всех участников Движения и всех его национальных обществ. Основополагающие принципы Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца являются основой нашей работы в Обществе Красного

Полумесяца Республики Казахстан. Каждый из нас несет ответственность в соответствии с ниже указанными принципами. Наша приверженность основополагающим принципам объединяет нас для достижения общей цели, и вдохновляет всегда поступать таким образом, чтобы мы могли оправдать доверие казахстанского народа.

Гуманность

Образованное из стремления оказать помощь всем раненым, без дискриминации, на поле битвы, Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца в международном и национальном масштабе направляет свои усилия на предотвращение и облегчение страданий человека при любых обстоятельствах.

Цель Движения – защита жизни и здоровья, обеспечение уважения к человеческой личности, достижение взаимопонимания, дружбы и сотрудничества, длительного мира между народами.

Беспристрастность

Движение имеет равный подход для всех, независимо от национальной и расовой принадлежности, религии, социального положения и политических взглядов. Размер его действий

Приложения

зависит лишь от степени человеческих страданий, и помощь оказывается в первую очередь там, где бедствия требуют её наиболее срочного применения.



Нейтральность

В целях сохранения доверия всех сторон, Движение воздерживается от принятия позиции той или иной стороны в ходе конфликтов, а также в спорных вопросах политического, расового, религиозного или идеологического характера.

Независимость

Движение независимо. Национальные Общества, оставаясь в своей гуманитарной деятельности вспомогательной организацией для правительства и подчиняясь законам своих стран, сохраняют свою автономию, которая помогает им действовать в полном соответствии с Принципами Движения.



Добровольность

Движение носит характер добровольной помощи, без какой бы то ни было заинтересованности.

Единство

В каждой стране может существовать не более одного Общества Красного Креста или Красного Полумесяца. Оно открыто для всех, и его гуманитарная деятельность распространяется на всю территорию страны.

Универсальность

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца, является всемирным, в рамках которого все Национальные Общества имеют равные права и обязаны взаимно поддерживать друг друга.

ПРОГРАММЫ ОБЩЕСТВА КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Мы знаем, как прекрасно осознавать, когда спасаешь человеческую жизнь. Вместе с добровольцами мы делаем это уже более чем 73 года. Ежегодно Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан помогает людям в чрезвычайных ситуациях - при землетрясениях, пожарах и наводнениях; проводит обучение людей по оказанию первой помощи и готовности к стихийным бедствиям, а также проводит просветительскую работу в области здравоохранения. Наша работа ведется в 7 ключевых направлениях:



тивное использование добровольцев для достижения результативности и более успешного проведения в жизнь программ Общества.

Управление при ЧС

Каждый год Общество выделяет 2.5-5 млн. долларов США в качестве гуманитарной помощи на территории Казахстана для подготовки к стихийным бедствиям, оказания помощи пострадавшим, медико-социальной помощи и готовности к действию в чрезвычайных ситуациях. Наш всеобъемлющий подход также включает в себя обучение оказанию первой помощи и проведению мероприятий для смягчения последствий и восстановления после стихийных бедствий.

Охрана здоровья населения и уход (Профилактика туберкулеза и ВИЧ)

Число случаев ВИЧ растет в Центральной Азии, и Казахстан является одной из наиболее пострадавших стран. С помощью наших программ «Молодежь и здоровый образ жизни», десятки тысяч студентов и школьников получили образование по вопросам ВИЧ и профилактике заболеваний, передающихся половым путем.

Распространение гуманитарных ценностей

Мы придерживаемся соблюдения принципов гуманитарного права в ходе вооруженных конфликтов и в мирное время. Общество проводит лекции и мероприятия с целью распространения норм международного гуманитарного права среди представителей государственной власти, военных структур, преподавателей, студентов и широкой общественности. С 1995 года 30000 человек приняли участие в этих мероприятиях.

Оказание помощи беженцам

По данным УВКБ 15800 беженцев проживают в Республики Казахстан. С 1995 года Программа по оказанию помощи беженцам ведет работу по решению наиболее острых социальных проблем и помогает беженцам получить доступ к первичной медико-санитарной помощи в соответствии с международными стандартами.



Организационное развитие

Основной задачей по организационному развитию является укрепление нормативно-правовой и организационной основы Общества на всех структурных уровнях. Наша цель - расширение и увеличение деятельности по укреплению правовой базы и оказанию услуг, по управлению человеческими и финансовыми ресурсами, а также широкое и эффективное использование добровольцев для достижения результативности и более успешного проведения в жизнь программ Общества.

Восстановление семейных связей

Каждый год от 300 до 500 человек обращаются в Общество с просьбой найти пропавших родственников. Наша программа оказывает помощь в восстановлении семей, распавшихся в результате военных конфликтов или стихийных бедствий, а также в поиске людей, пропавших без вести.

Молодежная программа

7 молодежных центров работают в Казахстане. Их работа нацелена на расширение потенциальных возможностей молодежи, обучение навыкам оказания первой медицинской помощи и готовности к стихийным бедствиям; а также поощрение здорового образа жизни и воспитание гуманитарных ценностей.

ПРАВА ДОБРОВОЛЬЦЕВ ОКП РК**Доброволец Общества Красного Полумесяца РК имеет право:**

Сделать выбор и стать членом Общества Красного Полумесяца в соответствии с положениями Устава Общества

Пройти вводный курс в целях ознакомления с Движением КК и КП

Обучаться на семинарах или тренингах в рамках МД ОКК и КП, или получать возможность для личного саморазвития, чтобы выполнять определенные уставные задания Общества, или роли в рамках проводимых Обществом программ и проектов;

Предлагать свои идеи или новаторские планы по внедрению новых проектов/акций или для более эффективной реализации проводимых мероприятий Общества;

Участвовать при подготовке и реализации программ, проектов, а также в процессах планирования деятельности Общества на последующие периоды;

Иметь доступ к любой информации о Национальном Обществе, проводимых им программах и проектах, а также мероприятиях и событиях внутри Движения;

Пользоваться соответствующим оборудованием или техническими средствами для выполнения работ в рамках программ, проектов согласно с установленным порядком в Обществе;

Одновременно являться членом или добровольцем другой организации (НПО), при этом не нарушая принципы Движения КК и КП, правила поведения и условия подписанного соглашения - обязательства с Обществом Красного Полумесяца РК;

Право на то, чтобы к добровольцу относились как к равному по положению сотруднику;

Иметь возможность получить повышение/приобрести новые навыки и умения;

Право на конфиденциальность личного дела;

Право на осуществляемую на постоянной основе оценку результатов деятельности;

Соглашаться или отказаться от выполнения заданий и роли, основываясь на основополагающем принципе Движения КК и КП - «Добровольность».

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОКП РК

- Наличие кодекса поведения, прав и ответственности ОКП РК и добровольцев;
- Подбор добровольцев в соответствии с задачей и определенной ролью;
- Подбор добровольцев с учетом их обязательств и возможностей;
- Отсутствие дискриминации по любым принципам;
- Соблюдение гендерного баланса;
- Обучение добровольцев, в т.ч. Основополагающим Принципам;
- Обеспечение добровольцев соответствующей экипировкой;
- Поощрение и выражение благодарности как возможность их развития;
- Возмещение расходов, понесенных добровольцами при выполнении заданий ОКП РК;
- Гарантирование, что добровольцы не будут заменять оплачиваемый персонал;
- Кооперирование и партнерские отношения с государственными организациями, ОКП РК и частным сектором с целью поддержки добровольцев из этой среды.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Ожидаемые результаты от сотрудничества с ОКП РК:

- Доверие и уважение.
- Работа, направленная на снижение уязвимости людей Профессиональные тренинги.
- Помощь и руководство.
- Эффективное использование времени.
- Возможность расти и развиваться.
- Запись в резюме, рекомендательные письма.
- Признание за хорошо выполненную работу.

Что Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан ожидает от Вас:

- Доверие и уважение.
- Максимальную отдачу.
- Упорство в достижении цели. Соблюдение правил Международного Движения, Общества Красного Полумесяца
- Следование руководствам и нормативным актам ОКП РК Коммуникабельность.
- Надежность.
- Гибкость.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан считает своим долгом защищать людей, их имущество, денежные средства и добровольные пожертвования, внесенные в ОКП РК. Для выполнения этих задач необходимо совместное сотрудничество ОКП РК с добровольцами. Помните: для успешной работы необходимо выполнять правила собственной безопасности. Обращайтесь за помощью в случае необходимости.

Несчастный случай

Если вы получили травму, примите меры по оказанию первой помощи. Известите руководителя о случившемся. По мере необходимости вам будет предоставлена дополнительная помощь. Мы просим вас также написать отчет о происшествии.

Оцените свое физическое состояние перед началом задания. Попросите о помощи, если вы считаете, что не в состоянии самостоятельно выполнить данное задание. Если кто-то нуждается в оказании первой помощи, но вы не имеете соответствующую квалификацию, обратитесь за помощью к штатному сотруднику. Потерпевшее лицо должно уметь позаботиться о себе, например, самостоятельно сделать перевязку. Аптечки первой помощи находятся в большинстве филиалов и отделов ОКП РК. Если вы не получили соответствующую установку, то: Не прикасайтесь к крови. НЕ смывайте пятен крови. Не касайтесь предметов, запачканных кровью.

Аварийная эвакуация

Приоритетной задачей Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан является проведение работы по предупреждению, подготовке и реагированию на чрезвычайные ситуации. Наиболее важным и эффективным разделом этой деятельности является осуществление эвакуации, когда каждый знает, что делать при возникновении чрезвычайной ситуации.

Приступая к обязанностям добровольца, пожалуйста, изучите расположение всех выходов в вашем рабочем районе. Запомните, где хранится оборудование, обеспечивающее безопасную работу. Спросите своего лидера, где вы должны встретиться в случае эвакуации. Оцените вашу способность безопасно провести эвакуацию из здания или с территории. Не стесняйтесь спрашивать вашего лидера, если у вас возникают проблемы.

Насильственные меры по отношению к добровольцам

Не допускаются никакие насильственные действия в отношении добровольцев. Просьба немедленно сообщать вашему руководителю о потенциально опасных ситуациях или о посто- ронних лицах в помещении офиса. Это обязательно, где бы вы ни работали. Мы проведем оперативное и, насколько это возможно, конфиденциальное расследование.

Конечно, доброволец не должен использовать методы угроз и запугивания или нанесения физической травмы другому лицу. Любые заявления или жесты, которые предполагают агрессивное поведение будут рассматриваться руководством всерьез и расцениваться соответствующим образом. Ни в коем случае и ни при каких обстоятельствах в Обществе Красного Полумесяца Республики Казахстан не допускается использование оружия любого вида. Умышленное причинение тяжкого вреда нашей собственности или частной собственности запрещается. Добровольцы, подозреваемые в насильственных методах поведения, могут быть отстранены от работы на время проведения расследования до выяснения обстоятельств.

Препятствия и неблагоприятные условия

Если возникают препятствия для вашего перемещения, например, в виде неблагоприятных погодных условий, и работа становится небезопасной, позвоните вашему руководителю. Мы не хотим, чтобы вы без надобности подвергали себя риску. Однако, если вы чувствуете, что сможете выполнить свою работу, не подвергаясь опасности, знайте, что ОКП РК нуждается в ваших навыках и умениях.

У добровольцев часто возникают вопросы по некоторым пунктам. Не стесняйтесь спрашивать руководителя для получения более подробной информации.

Возраст

К добровольческой работе допускаются лица старше 14 лет и старше, при поддержке со стороны родителей или опекунов для молодых добровольцев. Мы призываем всех членов семьи добровольцев оказывать содействие им.

Посещаемость

Мы надеемся, что вы всегда будете в состоянии выполнить ваши добровольческие соглашения. Если вы больны или возникла какая-либо непредвиденная ситуация, и вы не можете работать в запланированное время, сообщите об этом вашему непосредственному руководителю как можно раньше. Чем раньше вы поставите его в известность, тем легче будет найти другого добровольца на ваше место. В случае неожиданного отсутствия или частых опозданий, вас могут попросить покинуть армию добровольцев. Добровольцам, которые временно не могут работать по состоянию здоровья, необходимо уведомить об этом своего лидера.

Карьерный рост

Опыт, который вы получаете в качестве добровольцев ОКП РК, может оказаться ценным на сегодняшнем рынке труда. Наши координаторы предлагают консультации и поддержку добровольцев, которые хотели бы продолжать свою деятельность в этом качестве добровольцев или поступить в штат сотрудников. Служба карьерного роста включает: возможность обучения и подготовки кадров, предоставление информации о свободных рабочих местах среди добровольцев и штатных сотрудников; рекомендательные письма для потенциальных работодателей.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

Данный Кодекс поведения обязателен для всех добровольцев Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан (именуемого в дальнейшем как «Общество, ОКП РК»).

Добровольцы Общества должны установить и придерживаться таких правил и методов работы, которые будут только повышать доверие у населения к Движению Красного Креста и Красного Полумесяца и ОКП РК. Они должны осознавать, что их действия могут иметь важные последствия для многих людей.

Независимо от того, находятся ли добровольцы при исполнении какой-либо миссии или нет, им запрещается делать какие-либо словесные заявления или прибегать к каким-либо действиям, которые могут противоречить основополагающим Принципам Движения Красного Креста и Красного Полумесяца;

Вследствие вышеизложенного, доброволец ОКП РК обязуется :

- Уважать эмблемы Красного Креста и Красного Полумесяца и способствовать тому, чтобы они пользовались уважением среди населения ;
- Прилагать все усилия для достижения высоких стандартов качества проводимой работы;
- В случаях ЧС оказывать необходимую помощь в соответствии со своими навыками и возможностями на основе договоренности с ОКП РК;
- Реагировать на нужды уязвимых слоев населения и укреплять их потенциал, чтобы они могли сами оказать помощь себе и друг другу;
- Способствовать развитию идеи добровольческого движения Общества среди населения и молодежи;
- Ни в коем случае не иметь оружие или боеприпасы в автомашинах или офисах ОКП РК, не пользоваться ими во время исполнения работы;
- Не носить в офисе Общества и при выполнении мероприятий военную форму или какие-либо знаки, свидетельствующие о военном статусе;
- Не пользоваться отличительными знаками Красного Креста и Красного Полумесяца вне исполнения добровольческой деятельности;
- Не предпринимать от имени Общества какую-либо деятельность политического, религиозного, профессионального или коммерческого характера без получения на то разрешения у сотрудников ОКП РК;
- Не ссылаться во время выполнения добровольческих заданий на политические или военные ситуации при официальном или личном общении с посторонними лицами, включая разговоры, телефонные переговоры, сообщения по СМИ, телеграммы и письма, а также не оценивать их и не выражать свое мнение от имени ОКП РК;
- Не принимать каких-либо финансовых или материальных подарков, или обещаний подарить или оказать другие выгоды в связи с выполнением работ;
- Не выступать от имени Общества Красного Полумесяца ни в финансовом, ни в другом отношении без получения официальных полномочий;
- Осторожно и бережно распоряжаться доверенными ему фондами и материальными ценностями, а также всегда быть готовым предоставить отчет об использовании этих фондов и ценностей;
- При прекращении добровольческой службы в Обществе вернуть ОКП РК весь полученный материал, включая бэйджи и выданные ему отличительные знаки Движения;
- Не дискредитировать, т.е. не допускать действия, высказывания или распространение каких-либо сведений, порочащих имидж ОКП РК. Порочащими являются поступки или несоответствующие действительности сведения, которые подрывают деловую репутацию ОКП РК.

Согласно Кодексу поведения - считается недопустимым:**1. Нарушение законов, правил и положений**

- A.** Нарушения действующего национального законодательства, международного права;
- B.** Нарушения Устава или положений ОКП РК
- C.** Осуществление деятельности без специальных навыков.

2. Злоупотребление властью

- A.** Любое действие, которое можно рассматривать как домогательство или дискриминацию по всем принципам, изложенным в Миссии ОКП РК.

- В.** Использование служебного положения в правовом, финансовом, и моральном отношении без специального разрешения ОКП РК
- С.** Кража или незаконное присвоение денежных средств или имущества ОКП РК.
- D.** Все формы эксплуатации, негуманного отношения или насилия;
- E.** Жестокое обращение, злоупотребление должностью или влиянием для получения личной выгоды или выгоды в интересах другого лица;
- F.** Вымогательство денег, вещей, сексуальные домогательства или другие виды оскорбительного и унижающего человеческого достоинство поведения.

3. Нарушения правил безопасности

- A.** Несоблюдение правил собственной безопасности
- B.** Использование и хранение любого вида оружия и боеприпасов.

4. Нарушение нейтралитета:

- A.** Публичных заявлений в связи с политической или военной ситуацией
- B.** Неправильное использование эмблемы Красного Полумесяца, Красного Креста и Красного Кристалла.
- C.** Издательская деятельность, публикация статей или исследований в СМИ без предварительного согласования с ответственными сотрудниками ОКП РК

5. Халатность

- A.** Небрежное обращение к собственности Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан.

6. клевета или введение в заблуждение

- A.** Любое заведомо ложное или злонамеренное заявление по отношению к другому добровольцу, штатному сотруднику или третьему лицу

7. Коррупция

8. Кража

Пожалуйста, сообщайте о любых опасениях или подозрениях относительно нарушения Кодекса поведения вашему непосредственному руководителю. Если вы сообщили о нарушении Кодекса, то будет проведено справедливое и беспристрастное расследование. Доброволец получит уведомление, что ведется официальное расследование, и он будет отстранен от работы до завершения расследования. Если нарушение Кодекса действительно имело место, доброволец будет нести полную уголовную, административную и гражданскую ответственность и отстранение от деятельности в Обществе Красного Полумесяца Республики Казахстан.

Общественная работа

ОКП РК может задействовать добровольцев в дополнительной общественной работе. Вся деятельность добровольцев официально фиксируется, при необходимости вы имеете возможность ознакомиться с документами касательно вашей деятельности.

Конфиденциальность

Во время службы в ОКП РК в качестве добровольца вы можете получить доступ к конфиденциальной информации о других добровольцах, клиентах, донорах и сотрудниках. Мы просим вас не обсуждать конфиденциальную информацию. Каждый человек заслуживает самого серьезного уважения и неприкосновенности частной жизни. Никогда не передавайте и не раскрывайте информацию лицам, которые не относятся к нашей организации. Мы просим Вас подписать соглашение о конфиденциальности, прежде чем начать вашу службу в качестве добровольца.

Интеллектуальная собственность Интеллектуальная собственность включает все изобретения, открытия и другие авторские работы по определениям, предусмотренным законодательством

Приложения

Республики Казахстан в отношении торговых марок, патентов и авторского права. Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан обладает единоличным авторским правом на любую интеллектуальную собственность, разработанную или созданную добровольцами, сотрудниками или консультантами во время исполнения ими миссии Общества Красного Полумесяца.

Пожертвования

ОКП РК реализует свои задачи благодаря добровольцам, которые безвозмездно предоставляют нам свою помощь.

Пожалуйста, свяжитесь с:

- Финансовым директором ОКП РК или Председателем филиала- если хотите внести пожертвование в виде денег или подарка;
- Координатором по работе с добровольцами, - чтобы поделиться информацией о людях или группах людей, желающих стать добровольцами.

Наркотическая и алкогольная политика

Просим вас сохранять доверие общественности к нашему Обществу. Люди должны быть уверены, что мы : -не занимаемся рекламой, а также незаконным использованием, хранением и продажей наркотиков и алкоголя -не находимся под влиянием алкогольных и других веществ, способствующих потере контроля. Нарушение этого правила приведет к немедленному увольнению из службы добровольцев.

Возмещение расходов

Для возмещения расходов требуется предварительное согласие от руководителя до момента, когда вы понесли расходы, подлежащие возмещению. Чтобы требовать возмещения, пожалуйста, заполните форму компенсации расходов, приложите квитанции и получите необходимое количество подписей.

Каникулы

Хотя в некоторых филиалах, возможно, потребуется помощь добровольцев 365 дней в году, большинство офисов ОКП РК закрываются на следующие праздники: Новый Год (1-2 января), Рождество Христово (7 января), Международный Женский День (8 марта), Наурыз (22 марта); День Дружбы Народов (1 мая), День Победы (9 мая), День столицы РК(6 июля), День конституции РК (30 августа) и День независимости РК (16 декабря) .

Идентификация

После того, как вас зарегистрировали в качестве добровольца, вы можете получить именной бейдж. Пожалуйста, носите свой бейдж, когда вы находитесь на работе в качестве добровольца ОКП РК и не надевайте его в нерабочее время. В случае утери бейджа поставьте в известность вашего руководителя, чтобы вам могли помочь.

Страхование ОКП РК не обеспечивает страхование добровольцев. Пострадавшие добровольцы должны пользоваться своей медицинской страховкой. Если вы ,выполняя волонтерскую работу, едете в вашем личном автомобиле, вы можете надеяться только на ваше собственное страхование .Вам будет предложено подписать заявление о том, что вы приняли к сведению эту информацию.

Отпуск / Увольнение

ОКП РК может Вам предоставить отпуск на срок до 6 месяцев. Мы с нетерпением будем ждать, когда вы будете готовы снова приступить к работе.

Вы можете принять решение об увольнении из рядов добровольцев в любое время. Мы просим Вас уведомить нас о вашем решении по крайней мере за две недели до ухода. Мы надеемся, что вы снова будете добровольно сотрудничать с нами, когда позволит ваш график!

Медицинские консультации

Добровольцы ОКП РК не могут выписывать лекарства, назначать лечение или ставить медицинский диагноз, если только не имеют специального образования и разрешительных документов.

Политика взаимоотношений со СМИ

Информационный сотрудник штаб-квартиры и председатели филиалов связаны со средствами массовой информации. Только назначенные представители ОКП РК могут делать официальные заявления. Если СМИ хотят получить информацию от вас, пожалуйста, немедленно сообщите об этом своему руководителю. Он обратится за помощью и поддержкой к соответствующим сотрудникам ОКП РК.

Личное имущество

Мы рекомендуем Вам оставлять свои ценные вещи дома. Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан не несет ответственности за личные вещи, которые были потеряны или украдены с места работы, из транспортного средства или пропали во время проведения мероприятия.

Разрешение проблем

Иногда, у каждого из нас, возникают проблемы. Это могут быть проблемы общения, «стилевые» различия, проблема, как ускорить назначение, разногласия по поводу одежды, сопротивление предложениям, нежелание следовать намеченным маршрутом или разногласия в отношении услуг для клиентов. Независимо от ситуации, любая проблема определяется как форма конфликта, который мешает общей работе, которую мы ведем. Если у вас возникли проблемы, попробуйте решить ее самостоятельно, выполнив следующие действия:

Шаг 1. Определите проблему.

Шаг 2. Ищите взаимоприемлемое решение с человеком или людьми, с которыми у вас возникли проблемы. Выслушайте их внимательно, чтобы узнать их точку зрения, а затем объясните, что вас не устраивает.

Шаг 3. Если приемлемое решение не может быть найдено путем разговора с людьми, вовлеченными в конфликт, или, если вам неудобно разговаривать с его участниками, пожалуйста, обсудите проблему с вашим руководителем.

Шаг 4. Если разговор не принес взаимоприемлемого решения, вы можете попросить назначить встречу с вашим Координатором. В случае, если и эта встреча оказалась неудовлетворительной, вы можете прибегнуть к последней возможности- прямому письму с подробным описанием ситуации Президенту Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан. В этом случае решение Президента является окончательным.

Запомните эти основные принципы решения проблемы:

- Сосредоточьтесь на проблеме и поведении, а не на личности человека.
- Сохраняйте уверенность в себе, уважайте свое и чужое чувство собственного достоинства.
- Возьмите на себя инициативу в решении проблемы наилучшим образом, подайте пример.

В связи с тем, что наша работа очень важна, были разработаны процедуры для защиты ваших интересов и интересов ОКП РК. Мы можем проводить неформальные дискуссии с Вами, чтобы

Приложения

убедиться, что вы знаете и соблюдаете правила. Эти обсуждения направлены на улучшение подготовки кадровых работников.

Эти дискуссии могут быть как в устной, так и в письменной форме. По результатам проверки или в случае, если руководство имеет на то веские основания, мы можем приостановить или прекратить наше с вами сотрудничество. Мы стремимся обеспечить справедливое отношение ко всем добровольцам, и хотим быть уверены в том, что действуем быстро, справедливо и последовательно.

Признание

Вы выполняете очень важную работу, которая направлена на максимальное предотвращение человеческих потерь при различных ЧП, стихийных бедствиях и т.д., а также на улучшение морального и социального состояния общества в целом. В знак глубокой признательности за ваш труд, самоотдачу и выделенное время будут проводиться различные мероприятия, направленные на поощрение наших добровольцев.

Имущество ОКП РК

Оборудование ОКП РК такие как информационные табло, автомобили, сотовые телефоны, компьютеры, электронная почта, факсы, интернет, межстанционная почта, телефоны, голосовая почта, и т.д., должны использоваться только в рабочих целях, включая случаи чрезвычайных ситуаций. Доброволец должен осторожно и бережно относиться доверенным ему имуществом и материальными ценностями.

Курение

Во всех помещениях и транспортных средствах принадлежащих ОКП РК и во время мероприятиях курить запрещено. Курение разрешено в специально отведенных местах. На определенных мероприятиях зоны курения могут отсутствовать. Пожалуйста, соблюдайте порядок в местах курения.

Обучение

Индивидуальное обучение, включая дополнительное обучение может предоставляться всем добровольцем. Пожалуйста, сообщите своему координатору, если Вы чувствуете, что у Вас недостаточно навыков для выполнения заданной работы.

Таким образом, каждый из нас и мы все вместе должны поддерживать высокий уровень этического и профессионального поведения.

Контактная Информация

Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан

Офис в Алматы: 050010, г.Алматы, ул. Кунаева 86

Tel.: +7 (727) 291 62 91, 291 40 70

Приложение

Мы хотим поблагодарить Вас еще раз за то, что присоединились к нам и помогаете в достижении нашей миссии, изменяя жизнь людей к лучшему. Если у Вас есть любые пожелания для улучшения нашей деятельности, пожалуйста, обращайтесь к нам.

Мы ценим Вас!

Анкета для добровольца



Red Crescent Society
of the Republic of Kazakhstan



American
Red Cross

Личная информация:

Дата:

ФИО:

Фамилия

Имя

Отчество

Почтовый адрес:

Индекс

Страна

Город

Улица

Место жительства (если другой адрес):

Индекс

Страна

Город

Улица

Номер телефона и e-mail:

Домашний/ Сотовый

Рабочий

E-mail

Дата рождения:

Пол: М Ж

Предпочтительный размер униформы: S M XL

Контактные телефоны на случай экстренной ситуации:

На каких языках Вы свободно читаете, пишете, говорите? _____

Имеете ли вы какие-либо ограничения, связанные с вашим здоровьем?

Дыхательные эмоциональные слуховые связанные со способностью учиться
 слепота связанные с поднятием тяжелых предметов вестибулярные
 зрительные связанные с передвижением инвалидное кресло другое

По какой причине Вы хотели бы стать добровольцем Общества Красного Полумесяца? _____

Чтобы помочь людям

Для получения рекомендации

Для получения опыта работы

Для знакомства с новыми людьми

ВНУТРЕННЯЯ ИНФОРМАЦИЯ

Дата ориентационного курса:

Дата выдачи бейджа:

Позиция добровольца: _____ Департамент: _____

Копия удостоверения личности прилагается: _____

Приступил(а) к работе: Закончил (а) работу:

Наличие подписанного заявления: да нет

Личная информация:

Как Вы узнали о возможности стать добровольцем Общества Красного Полумесяца (ОКП)?

- От другого ОКП Через СМИ От Сотрудника ОКП
- На специальном мероприятии На ярмарке/ фестивале На работе
- От добровольца ОКП От посторонних людей От родственников/ друзей
- Из брошюры ОКП В школе/вузе На сайте

Опыт работы или опыт работы в качестве добровольца, образование и навыки:

В каких программах Общества Красного Полумесяца Вы заинтересованы?

- Работа с населением Переводческая деятельность
- Подготовка к ЧС Работа по налаживанию связей
- Тренинги по первой помощи Организация мероприятий
- Привлечение финансирования Другое _____

Общество Красного Полумесяца просит своих добровольцев о подписании соглашения. Пожалуйста, укажите, какое время Вы можете уделить добровольческой деятельности.

- 6 месяцев и более 1 год и более другой срок, укажите, какой _____

Как часто Вы хотели бы посвящать свое время добровольческой работе?

- Один или более раз в неделю один или более раз в месяц другое _____

Пожалуйста, укажите дни и время, в которое Вы желаете заниматься добровольческой работой:

- ПН _____ ВТ _____ СР _____ ЧТ _____
- ПТ _____ СБ _____ ВС _____

Заявление добровольца



Red Crescent Society
of the Republic of Kazakhstan



American
Red Cross

Я, _____, настоящим удостоверяю, что я ознакомлен (а) с Кодексом поведения Общества Красного Полумесяца и полностью с ним согласен (а). Я заверяю, что буду соблюдать Устав и правила этой организации, а также подтверждаю, что за исключением перечисленного ниже, не имею никаких личных, деловых или финансовых причин, которые могут вызвать конфликт интересов с данной организацией. Я согласен обсуждать возникновение возможных конфликтов со своим координатором. Я обязуюсь не принимать участие в дискуссиях, принятии решений и/или голосованиях, связанных с возможными конфликтами.

Пожалуйста, опишите, что может служить причиной конфликта интересов:

Если в течение моего сотрудничества с Обществом Красного Полумесяца Республики Казахстан возникает какой-либо конфликт интересов в личных, деловых или финансовых вопросах, я обязуюсь незамедлительно уведомить об этом своего координатора (по работе с волонтерами) и удерживаться от любых дискуссий, обсуждений принятия решений и/или голосований, связанных с данным конфликтом.

Конфиденциальность и интеллектуальная собственность

Я понимаю, что во время моей работы с Обществом Красного Полумесяца, я могу столкнуться с конфиденциальной информацией. Я обязуюсь использовать данную информацию только в целях исполнения своей миссии.

Интеллектуальная собственность включает все изобретения, открытия и другие авторские работы по определениям, предусмотренные законодательством Республики Казахстан в отношении торговых марок, патентов и авторского права. Общество Красного Полумесяца обладает единоличным авторским правом на любую интеллектуальную собственность, разработанную или созданную добровольцем, сотрудниками или консультантами во время исполнения ими миссии с Обществом Красного Полумесяца.

Непристойное поведение

Я понимаю, что 1) Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан стремится поддерживать в коллективе атмосферу, далекую от всех проявлений непристойного поведения; 2) я ответственен (а) за то, чтобы мое поведение не могло быть рассмотрено как непристойное поведение; 3) Если я стал (а) объектом непристойного поведения, у меня есть право и ответственность обсудить это с самим обидчиком или с любым руководителем или менеджером Общества Красного Полумесяца, не имеющим отношения к ситуации.

Страхование

Я понимаю, что Общество Красного Полумесяца Республики Казахстан не предоставляет добровольцам услуги страхования – ни медицинского, ни гражданской ответственности, ни страхования жизни.

Пособие для добровольцев

Я получил(а) «Пособие для добровольцев», которое объясняет правила и процедуры деятельности Общества Красного Полумесяца Республики Казахстан. Я обязуюсь изучить его и придерживаться указанных в нем положений.

Подпись добровольца _____ Дата

Вам меньше 18 лет? Да Нет Если да, укажите дату Вашего рождения _____

Я разрешаю моему ребенку сотрудничать с Обществом Красного Полумесяца Республики Казахстан в качестве добровольца:

Имя родителя/опекуна _____ Подпись родителя/опекуна _____

Дата

Категории признания – как сделать признание значимым***Отмечайте количество времени, которое волонтеры посвящают организации!***

Волонтеры, которые ценят такую форму признания, хотят получить благодарность за количество проработанных часов, смен или лет. Выражая признательность волонтерам этой категории, соотнесите уделенное ими время с экономией финансовых средств, с количеством людей, которым была оказана помощь, и т.д.

Поместите имя и фотографию волонтера (с указанием количества отработанных лет или времени) в «Зале славы Красного Полумесяца» или в особом разделе ньюслетера, на видном месте в холле, на доске объявлений и (или) на веб-сайте.

Попросите представителя руководства или волонтера позвонить волонтеру и поблагодарить его за год или годы, которые он проработал для организации.

Позвоните волонтеру лично в годовщину его волонтерской работы и выразите благодарность.

Указывайте год начала работы на бейдже или удостоверении волонтера. Дарите значки, ленты, свидетельства, награды, бейджи, подарки и т.п с указанием количества отработанных часов или лет.

Учредите звание «почетного члена» или особую награду за количество отработанных лет или смен.

Дарите особые подарки за долгую службу, например наборы первой помощи, куртки, подарочные купоны, предоставляемые безвозмездно местными торговыми фирмами, и т.д.

Позвоните или напишите работодателю волонтера и упомяните о том, сколько времени он посвятил работе для организации.

Приведите список волонтеров с указанием количества отработанных месяцев в рекламных материалах в газете или журнале.

Упоминайте о том, сколько времени волонтер посвятил работе, на мероприятиях.

Выдайте волонтеру рекомендацию или служебную записку с указанием срока службы.

Отмечайте волонтера как человека!

Волонтеры, которым нравится такая форма признания, хотят, чтобы их называли по имени, помнили дни их рождения и другие особые события их жизни. Они ожидают, что вы будете знать их лично и говорить об их увлечениях, семьях, выходных, планах на отпуск и т.д.

Приветствуйте волонтера по имени, когда он приходит, и говорите, что рады его видеть.

Спрашивайте волонтера о его жизни (предусмотрите на это время): увлечения, семья, домашние питомцы, планы на выходные, здоровье и т.д.

Попросите волонтера рассказать, почему он решил помогать другим, на мероприятии.

Напишите интересную статью о волонтере для веб-сайта, ньюслетера или журнала.

Отправляйте поздравления с праздниками, днем рождения, годовщиной работы.

Приглашайте волонтера к участию в особых проектах, где пригодятся его особые навыки или увлечения.

Повторяйте имя волонтера во время разговора.

Посетите особое событие в жизни волонтера (свадьба, посещение в больнице, похороны члена семьи).

Маленький подарок, открытка или электронное сообщение, «просто потому что» вы думали о нем.

Звонки по телефону, электронные сообщения со словами поддержки, дружеские беседы; разделяйте с ним счастливые и грустные периоды его жизни.

Подарите маленький подарок, связанный с его увлечением или интересами.

Отмечайте то, что волонтеры делают!

Волонтеры этой категории любят, когда ценят их достижения. Расскажите, какое значение имел их вклад для клиентов и организации, особо подчеркните результаты и влияние.

Организируйте распространение в СМИ информации о работе волонтера над успешным проектом или мероприятием.

Позвоните или напишите работодателю волонтера и упомяните особый вклад, который он внес в работу организации.

Вручайте награды, подарки, булавки, ленты, значки, свидетельства, бейджи и т.д. за достижения.

Поместите имя и фотографию волонтера (с указанием его особых достижений) или фотографии проекта в «Зале славы Красного Полумесяца» или в особом разделе ньюслетера, на видном месте в холле, на доске объявлений и (или) на веб-сайте.

Попросите представителя руководства или волонтера позвонить волонтеру и поблагодарить его за достижение цели, завершение проекта, выполнение сложного задания и т.д.

Пригласите волонтера на встречу с человеком, который получил помощь благодаря работе Красного Полумесяца.

Выдайте волонтеру рекомендацию или служебную записку с указанием его достижений.

Способствуйте карьерному продвижению волонтера, расширяйте круг его обязанностей или попросите обучать новых работников.

Вручите особую булавку, значок или свидетельство за ощутимые результаты; номинируйте волонтера на награду.

Пригласите волонтера на вечер или собрание, посвященные достигнутым результатам; вручите награды в присутствии других волонтеров.

Позвоните или напишите работодателю волонтера и расскажите о его вкладе в работу организации.

Отмечайте волонтеров за то, что они являются частью организации!

Волонтерам этой категории важно, что их ценят как часть команды Общества Красного Полумесяца. Им нужно знать, как их работа соотносится с общей работой, и они хотят чувствовать себя неотъемлемой частью команды.

Создайте стенд с фотографиями волонтеров, выполняющих работу для Красного Полумесяца.

Представляйте волонтеров работникам и волонтерам организации, в т.ч. руководству.

Поместите имя и фотографию волонтера (с указанием того, что он является частью команды Красного Полумесяца) в «Зале славы Красного Полумесяца» или в особом разделе ньюслетера, на видном месте в холле, на доске объявлений и (или) на веб-сайте.

Поощряйте совместные перерывы или обеды волонтеров и работников.

Раздавайте материалы, одежду, значки, брелки с эмблемой Красного Полумесяца, предоставляйте скидки в магазине Красного Полумесяца и т.д. Относитесь к волонтерам так же, как к штатным работникам: бейдж или удостоверение с именем волонтера, майка, рабочее место, телефон, электронный адрес, визитные карточки, почтовый ящик, имя на телефоне или в реестре электронных адресов и т.д.

Привлекайте волонтеров к участию в собраниях, отдыхе, конференциях, тренингах и мероприятиях.

Включите волонтера в информационное поле: пересылайте ему электронные сообщения Национального общества, ньюслетеры, дайте ссылки на блоги, убедитесь, что волонтер включен в списки рассылки.

Проводите совместные праздники, пикники или другие мероприятия для штатных работников и волонтеров.