

МЕТОДИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО
ЗА ДОБРОВОЛЧЕСТВО В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

2013

Това методическо ръководство е разработено в изпълнение на проект „Доброволчество за социална кохезия”, финансиран по Програмата за трансгранично сътрудничество Румъния – България 2007-2013 и изпълняван от сдружение Василиада - Крайова, Румъния и Свободен младежки център – Видин. Съдържанието му не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз. Отговорност за съдържанието на това ръководство носят единствено неговите автори.

СЪДЪРЖАНИЕ:

ГЛАВА I:

ДОБРОВОЛЧЕСТВО. ДИНАМИКА НА СОЦИАЛНОТО ДОБРОВОЛЧЕСТВО В РУМЪНСКО-БЪЛГАРСКИЯ ТРАНСГРАНИЧЕН РАЙОН (ДОЛЖ, МЕХЕДИНЦИ, ВИДИН И МОНТАНА)

1.1 Преглед

1.2 Представяне на сравнително социологическо проучване на доброволчеството в румънско-българския трансграничен район

ГЛАВА II:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА НАБИРАНЕ И СЕЛЕКЦИЯ НА ДОБРОВОЛЦИ

2.1 Набиране на доброволци

2.2 Стратегии и техники за набиране

2.3 Привличане на доброволци от общността – публични кампании, специални събития

2.4 Селекция на доброволци - критерии

2.5 Инструменти, използвани при селекцията на доброволци

ГЛАВА III:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ НА РАБОТА С ДОБРОВОЛЦИ

3.1 Обучение на доброволци

3.2 Мотивиране на доброволци

3.3 Супервизия на доброволческата дейност

3.4 Отношения между служители и доброволци

3.5 Етичен кодекс на доброволеца

ГЛАВА IV:

РЕСУРСИ

4.1 Инструменти за работа с доброволци

4.2 Законодателство за доброволчеството

ГЛАВА I:

ДОБРОВОЛЧЕСТВО. ДИНАМИКА НА СОЦИАЛНОТО ДОБРОВОЛЧЕСТВО В РУМЪНСКО-БЪЛГАРСКИЯ ТРАНСГРАНИЧЕН РАЙОН (ДОЛЖ, МЕХЕДИНЦИ, ВИДИН И МОНТАНА)

1.1 Преглед

Доброволчеството е дейност, осъществявана от физически лица по тяхна инициатива в полза на друго лице, група, общност или обществото като цяло, без да трябва да се плаща на лицето, което извършва тази дейност (определение, използвано от Про Вобис, Национален доброволчески център в Клуж-Напока, Румъния).

Законът за доброволчеството в Румъния дефинира доброволчеството като „дейности от обществен интерес, извършвани от физически лица, наричани доброволци, в правни отношения различни от трудовите”.

„Доброволчеството е дейност, която се извършва по собствена инициатива от едно лице в полза на другите, без да получава материални облаги” - определение, прието от Националния съвет за доброволчеството, юни 2002г.

Доброволчеството е много практикувано в страните от ЕС и в САЩ от различни хора - ученици, студенти, безработни, заети или пенсионери. Желанието на всеки да даде нещо на обществото се изразява в подкрепата за хората в нужда. Ако някой кандидатства за стипендия, със сигурност ще се изисква да посочи в автобиографията си доброволческите дейности, с които се е ангажирал. Това е така, защото доброволческата практика говори много за това лице, за идеите и каузите, в които то вярва.

Внесен от Запада, моделът за доброволчество достига до Румъния и България благодарение предимно на неправителствените организации (НПО), които се занимават с благотворителност в подкрепа на някои категории хора или каузи. НПО работят с доброволци и защото ресурсите им не позволяват наемането на голям брой служители.

Законът за доброволчеството в Румъния (№195/2001г., актуализиран през 2006г.) предвижда договаряне на доброволческата дейност: споразумение, сключено между физическо лице, наричано доброволец и юридическо лице, наричано организация-домакин или приемаща организация, при което физическото лице се ангажира да изпълнява дейност от обществен интерес без получаване на материално възнаграждение за това. Същевременно член 5 от Закона постановява, че е забранено да се сключва споразумение за доброволчество с цел избягване подписването на трудов договор или, ако е приложимо, на граждански договор за предоставяне на услуги или на друг подобен договор с възнаграждение.

Доброволчеството е един от начините, чрез които могат да бъдат укрепени и поддържани ценностите на общността, хората могат да упражняват своите права и отговорности като членове на тази общност, както и да изграждат връзки между различните култури.

Правата на доброволците са уредени в Хартата за правата и задълженията, разработени от Националния доброволчески център в Париж, Франция. Те включват: право да бъдат третираны като равни на останалите служители, а не като евтина работна ръка; правото да се вземат предвид личните им предпочитания, темперамент, житейски опит, образование и професионален опит в изпълнението на задачите; право да участват в обучения в областта, в която извършват доброволческа дейност, както в началото, така и по време на изпълнението ѝ; правото на работно място за извършване на дейността; правото да бъдат изслушвани и да участват в дейностите по планиране, да се чувстват свободни да правят предложения и да бъде уважавана тяхната гледна точка.

Махатма Ганди е казал, че доброволството е важно, **„защото, ако искаме да живеем в един по-добър свят, трябва самите ние да допринесем за неговото създаване.“**

Много хора желаят да работят като доброволци в неправителствени организации. Фактът, че дават от собственото си време за хуманитарни каузи доказва, че те се интересуват от съдбата на тези, които имат по-малко късмет от тях. Ако искате да помогнете на такава организация и не разполагате с достатъчно средства за да дарите, единственият начин да бъдете полезни е **доброволството**.

Който иска да бъде доброволец, трябва да отчете няколко основни фактора. Първото, което трябва да има предвид е какво точно може да предложи, с какво може да бъде полезен. Друго, което трябва да се вземе под внимание, е какво му харесва да прави. Да бъдеш доброволец не означава да правиш само нещата, в които си много добър, а и тези, които харесваш. Например, някои хора харесват изкуството, но никога не са имали възможност да покажат таланта си и да бъдат оценени. Те могат да комбинират това си качество с доброволчество и ще постигнат чудесни резултати. Важно за доброволеца е да е наясно колко време е способен да отдели за съответната дейност в организацията. Може би ще успее да посещава доброволческата организация само вечер или само през почивните дни. По този начин, ще се знае предварително колко точно той ще се включи.

Доброволството е от полза както на този, който го практикува, така и на организацията, която се нуждае от неговите услуги. Доброволството е един прекрасен начин да срещнеш нови приятели, да работиш върху нови проекти, да откриеш твои качества, за които не си знаел че съществуват, докато помагаш на другите.

Където и да сме, броят на дейностите, в които можем да се включим като доброволци е почти неограничен. Не е преувеличаване, когато се казва, че има по нещо за правене от всеки! Зависи единствено от нас, хората, да открием различните съществуващи възможности и да си изберем една роля или една дейност, която ни подхожда. Първата стъпка е да опознаем самите себе си, за да открием какво точно можем да предложим и какво би било най-подходящо за нас. Веднъж, щом сме опознали себе си и след като сме открили какво можем да предложим на другите, вече е време да се свържем с доброволческия център. Ако живеем в град, където не се предлагат услугите на доброволчески център, то трябва да се обърнем директно към организациите, които работят в сферата, в която искаме да помогнем. Или пък заедно с наши приятели можем да създадем сами доброволчески център.

В доброволческия център ще решат какъв вид организация е подходяща за вас, но трябва да имат ясна представа какви сте като личност. Споделете с тях. Това ще увеличи шансовете да се намери точната организация за вас, дейност, която ви удовлетворява, която ви е интересна и ви дава възможност да растете в личен план. Тези, които координират доброволците в организациите знаят, че е много важно да си паснат човекът и задачата, която изпълнява, за да се постигне успех.

Включването в доброволчески дейности е от полза за нашето развитие и създава полезни умения в личния и професионалния ни живот, като например:

- *Умения за четене*: разбиране на писмена информация, предназначена за широката общественост, включително програми и ръководства; възможност да се идентифицират основните идеи в писмен текст;
- *Писмени умения*: умение за представяне на информация, мисли и идеи в писмена форма, да се направи точна преценка и пълно тълкуване, да се изготвя кореспонденция и инструкции, умения за редактиране на текст, в който да няма правописни, граматически и синтактични грешки;
- *Умения, свързани с числа*: извършване на прости изчисления, използване на основни познания по математика в практически ситуации (измервания, проценти, съотношения и т.н.), умения да се правят реалистични преценки, да се разбират графики и таблици, да се работи с пари и др.;
- *Способност за говорене (включително пред публика)*: способност за излагане на идеи и информация ясно и кратко, представяне на съдържание във форма, достъпна за тези, които слушат, умение да се участва ефективно в разговори и дискусии;
- *Умения за слушане*: да се възприема информация и инструкции по ефективен начин, да сме отворени към нови идеи и перспективи, които другите предлагат;
- *Умения, свързани със социалния живот (социализация)*: да се отнасяме с колегите си и ръководителите си позитивно, с уважение, да работим заедно с другите;
- *Умения, свързани с мисленето*: способност за разбиране на идеи и асимилиране на нова информация сравнително лесно, използване на логика при правенето на заключения, да се прилага гъвкавост в мисленето, да се вземат правилните решения, да се направи оценка на различни начини на действие в дадена ситуация, да се анализират проблеми и намират решения, да се изясни значението на непознатите думи, да може да се използва въображението и изобретателността, да се намират различни начини да се направи нещо, да се предвиждат ситуации и да се използват ресурси, да се учим от опита си и да го използваме и в друг контекст;
- *Умения, свързани с паметта* – да си спомняме информация и детайли, както в краткосрочен, така и в дългосрочен план, да можем да използваме инструкции от последователни стъпки;
- *Умения, свързани с работа в екип*: да можем да работим с останалите, да разбираме целта на групата, да даваме своя принос към екипа или към груповите усилия с идеи и предложения, да показваме уважение към гледните точки и мненията на другите;

- *Умения за работа с компютър*: разбиране на основните функции на компютъра, използване на текстови редактори, използване на електронна поща, сърфиране в Интернет и търсене на необходимите източници/информация, редактиране на снимки;
- *Лични умения за управление*: умения в работата и позитивно отношение, последователно, съвместно и дисциплинирано с мотивация да изпълняваме започната работа, да работим добре без надзор, но да знаем кога да помолим за помощ, да управляваме времето по-добре, успешно да планираме и реализираме проекти в срок, да поставяме цели и приоритети в личния си и професионален живот, да показваме инициатива и самостоятелност, да поемаме отговорност и да приемаме последствията от собствените си действия, да приемаме конструктивна критика, да успяваме да запазим спокойствие и работим под натиска на крайните срокове, да запазим емоциите си и импулсите си под контрол, да знаем как се разработват стратегии за преодоляване на нови ситуации на кризи или стрес.

1.2 Представяне на сравнително социологическо проучване на доброволчеството в румънско-българския трансграничен район

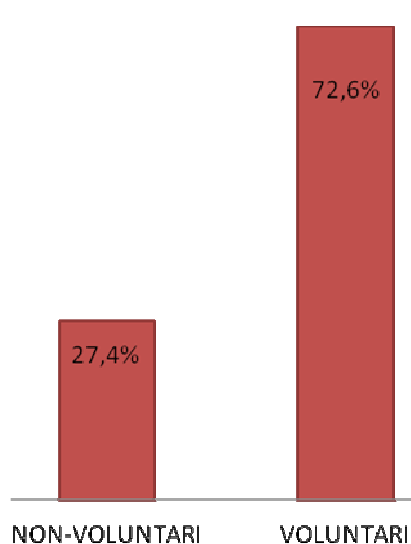
В рамките на проект „Доброволчество за социална кохезия“ бе направено сравнително проучване на доброволчеството в социалната сфера в два географски региона на Румъния, Долж и Мехединци, и два в България, Видин и Монтана. Неговите резултати бяха в основа за дейностите по проекта и начална точка за разработване на методология за набиране, въвеждане и мотивиране на доброволци с трансгранична приложимост. По-долу ще представим само някои негови резултати, като пълния доклад е достъпен на сайта на проекта – www.v4sc.net.

Голямото предизвикателство за институциите в социалната сфера е разработване и управление на собствени програми и инструменти за набиране и включване на доброволци, така че те да отговорят на нуждите на институцията, мотивационните потребности на доброволците, но също така и на потребностите на общността. Ето защо проучването бе направено с предпоставката, че най-ефективният метод за постигане на споменатите цели е да се даде на доброволческия сектор една и съща константа: благоприятна социална среда за насърчаване и развитие на доброволчеството. Изследването включи ключови фактори с важна роля в това отношение:

- Публични и частни доставчици на социални услуги (изправени пред спешна необходимост от човешки ресурси, за да подкрепят своите социални програми);
- Образователни институции и други подобни доставчици (тези институции могат да осигурят организационна и образователна рамка за предоставяне на човешки ресурси за различни доброволчески програми);
- Млади хора на възраст между 16 и 25 години (младите хора, които са в образователната система са по-отворени към идеята да се включат в доброволчески дейности).

За целите на сравнителния анализ на доброволческата ситуация е използвана представителна извадка от:

- 80 образователни и социални институции от румънско-българския трансграничен регион, които насърчават и подкрепят доброволческата дейност в социалната сфера: сдружения, фондации, неправителствени организации, църкви, здравни заведения, затвори и др.;
- 603 младежи от граничния регион на възраст между 16 и 25 години, разделени в две категории: доброволци и не-доброволци.



Не - доброволци

Младежи, които никога не са се включвали в доброволчество.

Доброволци

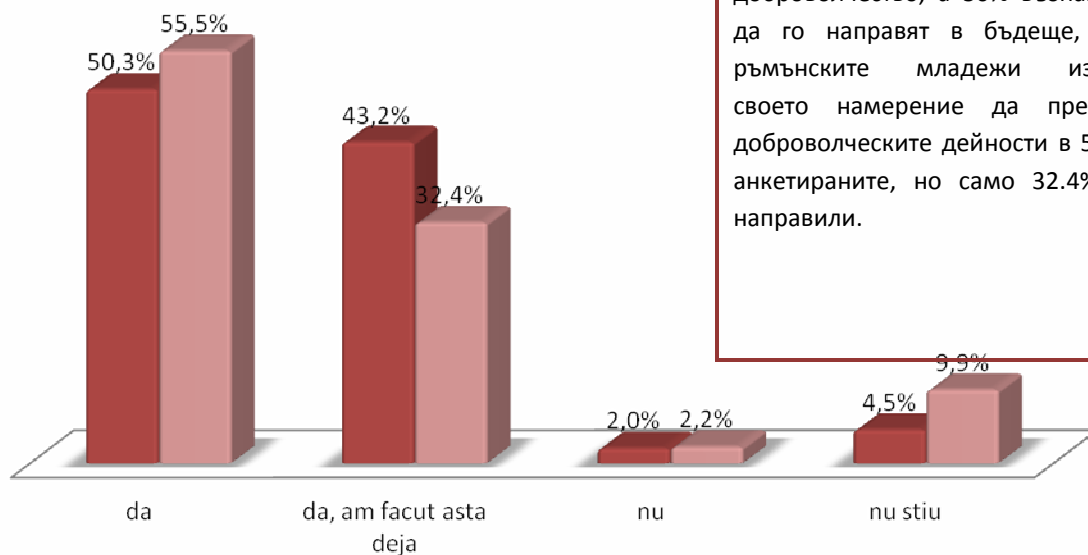
Младежи, които в момента са доброволци и младежи, които в момента не са доброволци, но са били такива преди.

(доброволци, не-доброволци)

БИХТЕ ЛИ ПРЕПОРЪЧАЛИ НА ПРИЯТЕЛ ДА СЕ ВКЛЮЧИ В ДОБРОВОЛЧЕСТВОТО?

Младежката инициатива да препоръчат на приятели да се включат в доброволчески дейности (Румъния - 42,6%, България 31,1%) показват повишеното им удовлетворение от техния собствен опит като доброволци. Тези данни отговарят на нуждите на организацията от стратегии за набиране на доброволци и в този смисъл, освен обичайните методи, те могат да прибегнат до концентричен вид набиране на персонал (съществуващите доброволци да привличат нови доброволци).

■ BULGARIA ■ ROMANIA



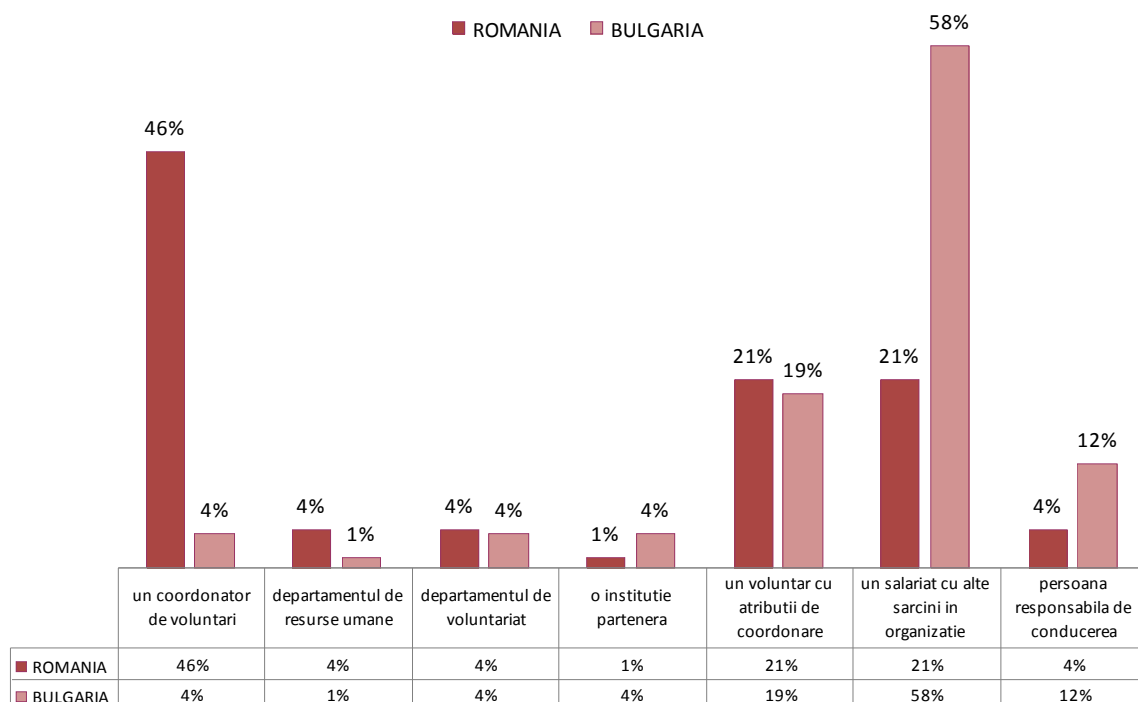
43.2% от младежите доброволци в България вече са препоръчали на свой приятел да се включи в доброволчество, а 50% възнамеряват да го направят в бъдеще, докато румънските младежи изразяват своето намерение да препоръчат доброволческите дейности в 55.5% от анкетираните, но само 32.4% са го направили.

(да; вече го направих; не; не зная)

КОЙ Е ОТГОВОРЕН ЗА ДОБРОВОЛЧЕСКИТЕ ДЕЙНОСТИ, КОИТО СЕ ИЗВЪРШВАТ ВЪВ ВАШАТА ОРГАНИЗАЦИЯ?

Организирането на доброволческата служба отнема време и в някои случаи изпълнението ѝ може да попречи на други дейности. Желателно е да има хора, които да се заемат със специфичното управление, изпълнение и оценка на доброволчеството и на доброволците. Един доброволчески координатор може да гарантира, че участието на доброволци в организацията се осъществява нормално и че целите се постигат.

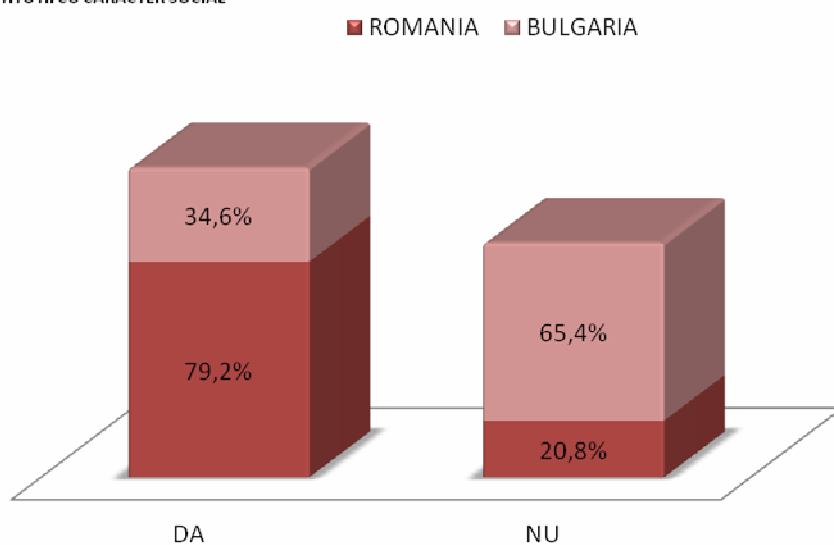
58% от респондентите в България и 21% от респондентите в Румъния заявяват, че служител с други задължения в организацията е натоварен и с работата с доброволци.



(Доброволчески координатор; Отдел „Човешки ресурси“; Отдел за доброволчество; Партньорска организация; доброволец, който има координаторски задължения; служител на друга позиция в организацията; човекът, отговорен за управлението.)

ИЗПОЛЗВАТЕ ЛИ СПЕЦИФИЧНИ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ДОБРОВОЛЧЕСКИТЕ ДЕЙНОСТИ?

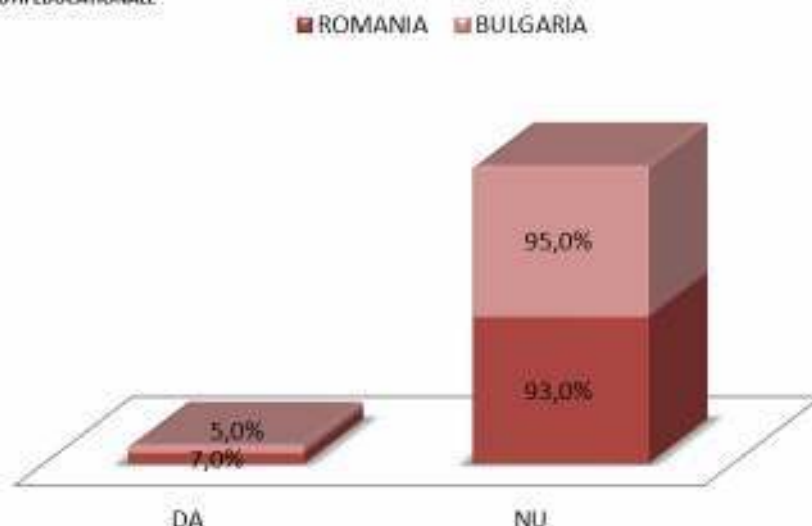
INSTITUTII CU CARACTER SOCIAL



(социални институции)

43% от социалните институции не използват инструменти, които са специфични за доброволческите дейности

(20,8% - Румъния; 65,4% - България)



94% от образователните институции не използват инструменти, които са специфични за доброволческите дейности

(93% - Румъния; 95% - България)

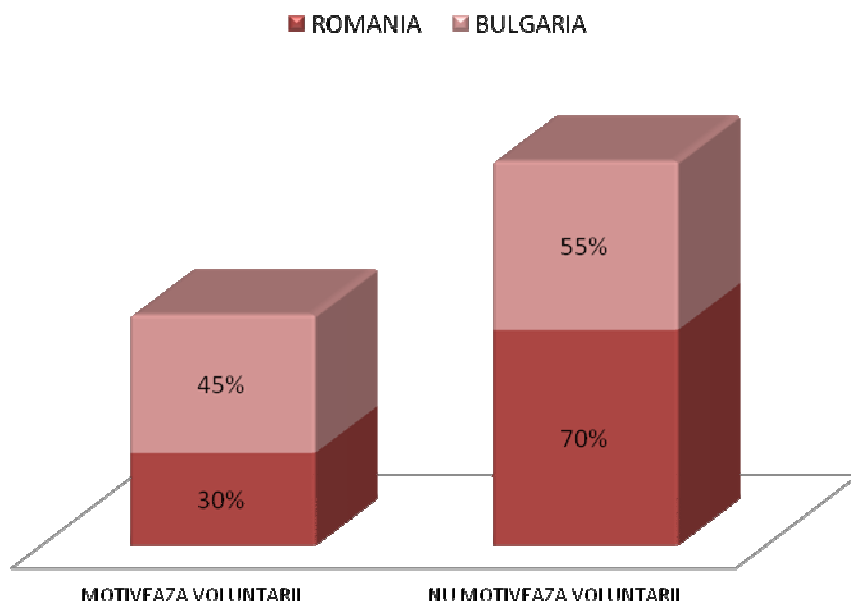
(образователни институции)

Ако една институция не използва изобщо или използва само в малка степен работни инструменти, специфични за доброволческите дейности, това не означава, че не може да работи или управлява добре такъв тип дейност. Но понякога възниква необходимостта от използване на инструменти, които, ако се употребят ефективно, могат да помогнат на институцията да се възползва напълно от наличните ресурси и да си сътрудничи с доброволци, които са съвместими с мисията ѝ. Пример за това е използването на инструменти за оценка във фазата набиране на доброволци: чрез оценяване и идентифициране на нуждите и очакванията на младите хора от доброволческата дейност, те могат да се нагодят към техните потребности, като по този начин ще се подобри цялостно системата, работеща с доброволци. Един от резултатите на този подход може да бъде разпределяне на задачите на доброволците, имайки предвид техните способности, умения и мотивация.

Също така споразумението за доброволчество, инструмент, който формализира сътрудничеството, може да бъде гаранция за бъдещия доброволец и за институцията, където ще се извършва работата. Доброволецът има чувство за принадлежност към официална система, добре дефинирана, а неговото участие е значимо и надхвърля символичната идея „безплатна работа“.

ИЗПОЛЗВАТЕ ЛИ СИСТЕМА ЗА МОТИВИРАНЕ НА ДОБРОВОЛЦИ?

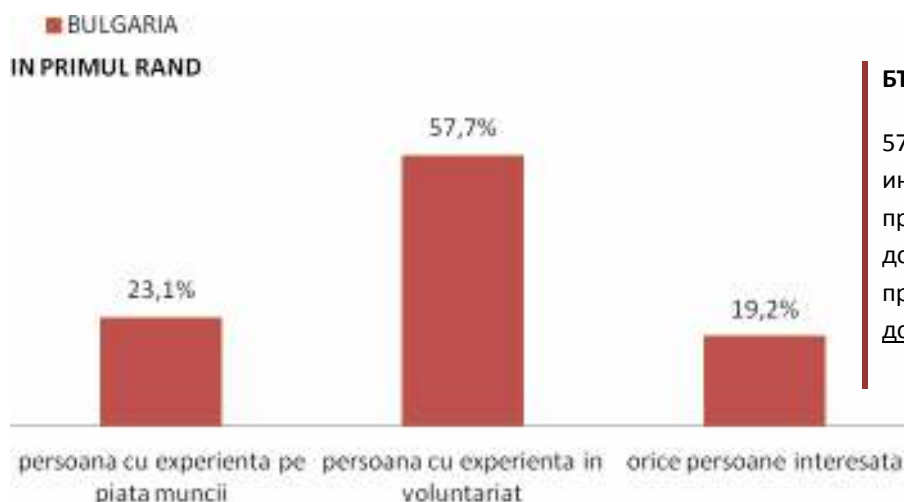
Доброволческото проявление е зависимо от участващите човешки ресурси, тяхното желание и готовност за действия, които могат да отговорят на потребностите на дадена институция или общност. Процесът, който е също толкова важен, колкото и набирането на доброволци, е задържането им в институцията. Въпреки че, много от доброволците казват, че основната причина за участието им в доброволчески дейности е желанието да помагат на другите, без да очакват нищо в замяна, е важно да се спомене, че това е основната причина, но не единствената. Така, разработването на система за мотивация и включване на доброволци, ще подобри резултатите им.



45% от участващите в проучването социални институции в България използват система за мотивиране на доброволци, докато в Румъния само 30% от институциите мотивират своите доброволци.

ЩО СЕ ОТНАСЯ ДО ВАШАТА ИНСТИТУЦИЯ, БИХТЕ ЛИ УЧАСТВАЛИ В ДОБРОВОЛЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ...?

При обработването на тези данни за този въпрос е взета предвид спецификата на институциите, които са анкетирани. Отговорите са в зависимост от типа дейност, която всяка от институциите изпълнява, организационната култура, индивидуалните нужди и очакванията по отношение на доброволческите дейности.



БЪЛГАРИЯ

57% от анкетираните институции заявяват, че биха предпочели да ангажират в доброволчески дейности предимно хора с опит в доброволчеството

(In primul rand=на първо място; лице, активно на трудовия пазар; лице с опит в доброволчеството; всеки, който проявява интерес)



РУМЪНИЯ

49.8% от анкетираните институции заявяват, че биха предпочели да ангажират в доброволчески дейности всеки, който проявява интерес

(In primul rand=на първо място; лице, активно на трудовия пазар; лице с опит в доброволчеството; всеки, който проявява интерес)

ИЗВОДИ

Публични и частни доставчици на социални услуги:

Публичните и частни доставчици на социални услуги са изправени пред голяма необходимост от човешки ресурси в подкрепа на техните социални програми и са по-склонни да ангажират ученици и студенти като доброволци в своята дейност в полза на хората в неравностойно положение или други общности.

РУМЪНИЯ

65% от анкетираните институции заявяват, че биха предпочели да ангажират в доброволчески дейности всеки, който проявява интерес

Образователни институции и други доставчици на образователни услуги:

Тези институции могат да осигурят образователна и организационна рамка за човешки ресурси за различни социални и общностни програми. Те са по-склонни да си сътрудничат с други институции в общността за развиване на извънкласни дейности за ученици/студенти. Същевременно се сблъскват с голяма липса на знания и умения за разработване и изпълнение на доброволчески програми и проявяват специален интерес за участие в програми за обучение и обмяна на опит.

Младежи на възраст между 16 и 25 години:

Младите хора в образователната система са по-отворени към идеята да участват в извънкласни дейности, но не знаят какви механизми се използват за развитието на такива дейности и къде могат да ги намерят. Също така, младите хора могат по-лесно да разпространяват информация за доброволческата дейност в обществена нужда, която може да насърчи други млади хора да участват, и ще осигури значителен човешки капитал за социално развитие на общностите, в които се извършва дейността.

Партньорствата между доставчици на социални услуги и образователни институции ще създаде рамката за бъдещо сътрудничество за провеждане на съвместни дейности и

събития в полза на общността (набиране на средства, информационни кампании по социални въпроси, социални събития, включващи общността и др.)

ГЛАВА II:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА НАБИРАНЕ И СЕЛЕКЦИЯ НА ДОБРОВОЛЦИ

2.1 Набиране на доброволци

Набирането на доброволци е процес, чрез който всяка организация/институция привлича и кани хора да се включат в доброволчеството. Внимателното планиране на набирането на доброволци, проведено в съответствие с ясна процедура за подбор на доброволци и въз основа на анализ на нуждите на организацията/институцията, ще доведе до участието на тези доброволци, които да отговарят на предложените дейности и да изпълняват мисията ѝ.

Основното предизвикателство в този процес е, не само да бъдат привлечени достатъчно доброволци, но и най-подходящите за дейността. В същото време набирането на доброволци е възможност за съживяване на организацията. Позитивният подход, съчетан с креативност и систематично планиране на набирането на доброволци, ще доведе до полезни промени в организацията.

Набирането на доброволци трябва да се дискутира на колкото се може по-ранен етап във фазата на планиране на доброволческа програма и задължително да се разглежда във връзка с нуждите на организацията и стратегията ѝ за *селекция* на доброволци.

За успешното организиране на кампания за набиране на доброволци е абсолютно необходимо да се направи оценка на потребностите. Преди да се пристъпи към реалното набиране на доброволци *трябва да знаем*:

- *Защо* се нуждаем от доброволци;
- *Какви* дейности могат да развият доброволците;
- *Как организацията ще ги подкрепя*;
- Какви са *уменията и качествата*, които доброволците е по-добре да притежават в контекста на конкретни дейности, които те ще реализират, освен ако вашата организация има нужда от доброволци за обща работа, която не изискват специални умения;
- Какви са *процедурите*, с които те ще бъдат избрани.

За да отговорим на тези въпроси, трябва да се извърши оценка на нуждите на организацията от гледна точка на необходимостта от доброволци, както и на проектите, които са вече в ход и на новите проекти, които се очакват. Въз основа на резултатите от тази оценка, се предприемат следващите стъпки в процеса на набиране на доброволци.

Етапите на процеса на набиране на доброволци са:

- Избор на целева група;

- Подготовка на график по набирането;
- Изработване на обява, която да бъде използвана за набирането;
- Създаване на техники за набиране, които да бъдат използвани;
- Инвентаризация на ресурсите;
- Установяване на лицата, които ще се включат и ще носят отговорност за процеса по набирането.

Значението на процеса на набиране се подчертава с участието на всички онези, които са пряко или косвено свързани с организацията - от ръководството и служителите на организацията, до наличните доброволци и дори бенефициентите на проектите ѝ.

2.2 Стратегии и техники за набиране

Едно от нещата, забелязани и оценени от неправителствените организации в двете страни е това, че вече не се приемат случайни доброволци, а започват да използват определени техники и стратегии за набиране на доброволци. В тази връзка се изработва план, който съдържа: профил на доброволеца, методи за селекция и предварителен подбор, инвестиране чрез обучения и семинари, текуща оценка и възнаграждение, базирано на ангажираност и отдаденост.

Съществуват много причини защо трябва да се използват стратегии и техники при набирането на доброволци:

- За да се изберат най-заинтересованите;
- За да се изберат най-добрите в дадена област/ниша;
- Да се определят специфичните качества или умения, например, познаването на програми за обработка на снимки, опит в писането на проекти и т.н.;
- За по-лесно интегриране в групата и приемането на съществуващата организационна култура;
- Да се изберат тези, които наистина искат да развият себе си, както и организацията в същото време.

Сред най-често срещаните стратегии за набиране са:

- Общ подбор;
- Специфичен подбор;
- “Концентричен” вид подбор;
- Подбор в затворена система;

Общият подбор е стратегия, адресирана към широката публика. Целта е да се подберат доброволци за дейности, за които не се изисква специални умения или да се попълни организацията с доброволци, които могат да бъдат обучени за кратко време.

Специфичният подбор е стратегия за набиране на доброволци от избраната целева група за изпълнение на задачите. Посредством тази стратегия се набират доброволци за дейности, които изискват специални умения или познания или за дейности, които включват работа със специфична група от бенефициенти. За този тип подбор са изключително полезни използването на инструменти като длъжностна характеристика и профил на кандидатите, изготвени още в подготвителния етап на набиране на доброволци.

Концентричният вид подбор е стратегия, при която съществуващи доброволци в организацията привличат нови доброволци или набирането е насочено към групи в непосредствена близост до организацията, групи, които често си взаимодействат и познават организацията. Концентричният начин на подбор има предимството, че е насочен към хора, които вече са запознати с доброволчеството и дори с дейността на организацията, шансът за успех при привличане на нови доброволци по този начин е по-висок. В същото време, тази стратегия за набиране ограничава възможността да се извърши подбор на най-подходящите доброволци за дейностите, които трябва да се извършват, тъй като не е насочена към по-широка група. Друго ограничение е ниското разнообразие от доброволци, привлечени по тази схема.

Подборът в затворена система е стратегия, която набира доброволци от затворени системи, като училище, компания, военно поделение, професионална група, т.е. от всякакви групи, чиито членове често си взаимодействат и показват висока степен на идентификация с групата. Тази стратегия за набиране включва създаването на култура на ангажираност сред членовете на тези групи, така че те да приемат доброволчеството като положително действие.

Послание за набиране. Независимо от стратегията за подбор, която сме решили да използваме, много е важно как ще създадем нашето послание за набиране. Целта му е да прикани хората към действие и да ги насърчи да поемат ангажименти. За да бъде ефективно, съобщението (обявата) трябва да включва едновременно четири аспекта:

1. Споменете необходимостта (която се отнася до нещо, което съществува в обществото, а не само вътре в организацията/институцията): Каква е необходимостта, която доброволчеството може да посрещне?
2. Описание на работата: Какъв ще бъде конкретният и положителен резултат от доброволческата дейност?
3. Премахнете страховете/подозренията - какви са и как да се преодолеят всякакви страхове и неодобрение по отношение на доброволния труд? Какви са стратегиите на организацията за решаване на различни въпроси, които могат да възникнат по отношение на доброволчеството?
4. Представяне на предимствата: Какви ще бъдат ползите за доброволците, които ще се

включат в тази дейност? Какви са предпочитанията и очакванията на групата, към която принадлежат? Какво може да привлече/мотивиращ един потенциален доброволец?

Посланието трябва да отговори и на няколко други условия, за да постигне целта си:

- Посланието трябва да бъде ясно изразено;
- Използвайте разбираем за целевата група език;
- Поставяйки акцент върху думата доброволец, това може да се превърне в пречка, заради стереотипите в обществото относно тази позиция;
- Глаголите в императивна форма дават динамика на посланието ("Включи се ..." "помогни за ..." "бъди част от ..." "участвай в ..." "допринеси за ..." и т.н.).
- Работата, която трябва да бъде извършена от доброволците, трябва да бъде ясно изложена в етапа на набиране - презентации, които избягват детайлно описание на дейностите, будят подозрение и водят до отблъскване на потенциалните доброволци;
- Ако работата изисква специфични умения, то те следва да бъдат уточнени;
- Сложните задачи трябва да бъдат разяснени на доброволците като конкретни действия, за да може да знаят какво точно се изисква от тях.

Техники за набиране на доброволци

Най-разпространените техники за набиране на доброволци са:

- промоция чрез медиите;
- използване на печатни материали (брошури, листовки и постери);
- действащ доброволец привлича негов приятел в организацията;
- ориентация преди регистрация – насоки за всички заинтересовани чрез попълване на формуляри за кандидатстване;
- публични презентации;
- набиране по време на специални събития;
- набиране чрез изпращане на персонализирани писма;
- регистрация в агенции въз основа на предложение на организацията.

Изборът на една или повече техники за набиране на доброволци трябва да се основава на конкретната необходимост от доброволци в организацията, длъжностните характеристики и профили на кандидатите, общностни характеристики на целевата група, към която е насочен подборът и наличните ресурси.

2.3 Привличане на доброволци от общността

Причините хората да извършват доброволен труд са различни, така като самите хора са различни. Важно е да се знае, че всеки, който извършва доброволен труд иска нещо в замяна на това, което той ще предложи. Най-важната полза от всичко това е личното и професионално развитие.

Основните причини, поради които хората приемат да доброволчестват в една организация зависят от социалния и професионалния статус на доброволците. Ето някои от тях:

Причините, поради които учениците искат да участват в доброволчество:

- Предполага се, че училището ги стимулира да участват в извънкласни дейности;
- Искат да научат за други млади хора със същите проблеми;
- Искат да бъдат различни от връстниците си, които не участват.

Причините, поради които студентите искат да участват в доброволчество:

- В съответствие с тяхната специалност, една НПО или социална институция може да предложи приложение на усвоената теория;
- Укрепване на приятелските взаимоотношения;
- Практикуване на себеутвърждаване;
- Развиване на креативност;
- Освобождаване на енергия и формиране на положителни реакции.

Причините, поради които възрастните участват в доброволчество:

- Като алтернатива на монотонната работа;
- Избор за свободното време;
- Желание за социално участие и прилагане на знанията, придобити в работата;
- Подобряване на контакта с компанията.

Теории за мотивацията

Сред най-важните съвременни модели е този за алтруизма като мотивационен фактор и някои специфични психологически концепции (инструментална теория, укрепваща теория, теория за извлечените нужди и т.н.).

Алтруизмът като мотивиращ фактор

Независимо дали приемаме или не съществуването на алтруизма като мотивиращ фактор, то много доброволци заявяват, че главната причина да се включат в доброволчески дейности е желанието да помагат на другите, без да очакват нищо в замяна. Социобиологическите теории показват, че алтруизмът е поведение, което работи в полза на развитието на видовете и неговото проявление е силно подкрепено от процеса на естествения подбор.

От тази гледна точка става ясно, че изкуственото разделение между егоистичната и алтруистичната мотивация трябва да бъде премахнато: трябва да разберем, че живеем в единна система, че благосъстоянието на индивида е тясно свързано с това на общността. Алтруизмът е един от най-важните мотиватори за участие в доброволчески дейности, в контекста, в който алтруизъм и доброволчество са творческия отзвук на предизвикателствата на новото хилядолетие, в което навлиза човечеството.

Инструментална теория

Противоположно на обясненията, базирани на алтруизма като мотиватор, е концепцията за инструменталната теория, която показва, че човек е мотивиран да действа, само ако нещо важно ще получи от това действие. Според тази теория, преди да се ангажира с някаква дейност, доброволецът ще зададе няколко въпроса, чиито отговори ще му дадат информация за конкретните очаквания от тези дейности. Ето защо тази теория предполага, че доброволците идват не само с желание да дават, но и с очаквания нещо да получат. В някои случаи доброволците знаят точно какъв да бъде очаквания резултат. Понякога, обаче, доброволецът има само една идея, повече или по-малко ясна за възможните ползи от участие в доброволческа дейност. И в двата случая е също толкова важно очакванията да бъдат взаимно открити, изяснени, разбрани и приети - като отправна точка на ползотворни отношения между доброволците и организацията.

Укрепваща теория

Освен теориите, които са базирани на вътрешен мотиватор (алтруизъм, лични очаквания и т.н.) има професионалисти, които вярват, че на мотивацията може да бъде повлияна, може да бъде преобразувана и модифицирана, особено, когато става въпрос за доброволчество. По този начин, ако определено поведение, напр. вземане на участие като доброволец в събитие, което цели разрешаването на проблем в общността, е подкрепено, окуражено, дори наградено, то тогава е много вероятно в бъдеще този доброволец да се включи отново. Задачата на доброволческия координатор е да намери най-добрия начин да насърчи доброволеца и винаги да оцени устията му.

Тази теория ни учи колко е важно да прибягваме постоянно до думи и жестове на признателност и благодарност, това е най-лесният начин да се подчертае приносът на доброволците.

Теорията на Маслоу

Друг модел (теорията на Маслоу) обяснява, че има пет различни нива на човешките потребности: физиологични потребности (храна, въздух и пр.), сигурност, социални връзки, самоуважение и признание и себerealизация. Всеки човек е на различно ниво от пирамидата. Като доброволци, хората могат да бъдат мотивирани от различни неща.

Изкуство за доброволческия координатор е точно да определи поне една от тези потребности, които са неудовлетворени и дори да създаде карта с потребностите на членовете на екипа.

Теория на извлечените нужди

Според Теорията на извлечените нужди има три категории причини за човешкото поведение:

- Нужда от себerealизация: «Искам да бъда най-добрия»
- Нужда от принадлежност: «Искам да бъда приет и да бъда обичан»

- Нужда от сила: «Искам да оказвам положително влияние върху нещата»

Най-често, една от тези нужди е по-широко разпространена в даден момент и в определен контекст. Важно е да се запомни, че мотивацията е тази, която осигурява енергията, необходима за постигане на добър режим на работа. Ето защо, доброволческите координатори следва да вземат под внимание следните въпроси:

- Нуждата от екип и в трите категории;
- Естествената склонност на всички да работят в посока към изпълнение на преобладаващите текущи нужди;
- Необходимостта от диверсификация на мотивацията на доброволците, тъй като всеки един човек е мотивиран от различни неща.

Каквато и да е тяхната мотивация да бъдат доброволци, към доброволците трябва да се отнасяме справедливо, да се чувстват полезни и оценени, да им бъдат давани задачи, съобразени с техните възможности. Всички тези неща, от които доброволецът се развива, ще го направят по-уверен, ще натрупа опит, ще се научи как да работи в екип, как да комуникира, да участва в изпълнение на проектите и тогава ще може да прилага наученото в бъдеще.

2.4 Селекция на доброволци - критерии

Селекцията на доброволци се отнася до процеса на намиране на правилния доброволец за дейностите на организацията и до намиране или създаване на подходящи длъжности в организацията, които длъжности да не съвпадат със съществуващи вече позиции.

Селекцията на доброволци е много важна за успеха на дейностите на организацията и на доброволците. Случайната селекция на доброволци може да бъде успешна, но това би се дължало на късмет, а не на ефективност и рационалност на управлението на доброволци в организацията. Селекционният процес трябва да започне навреме, важно е също така да бъдат представени също рисковете, така че доброволецът да разбере, че носи също някои отговорности.

Процесът на селекция на доброволци:

- позволява да се определят уменията на доброволците;
- позволява да се определи необходимостта от обучение на доброволците за постигане на успех при бъдещи дейности;
- дава възможност за ориентация на доброволците по отношение на уменията им, интересите и мотивацията на всеки един;
- дава възможност активно да участват в доброволчески дейности, подходящи за бенефициентите на организацията;
- дава възможност да бъде изяснена картината на доброволците относно организацията, дейностите и тяхната роля в тази структура;
- помага за ясното диференциране на ролята на служителите и на доброволците.

Селекцията на доброволци се различава съществено от подбор на персонал за платена

позиция най-вече с това, че не е прието да се каже “не” на човек, който е готов да предложи от своето време, умения и отдаденост доброволно и без да търси никакво финансово възнаграждение, в услуга на други хора и/или за разрешаване на общи проблеми.

Ключовата дума, която ние наричаме селекция на доброволци не е всъщност „да се селектират“, а „да паснат“, т.е. да бъде намерен подходящ доброволец за дейностите на организацията и да бъдат намерени/създадени подходящи длъжности за доброволците, които идват в организацията и те да не съвпадат с нито една съществуваща позиция. Селекцията на доброволци в този контекст е комплексен процес, на който трябва да се обърне внимание.

Критерии за селекция:

- Да бъде активен;
- Да има свободно време за дейностите;
- Да покаже ентузиазъм и желание за участие в дейностите на организацията;
- Да бъде общителен и да притежава умения за работа в екип.

Разработването на стратегия за селекция на доброволци в организацията предлага няколко *предимства*:

- улеснява планирането и организирането на набирането;
- изпраща послание до потенциални доброволци и партньори на организацията: доброволците имат сериозно значение и организацията инвестира време и усилия в тях;
- допринася за изграждане на комплексен и положителен имидж на организацията в отношенията ѝ с доброволци и партньори;
- уведомява широката общественост, а по този начин и бъдещите доброволци, за сериозността на организацията, принципите, правилата и стандартите на практиките ѝ;
- предоставя информация на тези, които се интересуват от възможността да извършват доброволчески дейности, за стандартите на организацията и ограниченията, преди да решат да вземат участие в нейните дейности;
- по този начин ясно се обосновава и всеки отказ от наемане на конкретен доброволец - с профила му, стандартите и възможностите на организацията.

За да бъде функционална, стратегията за селекция на доброволци трябва:

- да бъде създадена в рамките на цялостна програма за работа с доброволци;
- да бъде в хармония със стратегията за набиране на доброволци, която организацията практикува;
- да бъде ясна;
- да бъде сведена до знанието на тези, които имат интерес да работят като доброволци в организацията;
- да не е дискриминационна;
- да предотвратява, до колкото е възможно, субективните решения на тези, които ги вземат;
- да се обосновава на естеството на дейностите, които трябва да бъдат извършени от избраните доброволци;
- да не се превръща в преграда за участието на доброволците.

2.5 Инструменти, използвани при селекцията на доброволци

Селекцията на доброволци може да бъде направена по различни начини в зависимост от капацитета и спецификата на организацията. Сред най-често използваните инструменти за селекция на доброволци са:

- формуляр за кандидатстване;
- препоръки;
- интервю.

В отделни случаи се използват и инструменти като автобиография и тестване дейността на доброволците.

Формуляр за кандидатстване

Формулярът за кандидатстване може да бъде използван на първия етап от селекционния процес, така събраната информация се използва за насочване на доброволеца към някоя конкретна дейност или става основа за селекционното интервю.

Формулярът за кандидатстване:

- опростява процеса на селекция, особено където има ограничен брой от възможности за включване на доброволци;
- дава възможност за събиране на специфична информация;
- дава възможност за събиране на подобна информация с цел създаване на база данни;
- помага структурирането на селекционните интервюта.

Формулярът за кандидатстване може да бъде и бариера за участие, особено за хора с ниска грамотност. Формулярите би трябвало да се използват само когато са необходими и събраната информация ще е от полза. Добре е да се обясни на доброволците предварително как ще бъде използвана изискваната във формуляра информация.

Препоръки

- Препоръките не са алтернатива на другите методи за селекция на доброволци, а по-скоро ги допълват;
- Препоръките са потвърждение за способности, чието съществуване може да бъде установено и по друг начин;
- Препоръките могат да съдържат информация, отнасяща се до отношенията на доброволеца с този, който пише препоръката, която не е била упомената във формуляра за кандидатстване, нито пък в интервюто. В този случай, авторът на препоръката е възможно да бъде потърсен, за да предостави повече подробности и/или да бъде подхотено към темата чрез дискусия с доброволеца с цел изясняване на ситуацията.

Когато се изискват препоръчителни писма, трябва да се вземе предвид следното:

- да имате ясна политика, процедури и изисквания към препоръчителните писма;
- да бъде посочено ясно кога се очакват препоръките (преди интервюто, след интервюто, преди започване на работа);
- лицето, което пише препоръката трябва да познава доброволеца от гледна точка на професионалния му капацитет, а не като приятел или член на семейството;
- лицето, което пише препоръката е добре да е информирано за уменията и/или експертните качества, изискващи се за позицията, за която доброволецът кандидатства;

- липсата на контакти и предишен опит в професионалната сфера, в която се изискват препоръки, не означава, че доброволецът не е подходящ за дейността.

Интервю

Интервюто за избор на доброволец е инструментът, чрез който може да добием най-изчерпателна информация за потенциалните доброволци.

Интервюто е:

- инструмент за събиране на информация;
- възможност за предоставяне на желаната информация за организацията, дейностите и бенефициентите;
- възможност да се оцени мотивацията, интересите и способностите на бъдещите доброволци;
- възможност да се оценят възможностите за бъдещата интеграция на доброволците в организацията;
- възможност за доброволците да оценят бъдещата си интеграция в организацията от тяхна гледна точка.

Организирането на интервю за доброволци доказва, че организацията се отнася сериозно към доброволците и има намерение да посвети време и усилия в доброволческата дейност.

Какво търсите чрез селекционното интервю:

- придобиване на информация;
- предоставяне на информация;
- улеснява се взаимното опознаване между доброволеца и организацията;
- улеснява се селекционният процес (намиране на подходяща дейност) за всеки доброволец;
- оценяват се индивидуалните реакции, чрез което може да се предвиди бъдещото поведение и т.н.

Интервюто трябва да бъде двупосочен процес, в който организацията получава желаната информация за доброволците, а доброволците – за организацията.

Интервюто включва *обмяна на информация* за следните три специфични цели:

- Информация, която организацията иска да даде на доброволеца;
- Информация, която организацията иска да получи от доброволеца;
- Информация, която доброволецът иска да знае за организацията.

Значението на селекционното интервю идва от *способността му да улеснява обмена на информация между доброволеца и организацията*, която е от съществено значение за правилното и ефективно интегриране на доброволеца в организацията, за капацитета на доброволеца да допринася за постигането на целите на организацията.

Информацията, която организацията желае да сподели с доброволеца може да включи:

- историята на организацията, нейната мисия, ценности и философия;
- подробности за дейностите, в които доброволците могат да се включат;
- границите на доброволческото участие в организацията;
- процедури в рамките на организацията;
- очакванията на организацията по отношение на времето, прекарано в доброволчество;

- възможни ситуации, в които доброволците могат да се намират по време на тяхната работа;
- подробности за продължаване на процеса на подбор до започване на работата.

Информация, която организацията иска да разбере за доброволеца:

- мотивацията да се включи в доброволчески дейности;
- очакванията на доброволците от организацията и дейностите, които трябва да бъдат предприети;
- как са разбрали за организацията и нейната дейност;
- предишен опит като доброволец;
- дейности, в които искат и не искат да участват;
- готовност за участие в доброволчески дейности;
- умения, знания и практически опит;
- периода, в който искат да извършват доброволческа дейност.

Информация, която доброволецът иска да научи за организацията:

- цели и структура;
- бенефициенти на организацията;
- ролята на доброволците в организацията;
- отношенията на доброволците с работниците и служителите - как се интегрират доброволците в структурата на организацията;
- границите на доброволческото участие в организацията;
- времето, необходимо за извършване на доброволчески дейности;
- вида дейности, които могат да бъдат извършени;
- възможност за промяна на извършваната от тях работа;
- предлаганите обучения;
- подкрепата, на която могат да разчитат при провеждането на дейността си;
- как се процедира, когато възникнат проблеми;
- процедури за покриване на разходите на предполагаемите дейности;
- правни аспекти (договори, застраховки и т.н.);
- как ще бъдат информирани за резултатите от селекцията.

Интервюирането на доброволци трябва да се организира много внимателно. Всичко може да бъде много важно в този процес, от мястото на провеждане на интервюто до отправените въпроси; всичко това може да повлияе на интервюто и повече или по-малко благоприятно на организацията и/или на доброволеца.

Интервюиращият трябва да знае много ясно какво да *търси* в потенциалния доброволец и как да *разбере* какво той търси. Задачата на интервюиращия не е никак проста. Човекът, който ще проведе интервюта, трябва да бъде внимателно избран.

Качествата, които интервюиращият е добре да притежава:

- *реформулиране и синтензационен капацитет* (използва се, за да се акцентира на важна точка от дискусията, би трябвало да се използва умерено);
- *способност да задава въпроси* (изисква се способност да комбинира затворени и отворени въпроси и да приспособи типа на въпросите към обекта, към който са адресирани);
- *способност за активно слушане* (насърчава доброволеца и помага за изясняване на недоразумения);

- *емпатия* (да разбира психическото състояние на доброволеца и да го подкрепя);
- *възможност за създаване и поддържане на положителна атмосфера* (включва предаване на усещане за спокойствие, съчувствие, да стимулира диалога, като се изразява ясно и използва подходящ разбираем език).

Съдържание на селекционното интервю:

Въпросите, зададени по време на селекционно интервю обикновено са насочени към събиране на информация за интервюирания доброволец относно образование и обучение, опит, качества и умения, нагласи, ценности и пр.

Има различни *видове въпроси*, които са повече или по-малко ефективни при събирането на желаната информация в категориите, изброени по-горе:

• *Отворени въпроси:*

- предназначени са да предоставят на интервюирания свободата да структурира отговора си;
- дава на интервюиращия възможност да разбере интересите на говорещия;

• *Затворени въпроси:*

- използват се за извличане на отговори "да/не" на конкретни въпроси;
- тяхната неправилна употреба може да доведе до чувство на неудовлетвореност;

• *Хипотетични въпроси:*

- използват се, за да се проучи отношението на интервюирания и поведенческите му реакции, чрез които може да се прогнозира бъдещо поведение;
- тяхната прекалена употреба може да доведе до объркване;

• *Специфични въпроси:*

- използват се за проучване подробно на конкретните случаи;
- много полезни са при проучване на специфични области на интерес на интервюирания;

• *Индуктивни въпроси:*

- са въпроси, чрез които интервюиращият се опитва да получи информация от интервюирания за неговото мнение;~
- са въпроси, чрез които интервюиращият се опитва да получи съгласието на интервюирания; (Are questions that try to obtain the consent of the interviewee for their opinions)
- тези въпроси могат да създадат дискомфорт на интервюирания;

• *Въпроси - капан:*

- използването на този тип въпроси не е знак за професионализъм и откритост към интервюирания;
- не се препоръчва да се използват такива въпроси в интервюта за подбор на доброволци;

• *Сложни въпроси:*

- въпроси, които объркват както интервюирания, така и интервюиращия.

Интервюто не следва да бъде приключено преди:

- предоставяне на възможност на интервюираните доброволци да задават въпроси;

- предоставяне на доброволците на всички отговори на въпросите;
- предоставяне на информация за това как резултатите от интервюто ще бъдат съобщени на интервюирания и какви са следващите стъпки в случай на положителен отговор.

ГЛАВА III:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА РАБОТА С ДОБРОВОЛЦИ

3.1 Обучение на доброволци

Всички работни места предполагат специфични задачи, изискващи определено ниво на знания и умения. Тъй като стандартите за качество, на които трябва да отговаря един служител и един доброволец са същите, доброволците трябва да бъдат обучени, за да научат и развият специфични умения, които ще са им необходими (а не само общи умения). Фактът, че е възможно да бъде избран правилният доброволец не означава, че той не се нуждае от допълнителна информация, от подобряване на ефективността си, възможност да се развива лично и професионално, и най-вече да се мотивира.

Обучението е свързано с определени разходи (както материални, така и на време), но носи и много ползи за доброволеца и организацията, защото:

- спомага за определянето на ролята и статута на доброволците в приемащата институция (променят се стереотипите за доброволците);
- доброволците увеличават доверието, удовлетворението си от работата, която е изпълнена правилно, а и могат да бъдат открити останали скрити умения на доброволците (създаване на усещане за сигурност, защото разполагат с цялата информация за изпълнение на задачата, дава се възможност да се сдобият с нови идеи и развият нови умения);
- е средство за осигуряване на хомогенно обслужване на бенефициентите на организацията/институцията;
- е инструмент за привличане, насърчаване и мотивиране на доброволци;
- предоставя възможност да се получи съществена информация за това, как се работи в приемащата институция (конфиденциалност, безопасностни и здравословни условия на труд);
- спомага да се изгради силен и разнообразен екип (организацията дава възможност да се запознаят с други доброволци и служители и да се обмени опит);
- спомага за увеличаване ангажмента на доброволеца към приемащата институция и възможността да бъде ангажиран дългосрочно (създава на чувство за принадлежност към групата, към приемащата институция).

Обикновено изготвянето на материалите за обучението е задължение на учителя, обаче, включването и на доброволческия координатор е изключително важно, тъй като той най-добре знае отговора на въпроса: от каква информация/умения/нагласи се нуждае човек, който работи без да му плащат за извършването на определени дейности?

За да бъде обучението на доброволци ефективно и да отговаря на нуждите, както на организацията, така и най-вече на нуждите/потребностите от обучение на самите доброволци, всички курсове трябва да бъдат тясно свързани с тяхната позиция и да са

насочени към определени целеви умения, които се изискват. В зависимост от нуждите на доброволците, обучението може да бъде основано върху развитието на умения с различна степен на специфичност, като например: разработването на материали, асистирание на лица с увреждания; комуникация (междучелностна, говорене пред публика); умения да работят с компютър (програми за обработка на снимки и текст, работа с бази данни и др.), организиране на събития, изложби, програми; умения за супервизия; връзки с обществеността; решаване на проблеми и анализ на конфликти; планиране на времето и приоритизиране на задачите (самостоятелно и в екип).

Професионализмът, с който се създава програмата за обучение, е от жизненоважно значение.

Етапите на организиране на успешно обучение са:

1. Постановяване на ясни цели и задачи;

2. Изготвяне на план;

- планиране на обучението и сесиите предварително;
- избор на организация за обучението (структурирано, групи).

3. Идентифициране на ресурсите:

- Персоналът, който ще подпомага обучението;
- Сътрудник, отговарящ за логистиката на обучението;
- Необходимо оборудване да е в изправно състояние;
- Материалите, които ще бъдат раздадени на участниците;
- Подходящо оборудвана зала.

4. Бюджетиране и управление на разходите:

- Възнаграждение на водещите и размера на организационните разходи;
- Привличане на дарители или спонсори за покриване на разходите за обучение;
- Включване на персонала при провеждане на обучителни сесии, когато е необходимо.

5. Определяне на броя на участниците (това е много важно, за да се изберат ефективни учебни методи и техники):

- Големи групи не позволяват взаимодействие между всички участници;
- Възможност за по-големите групи е да се работи в малки групи и да се споделят идеите пленарно.

6. Определяне на продължителността на обучението:

- Отделяне на време за обучение в зависимост от предмета и броя на участниците;
- Продължителността на курса да бъде достатъчна, но не прекалено дълга, с почивки;
- Създаване на гъвкав график.

7. Избор на място за провеждане на обучение:

- пространството да бъде привлекателно и атрактивно (кръгла маса или столове подредени в полукръг е много по-приятелско, отколкото аранжираното в тип „класна стая“ обзавеждане);
- мястото на обучението да се обяви предварително;
- информация за обучението също (час, ден и пр.).

8. Избор на лице, което да проведе обучението:

- квалифицирано лице - учител (в или извън организацията, специалист по обучения) за провеждане на обучението по темата и което да е в състояние да я представи в перспектива, интерактивно, атрактивно и несмущаващо;
- да се вземе предвид не само експертизата на избрания кандидат, но и неговите умения за комуникация и взаимодействие с доброволци.

9. Промотиране на обучението

10. Мотивиране и привличане на специализирани доброволци

11. Организиране на атрактивно обучение:

- да бъдат взети предвид знанията, уменията и нагласите на доброволците;
- да бъдат избрани само умения, които могат да се научат в краткосрочен план;
- да бъде създадена спокойна и приятелска атмосфера, а не скована и формална;
- учебната сесия да бъде активна и разнообразна, а не монотонна, която би могла да откаже доброволците.

За да се повиши ефективността в доброволческите дейности и да се подготвят доброволци, които да са в състояние да осъществят ефективна работа за организацията, координаторът на доброволци не трябва да бъде задължително добър учител, но трябва да може да изпълнява следните задачи:

- създаване и координиране на стъпки за организиране на обучение на доброволци;
- доброволческа супервизия за създаване на програми за обучение, съобразени със съществуващите нужди;
- да даде на по-големите доброволци, с повече опит, статут на учители, защото те са неизчерпаем източник от примери, казуси и може да се каже, че това показва точно как определена теория може да се приложи на практика;
- да работи съвместно със служителите, които работят пряко с доброволци;
- да се осигури като начин за мотивация, обучение за основни умения: комуникации, активно слушане, даване и получаване на обратна връзка.

3.2 Мотивиране на доброволци

Мотивирането на доброволците (какво прави организацията за създаване на оптимални условия за доброволците да извършват работата си) и мотивацията на доброволците (кои са тези неща, които карат човек да извършва дадена дейност без заплащане) са двете страни на една и съща монета.

Ето списък с някои възможни употреби на теорията на Маслоу (теория за мотивацията) чрез прилагането ѝ върху мотивационния процес на доброволците:

- ако доброволецът се мотивира от базисни нужди, ние трябва да идентифицираме онези ресурси в рамките на проекта, който да направят възможно предоставянето на реални ползи (напр. безплатна храна, униформи и т.н.);
- ако програмата е в опасна зона, където има проблеми със сигурността, е необходимо да се търсят решения за намаляване на риска (гарантиран транспорт, подходяща система за осветление, и т.н.);
- независимо дали срещат или не неудовлетворяващи потребности в отношенията, то работата в екип, възможностите за интеграция в съществуващата система, социалните контакти са силно мотивиращи;
- в доброволеца е необходимо да култивира самоуважение: можете да използвате различни поводи, за да се разпознават и ценят (в публична или частна среда) неговите качества и да се подчертава приносът му към екипните задачи, да му се напомня, че е важен член на вашата общност, който се занимава с решаване на реални проблеми;
- за тези доброволци, които имат нужда от себerealизация и себедоказване, трябва да се създаде подходяща среда, в която организацията да е в състояние да се възползва от техните знания и умения, чрез активното им участие в дейностите;
- факт, който трябва да се има предвид е, че понякога мотиватор може да се яви качество, заложено у самия доброволец, чието наличие последният все още не е осъзнал. Откриването на такива „скрити качества” и застъпването им в дадени на доброволеца дейности, е успешна стратегия, оптималният вариант на която е да се дават задачи и дейности, при които е заложено развитието и усъвършенстването на „скритите качества”.
- Хората често са мотивирани от някаква мечта! Ако доброволците намерят в мисията на организацията някои от своите мечти, то това ще де нуждата от развитие на качества, които не са се превърне в основен мотиватор за участието им в дейността.

Мотивирането на доброволците, които работят в една организация или проект е изкуство. Наложително е координаторът на доброволците да знае как да мотивира хората, с които работи, за да бъде удовлетворени от работата, която вършат; да знае как да ги мотивира, за да реализират своите идеи; да ги насърчава да бъдат активни, но и да знае как да съсредоточи вниманието си върху техните нужди; да знае как да се справи с неприятните ситуации и как да общува с доброволци.

Организации, които предлагат атрактивни и интересни задачи, ще имат по-малко затруднения да привлекат и задържат човешки ресурс, в лицето на доброволци.

Създаване на мотивиращи дейности за доброволци

При създаването на мотивиращи дейности за доброволци, трябва да се вземат предвид два важни критерия:

- необходимостта от консултиране с екипа;
- създаване на ориентация в работата към конкретни резултати.

Консултиране с екипа

Важно е екипът да бъде консултиран на етап на планиране на програмата. За да бъде ефективен, доброволецът трябва да има пълната подкрепа на колегите.

Те ще подкрепят доброволеца, ако разберат как неговата дейност е печеливша за организацията. На този етап на управление на работата с доброволци, ролята на координатора е да се консултира с екипа, започвайки от въпроси като:

- Какви са компонентите от работата, за която им остава твърде малко време?
- В какви проекти смятате, че би било полезно да се включи екипът?
- Какви дейности смятате, че трябва да бъдат изпълнени, но забелязвате, че никой няма необходимите умения?

На този етап могат да бъдат коригирани нереалистичните очаквания от страна на доброволците и на наетите служители, като например за доброволец, който да е на разположение 8 часа на ден, 5 дни в седмицата. Много важно е този процес на консултиране между служителите и координатора на доброволците да бъде постоянен, за да се идентифицират различни потребности или събития, свързани с работата на доброволците в организацията.

Ориентация на създадените позиции към конкретни резултати

Ориентация на създадените позиции за доброволци към конкретни резултати е стратегия за мотивиране на доброволци, основаваща се на подразбиращи се характеристики, че дейността предлага:

- възможност да поемат нещата в собствените си ръце, за постигане на конкретни резултати – важно е за доброволеца да може да каже „Направих го сам!“;
- чувството за лична гордост за постигнат конкретен резултат може да бъде постигнато, когато работата, извършена от доброволците не е само един сегмент от дълъг списък от действия, които ще доведат до резултат. Например, вместо да рисуват всички врати на едно училище, доброволците ще се радват да бъде в състояние да изпълняват всички задачи, свързани с обновяването на една класна стая, което предлага възможността да поемат "в собствените си ръце" промените;
- възможност да участват в развитието на задачите, не само в тяхното изпълнение, но също така и при планирането и проектирането им. Понякога, служителите не са склонни да предложат на доброволеца тази възможност, обосновавайки се с нежелание от страна на доброволеца, особено когато колебанието на доброволците е във висока степен. Въпреки това, в ситуация, в която доброволецът винаги носи отговорност за изпълнение на проекти на някой друг, това може да има негативен ефект, тъй като „изпълнител“ е само една от ресурсните роли в екипа;
- отчетност на резултатите – доброволците не трябва да са отговорни само за изпълнението на конкретна задача, те трябва да са съпричастни и за успешната цялостна реализация. По този начин посрещаме потребността им от себerealизация - да знаят, че работата им е ценна и достойна за положените усилия. Задачата на

координатора на доброволците е да определи количествено очакваните резултати доколкото е възможно, да обясни значението им за доброволците и след това да проследи степента, в която са постигнати или не, да осигури конструктивна обратна връзка.

Теория на очакванията

Теорията на очакванията е формулирана от Виктор Грум и тя гласи, че ако реалността не отговаря на очакванията, хората ще се демотивират.

В контекста на тази теория е важно:

- да бъдат изложени много ясно очакванията на доброволците към организацията и на организацията към тях;
- да се открие най-подходящия начин да се преговаря за намаляване на ефекта от възможните различия;
- да не се обещава повече, отколкото може да се предложи реално;
- да не се украсява ситуацията, когато се набират доброволци – когато доброволецът узнае истината, ще остане разочарован!
- да се обясни от самото начало мисията и управлението на организацията;
- да се предоставят ясни отговорности, права и задължения на доброволеца;
- да се изясняват всякакви рестрикции, ограничения и т.н.

3.3 Супервизия на доброволческата дейност

След като доброволците са набрани, назначени и ориентирани към задачите, които съвпадат със техния профил и по възможност обучени, работата може да започва! Но в този момент започва и една постоянна задача: да се наблюдава работата на доброволците, за което отговаря координатора на доброволците.

Той трябва да гарантира, че участието на доброволците в програмата работи гладко, работните цели се постигат навреме и при оптимални параметри за качество, екипът е обединен и няма вътрешни конфликти.

Супервизията на доброволци се извършва:

- непрекъснато, течение на времето (мониторинг);
- на равни интервали от време (срокове).

Не всички доброволци изискват супервизия от типа „на четири очи”. Този тип супервизия включва редовни срещи между супервизора и всеки доброволец, с който се

обсъждат подробно всички проблеми, идентифицирани по време на супервизията. Това е по-скъп начин от гледна точка на време и усилия от страна на доброволческия координатор. Въпреки това, при извършване на доброволен труд който е емоционално натоварващ, е добре да се включи тази форма на супервизия, която е по-персонална.

Срещите за супервизия се полезни за:

- изграждане на отношения, основани на взаимно доверие и интерес на доброволеца;
- обсъждане на напредъка, постигнат от доброволеца в работата му;
- установяване на цели и мониторинг
- изясняване и разрешаване на евентуални проблеми;
- предоставяне обратна връзка на доброволеца;
- осигуряване на възможност на доброволеца да влияе чрез своето мнение на услугите, предоставяни от организацията.

Ефективността на доброволците се повишава чрез взаимодействие с други доброволци, но най-вече със супервизора. Също така адекватната супервизия и консултация значително повишават удовлетвореността на доброволците от работата.

Кой прави супервизии на доброволците?

Тъй като отношенията между доброволеца и супервизора са от съществено значение, въпросът е кой точно прави супервизиите – доброволческия координатор или ръководителя на отдела, в който е назначен доброволецът?

Супервизията може да бъде изпълнявана от:

- доброволческия координатор;
- координатор на отдела, в който е назначен (или служител в отдела, с който доброволецът работи директно);
- опитен доброволец, който поема функцията на координатор.

В централизирани организации и програми, в които повечето задачи се изпълняват от доброволци, супервизията се извършва от координатора на доброволците. Въпреки това, тази дейност е много скъпа от гледна точка на изразходеното време. Често този вид организация пречи на провеждането на други дейности от доброволческия координатор, а от тук - и на цялостното развитие на програмата за доброволци.

Обратното, в децентрализирани организации, в които доброволците са поставени в отдели на организацията, доброволческият координатор си поделя задачата за упражняване на супервизия с координаторите на тези отдели или служители, с които доброволците работят директно. В някои случаи задачата за супервизия е изцяло делегирана на последните.

Третата възможност е супервизията да се извършва дори и от доброволец, който да поеме функция на наставник. Доброволците са отлични супервизори и защото те укрепват кохезията между доброволците като група. Освен, че се улеснява работата на служителите, които ще могат да използват времето си за други дейности, този вариант също е добър начин да се признае ценността на доброволците и да се възнаградят (това е

в крайна сметка промотиране на йерархичната система на организацията). Координаторът на доброволците може да предостави обучение, съвети и подкрепа, по време на супервизиите от други доброволци.

Кога се извършва супервизия?

Супервизията е работа в развитие и затова често приема формата на мониторинг. Честотата, с която е най-добре да се планират срещите между доброволците и супервизора зависят от няколко фактора:

- от характера на положената работа (напр. доброволци, които предоставят телефонно консултиране на клиенти се нуждаят обикновено от по-чести супервизии, отколкото такива, които се занимават с градинарство);
- от наличието на други форми на подкрепа, като например съществуването на групи за самоподкрепа или групи за дискусии за доброволци;
- от уменията и самочувствието на доброволците;
- от продължителността на времето, през което лицето работи като доброволец (новите доброволци изискват повече контрол от тези с опит);
- от възможностите и дневния график на супервизора.

Малко вероятно е да се наложи да се планира ежеседмични срещи за супервизия за всеки доброволец. В процеса на работа се вижда, че една сесия за около един час веднъж или два пъти месечно е достатъчна. Ако работите с голям брой доброволци, индивидуалните супервизии са невъзможни, така че трябва да се намерят други начини, като например групови супервизии или срещи на групи за подкрепа на доброволци. Ако наистина, поради липса на време не може да се осигури индивидуална супервизия, то много важно е супервизорът да е на разположение на доброволците, когато има необходимост да обсъдят текущи въпроси.

Как да се извърши ефективна супервизия?

Супервизорът на доброволците трябва да се увери, че всеки един от човешкия ресурс (доброволци, служители) и техните взаимоотношения (отношения доброволци-служители) работят в оптимални параметри, и по този начин и самата система.

За да бъде извършена супервизията ефективно, супервизорът трябва да притежава знания и опит в управлението на персонал. Уменията, необходими за постоянната супервизия на работата на другите са:

- способност да се делегират задачи;
- способност да поеме ефективно лидерството;
- способност за укрепване на екипния дух.

Делегиране на задачи

Постоянна задача на супервизора не е да изпълнява пряко задачи, а да се увери, че задачите се изпълняват от другите: супервизорът работи „чрез“ тях! Ако се опитате да направите всичко сами, ще се претоварите от честите искания за помощ на доброволците. За да се избегнат подобни ситуации, по-добре е да се даде възможност на доброволците сами да изберат начина на извършване на работата. Ето защо, координаторът на доброволци трябва да делегира една част от контрола и отговорността на тези, с които работи, т.е. на доброволците. Те могат да решат как и какво да направят, без да се налага да питат координатора за всяка стъпка. Опасността, която възниква в този подход е, че нещата могат да започнат да се объркат, заради

някое погрешно решение, взето от доброволец в даден момент. Също така, възниква въпросът - колко далеч отива упражняването на контрол от страна на доброволците над работата си?

Кой оценява в крайна сметка тази работа?

Делегирането на отговорност е в полза и за двете страни (супервизора и доброволеца):

- Първо, уверете се, че доброволецът ще се справи;
- Обяснете както естеството на задачата, така и степента на власт, която ще има при вземането на решения относно изпълнението на задачата;
- Постарайте се да обясните осезаемите резултати, които трябва да достигне;
- Установете заедно подробностите за задачата и периода на нейното извършване;
- Създайте система за докладване на постигнатия напредък;
- Делегирайте не само приятните задачи, но и неприятните;
- Не използвайте делегирането като начин да прехвърлите отговорността на трети лица;
- Осигурете положителна обратна връзка;
- Уверете се, че делегирате задача на определено лице;
- Постепенно увеличавайте отговорностите и свободата на действие на доброволеца;
- Дайте допълнителни указания на доброволците, ако забележите недостатъци;
- Информирайте останалите, че сте възложили изпълнението на задачата на друг;
- Препоръчайте на доброволеца ресурси и начини за получаване на помощ;
- Опитайте да подчертаете значението и важността на задачата, която делегирате.

Поемане на лидерството

Каква е разликата между добрия лидер на екип и слабия такъв? Ето няколко аспекта, които ще ви помогнат да оцените уменията си да ръководите и правите супервизия на доброволците, с които работите в екип:

- Можете ли да предоставите обратна връзка?
- Поставяте ли акцент върху положителните аспекти на нещата?
- Заслужавате ли доверие и уважавате ли етичните принципи?
- Смятате ли, че се справяте с проблемите дипломатично?
- Имате ли желание да помогнете на тези, с които работите?
- Знаете ли как да изслушвате другите?
- Проявявате ли чувствителност?
- Знаете ли как да установите ясни цели за работа в екип?
- Давате ли добър пример чрез това, което правите?
- Участвате ли с другите в работния процес?
- Имате ли познания в областта?
- Чувствате ли, че сте строги, но и отзивчиви в същото време?
- Колко сте гъвкави?
- В състояние ли сте да вземете решение и да се придържате към него?
- Имате ли желание да усъвършенствате уменията си и да се учите през цялото време?
- Знаете ли как да давате инструкции на другите?
- Оценявате ли хората около вас?

- Честен и естествен ли сте?
- Лесно ли комуникирате с другите?
- Добре организирани ли сте и знаете ли кои са вашите приоритети?
- Способен ли сте да делегирате задачи?
- Вашата работа дава ли резултати през повечето време?
- Вярвате ли в себе си?
- Коректен ли сте във вземането на решения?
- Перфекционист ли сте?
- Харесва ли ви риска, но не твърде много.

Заздравяване на екипния дух

Един от факторите за успеха на програмата е възможността доброволческият координатор да създаде условия, които да насърчават доброволците и тяхната готовност да участват в тази дейност. Създаване на чувство за принадлежност към един екип със сигурност е един от ключовите елементи в тази насока. Екипите се формират с течение на времето, достигайки завидно висока ефективност при изпълнение на работата си, което надхвърля много повече сбора от индивидуалното изпълнение. Екип означава синергия, взаимно доверие, силата да се работи заедно и да се релаксира заедно, способността да разрешават вътрешни конфликти и ангажираност към общите цели.

Координатор/супервизор, който знае какво да очаква на всеки етап от коагулирането (подобряване на сцеплението) на екипа, знае и как да улесни неговото формиране.

Етап - формиране на екип:

- Уверете се, че членовете на екипа се познават помежду си;
- Отговоряйте на индивидуалните нужди на всеки;
- Осигурявайте ясна информация и насоки;
- Задайте лесна задача за „загрявка“.

Етап - конфликт:

- Поддържайте подходящо изражение на лицето;
- Уверете екипа, че конфликтите са нещо нормално;
- Обсъждайте открито напрежението, което се поражда в екипа;
- Дайте на членовете на екипа по-важни задачи;
- Предложете упражнения за укрепване на екипния дух.

Етап - правила:

- Бъдете по-гъвкав при координиране на екипа, това го сплотява;
- Опитайте се да делегирате все повече отговорности на членовете;
- Уверете се, че екипът е добре балансиран и не разчита прекалено много само на някои от членовете;

- Продължете с упражненията за изграждане на екипния дух.

Етап - изпълнение:

- Уверете се, че информацията, която е нужна на екипа е задоволителна;
- Уверете се, че екипът празнува своите успехи;
- Насърчавайте екипа;
- Окуражавайте членовете на екипа да бъдат по-гъвкави и да разменят ролите помежду си понякога;
- Намалвайте наемането на ръководните кадри в екипа, след неговото формиране;
- Подкрепяйте поддържането на климат на взаимно доверие;

Етап на завършеност (ако е приложимо):

- Насърчавайте оценяването на извършеното от екипа;
- Признавайте достойнствата на отделните членове и възнаграждавайте колективните усилия;
- Насърчавайте изразяването на чувства в екипа;
- Предложете организиране на малко тържество по повод приключването на този етап от развитие на екип от доброволци!

Организиране на срещи за супервизия

Подготовка на срещите:

- Установяване на честотата и продължителността на срещите;
- Намерете подходящо място (тихо, без да ви прекъсват);
- Избягвайте да отменяте срещи или да ги отлагате, защото рискувате да изпратите негативни послания;
- Определете въпросите, които се нуждаят от супервизия – какво да бъде дискутирано на тези срещи и какво да не бъде (например, лични проблеми);
- Уточнете заедно дневния ред на срещите и кои въпроси да присъстват в него, както и специфичните аспекти на срещите или аспектите, които доброволците искат да дискутират в това време (уверете се, че не само вие упражнявате контрол върху дневния ред);
- Уточнете кое е конфиденциално и кое не е в отношенията ви с доброволците. Повечето от въпросите ще са поверителни, но понякога някои въпроси, които са съобщени по време на супервизията, ще бъдат предоставени на други доброволци също.

По време на срещата:

- Започнете и завършете срещата на време, опитайте се да не удължавате определеното време;

- Слушайте внимателно какво доброволецът има да каже, използвайте уменията си за активно слушане (включително езика на тялото), за да покажете, че се интересувате и разбирате какво ви се съобщава;
- Обсъдете извършените задачи от последната супервизия и поставете цели за следващия период;
- Определете всички текущи и бъдещи нужди от обучение;
- Не избягвайте конфликт – ако някоя чувствителна тема има нужда да бъде дискутирана, опитайте се да намерите подход за нейното разрешаване, а не я игнорирате, преструвайки се, че не съществува (защото не само проблемът няма да се разреши от само себе си, но и ще се влоши);
- Идентифицирайте всички потенциални проблеми и намерете подходящите решения;
- Уверете се, че всяка обратна връзка, която давате на доброволеца е конструктивна и насочена към проблема - ако трябва да го критикувате, но да стане ясно за какво го правите; разберете мнението на доброволеца относно проблема и се опитайте да му помогнете да намери начин за подобряване на работата си;
- Бъдете отворени за мненията на доброволците и за всички критики и забележки към вас или към организацията като цяло;
- Избягвайте прекомерната супервизия на доброволците или вечно да им се карате;
- Опитайте се да изясните, че вашата роля е да ги контролирате/координирате, а не да им бъдете приятел или колега; това не означава, че срещите за супервизии трябва да са прекалено формални или неприятелски;
- Не забравяйте да хвалите доброволците при постигнат успех. Поставете акцент върху факти, а не върху човек и се съсредоточете върху напредъка по отношение на конкретни цели, а не на хвалбите като цяло.

След срещата:

- Отбележете всеки въпрос, който трябва да бъде дискутиран на следващата среща;
- Напишете кратък доклад за това, което сте разгледали на срещата, както и заключенията и взетите решения, включително и бъдещите цели; не забравяйте да дадете на доброволеца копие от този кратък доклад;
- Не забравяйте да благодарите на доброволците за работата, която са извършили, и насрочете следващата среща!

Супервизия на доброволците, които работят на терен

За организациите, които изпращат доброволци да работят на терен или в други организации, въпросът за поддържането на връзка между доброволците и доброволческия координатор възниква, ако той все още е частично отговорен за тяхната супервизия.

Начини за поддържане на връзка с доброволците на терен:

- Ежедневни обаждания;
- Електронна поща;

- Изпращане на бюлетин от организацията, която да информира доброволците какво се случва;
- Поддържане на регистрацията на доброволците, за да се следи тяхната дейност;
- Предложение да участват със статии относно работата си за списанието на организацията.

Супервизията на доброволци, които работят "на терен", а не в ежедневен контакт с организацията изисква усилия за поддържане на комуникация. Опасността е, че тези хора са на "разпореждане" на организацията и се развива отношение "ние" срещу "тях". Нещата, които доброволческият координатор/супервизор трябва да осигури са:

- поддържане на постоянна комуникация с доброволците;
- увереност, че доброволците работят правилно на терена.

За да се поддържа комуникацията с доброволците на терен, е полезно да се вземат следните мерки:

- Супервизорът следва да вземе предвид евентуални забавяния или недоразумения в комуникацията при планиране на дейностите;
- Проблемът при доброволците, които работят в отдалечени места идва от факта, че те няма да бъдат информирани за решенията и новините в рамките на организацията; Също така ще се чудят дали техните мнения са взети под внимание при вземането на решения относно програмата;
- Когато трябва да бъдат взети решения по програмата, в която работят доброволци, е добре тези решения да им бъдат представени, особено когато ги засягат пряко;
- По-добре е да изпратим повече информация на тези на терен, отколкото да им се даде усещането, че не са включени; ето защо трябва да се правят постоянни усилия, за да бъдат информирани;
- Имайте предвид, че една ефективна система за комуникация работи във всички посоки, а не само в центъра, също така и хоризонтално (от доброволците); Уверете се, че информацията тече не само в една посока (напр. от вас до доброволците на терена) и системата за комуникация, било то електронна поща или по телефона, преодолява предизвикателствата на този едностранен поток от информация;
- Един добър начин да се запази усещането за кохезия между служители, доброволци, които работят в близост до организацията и тези, които работят на терен, е да се организират социални събития: срещи на доброволците, дискуссионни групи;

По отношение на втория въпрос, за проверка на работата на доброволците на терен, е полезно:

- Създаване на ясни правила за ръководене на ежедневната работа на доброволеца; това трябва ефективно и без съмнение да стигне до доброволеца, за да знае какво и кога трябва да направи, дори ако супервизорът не е там по това време, за да му помогне;
- За теренна работа е по-добре да изберете доброволци, които имат способността да работят сами, да вземат решения самостоятелно и поемат инициатива без постоянна

помощ; но в същото време, тези умения ще направят контролирането на доброволеца трудно, защото той е свикнал да взема решения сам.

Прекратяване на взаимоотношения с неподходящ доброволец

Един от кошмарите на всеки доброволчески координатор е, когато трябва да съобщи на доброволеца, че организацията вече няма нужда от услугите му. Първата пречка в тези ситуации е менталитетът на супервизора, който по правило е човек, посветен на работата с хора и би имал трудности при уведомяването на доброволеца за взетото решение.

Програмите, които се фокусират върху доброволчеството като полза за самите доброволци (напр. в програми за реинтегриране в обществото чрез доброволчески услуги на по-възрастни хора), въпросът е по-трънлив, тъй като в този случай получателят на услуга е доброволецът-клиент на самия себе си и е трудно да се обоснове решение за прекратяване на сътрудничеството.

Може да има много причини да прекратите работата с доброволци. Но по принцип, проблеми при работа с доброволци могат да се появят в резултат на неспособността ефективно да координирате работата на доброволеца: или интервюирането или селекцията не са извършени при оптимални параметри, или дейността, към която е насочен не съпада достатъчно с уменията му или обучението и супервизията не са протекли правилно.

Целта на всяка програма е да предостави качествени услуги на своите бенефициенти, следователно, платена или не, работата трябва да бъде извършена оптимално добре. Следователно всяка пречка при хармоничното осъществяване на работата ще трябва бъде премахната по един или друг начин. Създаване на различни стандарти между различните служители и доброволци ще доведе до „инсталиране“ на нездравословен климат в организацията. Ако не се признава, че една задача е свършена добре или зле, само защото този, който я извършва е доброволец, означава да се отрича много стойността на доброволния труд. Организация, която не се интересува от качеството на работата на своите доброволци, не прави нищо, освен предаването на послание, че доброволческата дейност е незначителна.

Решението да се „уволнят“ доброволци, които не извършват адекватно своята работа, трябва да се ръководи от политиката на организацията за работа с доброволци. За да се справи с подобни ситуации, организацията трябва да има:

- Ясно описание на задълженията и отговорностите на всяка доброволческа позиция, за да се разполага с набор от измерими цели, срещу които може да се оцени работата, която е извършена и степента на провала;
- Ясен набор от правила и процедури за служителите, включително доброволците, относно спиране и прекратяване на сътрудничеството като дисциплинарна мярка;
- Предварително информиране на доброволеца за тези политики, с примери за приемливо и неприемливо поведение в текущата работа;

Ако решим, че е целесъобразно да се предприемат по-драстични мерки спрямо доброволеца, трябва да следваме следните стъпки:

- Предварително предупреждение - доброволецът трябва да получава редовно обратна връзка за неговото представяне;
- Устно порицание на доброволеца - има за цел да припомни на доброволеца, че съществуват набор от правила и параметри за спазване;
- Проучване на реалната ситуация - този етап включва детайлно изследване на степента на нарушение на правилата на организацията, също се търсят възможните причини и възможните начини за справяне със ситуацията, без да се отменя първото наказание;
- Санкция - макар и неприятна задача, някой все пак трябва да уведоми доброволеца за решението за прекратяване на сътрудничеството;

Бъдете директни, не се опитвайте да претупате този въпрос или да оставите впечатлението, че има алтернативи: след като сте преминали през останалите стъпки, това означава, че решението е окончателно и трябва да бъде съобщено. Също така, не забравяйте да информирате сътрудниците на доброволците за решението, но не е необходимо да споменавате за причините, довели до решението.

3.4 Отношения между служители и доброволци

Включването на доброволци в организацията се характеризира като успешно, когато всички задачи са доведени до край и служителите са доволни. Удовлетворението от работата, от своя страна, е резултат от взаимодействието между няколко фактора, един от които е сътрудничеството на основния екип. Работната атмосфера и отношението на персонала има пряко отражение на качеството на услугите, предоставяни от организацията, в допълнение към личното удовлетворение. А работата в екип, особено в област, където отдадеността към общността е от съществено значение, е необходимост.

Доброволците веднъж селектирани, оценени и участващи в организацията, са част от нея. Те идват при вас с ентузиазъм и желание за сътрудничество. Обаче как платените служители, които имат задължения и отговорности, обикновено стоящи по-високо в организацията, да реагират на тези промени? Не рядко те смятат, че включването на доброволци е нежелателно и подозрително и вярват, че внедряването на доброволеца в организацията е по-скоро неудобство, отколкото реална помощ.

Доброволците често работят с други служители, а не само с координатора, който ги е наел и обучил. В такъв случай доброволческият координатор рядко контролира работата на доброволците. Най-често те стават обект на контрол от други служители в отделите на организацията, чиято работа е свързана с дейности, които са част от делегираните задачи на доброволците. Така сътрудничеството е от съществено

значение, от него зависи ефективността на постигане на целите и качеството на работа. Успех в сътрудничеството се наблюдава, само когато служителите на организацията притежават *познания* и умения за работа с доброволци и *са мотивирани* да работят с тях. Същото се отнася и за доброволците, с изключение на мотивацията за работа, тъй като в техния случай това е нещо естествено. Но тяхната предварителна подготовка е толкова необходима, колкото и за служителите.

За ползотворното сътрудничество, трябва да бъдат премахнати комуникационните бариери, недоразуменията и предразсъдъците, които имат един за друг доброволците и персонала. Причините за възникване на проблеми между двете страни се дължат най-често на размиване на собствената им роля и на задълженията на другата страна (доброволец или служител). Ето защо, съществена роля има предварителната подготовка и на двете страни за сътрудничество, но най-вече на служителите.

Оценка на сътрудничеството, разрешаване на тези проблеми и премахване на напрежението трябва да бъдат направени в три направления:

- обучение на персонала;
- обучение на доброволците;
- изясняване/промяна на политиката на организацията за сътрудничество между страните.

Главна роля за разрешаване на конфликтите има мениджмънтът на организацията, който ще трябва да се справи с конфликтите, които се появяват.

Основни елементи за създаване и поддържане на добри отношения на сътрудничество между служители и доброволци са:

- Разработване на ясна политика;
- Оценка на ситуацията;
- Обучение на служители за работа с доброволци;
- Делегиране на задачи от координатора на доброволците;
- Благодарност и признателност;
- Оформяне на екипен дух.

Разработване на ясна политика

Организацията трябва да обясни защо включва доброволци в своята дейност и да е разработила *ясна политика* в това отношение, политика, за която е съобщено на персонала предварително. Служителите трябва да разберат защо ще бъде полезно да се работи с доброволци, както за да се улесни работата им, така и за самата организация.

Оценка на ситуацията

За да тествате как ще реагират служителите на новата политика за включване на доброволци в организацията, е полезно да се *оцени* отношението на персонала към бъдещото сътрудничество - оценка на предишния им опит в работата с доброволци, умения за супервизия, техните страхове, и т.н. Ако организацията вече работи с доброволци, но би искала да започне нова програма за доброволчество, е полезно да се оцени отношението и на доброволците към персонала.

Обучение на служители за работа с доброволци

Ако координаторът на доброволците е единствения в организацията, който има необходимите умения за работа с доброволци, програмата с участие на доброволци няма да бъде успешна. Тъй като доброволците ще работят директно със служителите за изпълнение на задачи и често ще бъдат контролирани от тях, е необходимо служителите да се обучат за работа с доброволци. Въпроси за това как да използват пълния потенциал от знания на доброволеца, как да го мотивират, как да го възнаградят - всички тези работни инструменти трябва да бъдат на разположение на служителите, които работят директно с доброволци.

Двете основни цели на обучението на персонала за работа с доброволци са:

- *Информационен* компонент - усвояване на знания и умения за работа с доброволци;
- *Мотивационен* компонент - осведомеността и повишаване на мотивацията за работа с доброволци, като:
 - Изразяване и обсъждане на всякакви притеснения и оплаквания за работата с доброволци в програмите на организацията;
 - Трансформация на страховете на персонала – трябва да разберат, че ползите от доброволците за организацията и служителите надвишават затрудненията;
 - Показване на безкритична загриженост, по-скоро като консултиране, което дава усещането, че служителят може да контролира ситуацията;
 - Създаване на чувство за контрол, чрез предоставянето на възможност да изразят мнението си по планиране и програмно развитие и чрез делегиране на някои задължения от координатора на доброволците на платените служители.

При обучението на служителите за ефективно сътрудничество с доброволци се препоръчва да се включват следните елементи:

- Да се обясни защо ръководният екип е взел решение, че да се работи с доброволци ще бъде от полза за организацията и да се наблегне на ползите, които ще донесе това;
- Да се въведе програма за работа с доброволци;
- Да се дадат примери на успешни модели за сътрудничество между служители и доброволци (от други организации или програми);
- Информация за доброволците:
 - Общи аспекти относно вида доброволци, проблемите, които най-често се срещат при работа с тях, различно разбиране на тяхната мотивация и т.н.;
 - Конкретни въпроси: описание на различните видове задачи, които доброволците могат да изпълняват, описание на задачи, които доброволците не могат да изпълнят задоволително поради различни причини, като се подчертае, че на доброволците се дават задачи, които трябва да бъдат съобразени с техните интереси, способности и потребности; да се посочи, че задачите, трябва да бъдат свързани с мисията на организацията, да бъдат полезни за доброволците, чрез тях да могат да усетят важността на работата си и да се почувстват част от организацията; препоръчваме да се научат да бъдат креативни и да намерят общи задачи, които да са интересни и творчески за доброволците, а не административни задачи, свързани с мисията на организацията.

Много от напрежението се дължи на факта, че както служителите, така и доброволците не знаят ролята и отговорностите си в съвместната програма. Това означава да се изясни системата на взаимоотношения между служители, доброволци и доброволческият координатор: кой е отговорен за супервизиите, оценяването, възнаграждаването и в какви ситуации се прилагат.

Делегиране на задачи от координатора на доброволците

Един ефективен координатор на доброволци научава как да делегира задачите по координацията на доброволци на платените служители, които работят с тях. Включването на служителите в текущите задачи на координатора на доброволците, както и в селекцията и оценката на доброволците, ще им даде по-голямо чувство на контрол върху тези, с които работят, повишаване на тяхната удовлетвореност и желание да си сътрудничат в бъдеще.

Благодарност и признателност

За успешно сътрудничество между служители и доброволци, техните заслуги да бъдат отбелязани с предоставяне на обратна връзка. Много е важно всеки ден доброволците да бъдат стимулирани, а това включва:

- Изразяване на благодарност;
- Създаване на приятна работна среда;
- Демонстриране на загриженост за тяхната личност.

Също така, благодарност и признателност към доброволците могат да бъдат отразени по следните начини:

- Споменаване на доброволци в докладите за дейността;
- Отбелязване на доброволците в местни статии в пресата и докладите;
- Поставяне на информация за работата на доброволците на уебсайта на организацията;
- Награждаване на най-активните доброволци (предлагане на дипломи, подаръци или абонамент за различни обучения).

Оформяне на екипен дух

Един от факторите за успех на програмата за доброволци на организацията е възможност за създаване на оптимални условия за стимулиране на доброволци и тяхната готовност да се включат в тази дейност. Създаване на чувство за принадлежност към един екип със сигурност е един от ключовите елементи, които да повишат ефективността на доброволците.

Оформяне на екипен дух в смесени екипи от доброволци и служители включва:

- създаване на възможности за работа в екип между служители и доброволци;
- ориентиране на екипа, който работи към една цел/обща мисия и че те споделят едни и същи ценности;
- насърчаване на чувство на равенство и взаимно уважение към способностите на другите и постигнатите резултати.

Служителите на заплата и доброволците трябва да бъдат третираны като равни. Това изисква достъп до ресурси, участие във вземането на решения и участие в информационния поток в рамките на организацията.

Оценка на готовността на двете страни за сътрудничество

Подходът за оценяване се извършва в три измерения:

- Оценяване на нагласите на служителите;
- Оценяване на нагласите на доброволците;
- Оценяване на цялостната организация.

Оценката може да стане или чрез лична дискусия - със служители, доброволци, или с

ръководния екип: чрез задаване на целенасочени въпроси, или чрез разпределяне на въпросници, насочени към основните цели.

3.5. Етичен кодекс на доброволеца

Европейската комисия използва помощта на доброволци в работната група, отговорна за изготвянето на Етичния кодекс на организаторите на доброволчески дейности. Този документ е разработен в рамките на тематичните работни групи, които работеха в Румъния по време на Европейската година на доброволчеството 2011 и се основава на набор от основни принципи за морал и етика, от които доброволците да се ръководят, когато участват в такива дейности, но също така и да се даде на тези, които се занимават с такива дейности рамка за дискусия.

Чрез прилагането на *Етичния кодекс*, организаторите на доброволчески дейности правят публично изявление, за значението на включването на доброволци в своята дейност, но също и за необходимостта да управляват този важен ресурс по етичен начин.

Етичен кодекс на организаторите на доброволчески дейности се основава на пет основни принципа:

1. Принцип на прозрачността - основен принцип на организаторите на доброволчески дейности, които насърчават открития и честен начин на работа.

Това включва установяването на правила и съгласуване на критерии от организаторите и започване на процедури за изясняване на ролята на доброволците, задачите, равнището на ангажираност и отговорност при извършени дейности, предоставяне на точна и пълна информация за дейностите, за които са назначени, критериите, по които се прави подбор, всички необходими умения, рискове, на които могат да бъдат изложени по време на доброволческата дейност и мерки за предотвратяване и справяне с тези рискове, отделяне на внимание от страна на отговорните за човешкия и финансовия ресурси относно доброволческите дейности и осигуряване на обратна връзка за резултатите от дейностите, които доброволците извършват.

2. Принцип на отговорност – този принцип има за цел да предотврати щети, последствия и да контролира рисковете.

Всеки доброволец, който участва в проекта, както и всеки организатор на това, трябва да разбере, че поема отговорността за работата и резултатите. Следователно, този принцип предполага отговорност за спазването на следните правила: доброволческата дейност не следва да замени тази на служителите, които работят или които представляват алтернатива на тази форма; доброволците са тези, които допринасят ценност в дейността на организацията; личните интереси на доброволците не трябва да са в конфликт с интересите на организацията; необходимостта от доброволци се оценява отговорно и реалистично; доброволците се информират и са в съответствие с професионалните стандарти и поемат лична и професионална отговорност за взетите решения и предприетите действия.

3. Принцип на законност - този принцип установява върховенството на закона във всички дейности на организаторите на доброволчески дейности.

4. *Принцип на зачитане на правата на човека* - това означава спазване на основните човешки права. Препоръчително е организаторите на доброволчески дейности да вземат предвид религиозните ценности, културата и традициите на страната, а не да се занимават с дейности, които се отклоняват от държавния закон.

5. *Принцип на конфиденциалност* - този принцип означава да се гарантира, че до информацията, която е предоставена на доброволците ще имат достъп само организаторите на доброволчески дейности.

Етичният кодекс на организаторите на доброволчески дейности допринася за:

- Общата визия на етичните принципи в областта на доброволчеството;
- Подобряване на качеството на услугите, предоставяни от организаторите на доброволчески дейности чрез приемане на високи професионални стандарти и стандарти за поведение при участие на доброволци в дейностите;
- Подобряване на комуникацията и отношенията между НПО и доброволците;
- Увеличаване прозрачността и отчетността на организаторите на доброволчески дейности за включване на доброволци.

ГЛАВА IV:

РЕСУРСИ

4.1 Инструменти за работа с доброволци

Набор от документи, използван в управлението на доброволци:

- Формуляр за кандидатстване;
- Регистрационна карта на доброволеца;
- Доброволческо споразумение;
- Отчет за отработено време;
- Формуляр за оценка на дейността на доброволеца;
- Доклад за напредъка.

ФОРМУЛЯР ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ

А. Лични данни

Имена:						
Адрес:						
Тел.:		Мобилен тел.:			E-mail:	
Дата и място на раждане				Пол:		
Месторабота и длъжност:						
Професия:						
Образование (последно получено):						
Сфера на сертифицирани компетентности:						
Участие в курсове (моля избройте):						
Били ли сте някога доброволец		Да			Не	
Времето, което може да отделите за доброволчество		Сутрин	Обед	Следобед	Вечер	Почивните дни Празници
Колко често:		Седмично по ____ часа		Понякога за ____ часа		Месечно по ____ часа
Свободно време:		От: _____			До: _____	

В. Доброволецът се интересува от*:

1. Сфера на дейност			
Култура, изкуство, забавления		Социални услуги	
Защита и промотиране на гражданските права		Представяване на интересите на бизнеса	
Обучение, образование, научни изследвания		Икономическо и социално развитие	
Филантропия и доброволчество		Религия	
Здраве		Друго:	
Международно сътрудничество			
2. Вид дейност			
Работа с бенефициенти		Професионални консултантски услуги (право, счетоводство, психология и др.)	
Офис дейности (вкл.: работа с компютър, копиране на		Организиране на събития	

документи, др.)			
Административни дейности		Изпълнение на определена функция в организацията	
Други видове дейности:			

** лицето, което ще попълни формуляра да отбележи сферата на дейност или вида на дейността, от която се интересува доброволецът*

С. Умения:

Работа с компютър:		Word	Excel		Internet	
Чужди езици:	Английски	Френски	Немски	Италиански	Испански	Други
Шофьорска книжка						
Категория:						
Други умения:						

Съгласен съм, че информацията относно личните данни и желанието ми за работа като доброволец (време, умения и интереси) могат да бъдат публични (освен датата на раждане и координатите за контакт).

Да ☐ Не ☐

Дата: _____

Подпис на доброволеца: _____

РЕГИСТРАЦИОННА КАРТА НА ДОБРОВОЛЕЦА

Имена: _____

Длъжност в организацията _____

Цел на длъжността: _____

Отговорности:

1.

2.

3.

4.

5.

Необходими умения:

1.

2.

3.

4.

Необходим опит:

Взаимоотношения в организацията:

- подчинен на _____

- в сътрудничество с _____

Дата на започване на работа: _____

Часове и продължителност на дейностите: _____

Работно място: _____

Налични ресурси:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Подпис,

ДОБРОВОЛЧЕСКО СПОРАЗУМЕНИЕ

No. _____ /Дата _____

I. СТРАНИТЕ

Чл.1. Страните в това споразумение са договор са:

а _____, ул. _____, No. _____, _____ Област _____, Тел/факс: _____, E-mail: _____, представлявано от _____, в качеството му/й на _____, и

б. _____, жител на _____ ул. _____, No. _____, бл. _____, ет. _____, ап. _____ с лична карта _____ No. _____ издадена от _____, ЕГН _____, в качеството му/й на доброволец подписва това споразумение при следните съгласувани условия:

II. ПРЕДМЕТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 2. Предмет на настоящето споразумение е изпълнението на доброволческа работа в _____, описана в приложената регистрационна карта на доброволеца.

За тази дейност доброволецът няма да получава парично възнаграждение.

III. ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 3. Продължителността на това споразумение е: _____, като времето ще бъде съгласувано според спецификата на задачите, но не повече от 4 часа на ден.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 4. Права на доброволеца:

Право да бъде третиран като равнопоставен колега, както от ръководството на организацията, така и от служителите;

Право на уважение на личността, независимо от раса, пол или сексуална ориентация, политически или религиозни убеждения, физическо/психическо развитие, равнище на образование, семейно положение, икономически статус или други подобни критерии;

Право на достъп до определена информация за _____;

Право да участва активно в разработването и изпълнението на програмата/дейността, за която е отговорен;

Право на труд в съответствие с неговите лични предпочитания, темперамент, житейски опит, образование и професионален опит;

Право да участва в обучителни сесии, както в началото на дейността, така и по време на дейността, за да придобива най-новата информация в областта;

Право на супервизия - наставничество от опитен човек, добре информиран, търпелив, внимателен, който отделя време за да отговори на нуждите на доброволеца;

Право на работно място и достъп до оборудване и консумативи, необходими за изпълнение на дейността;

Право да бъде осигурена охрана на труда от организацията (в юридически смисъл), в зависимост от естеството и характеристиките на изпълняваната дейност;

Право да бъде застрахован от организацията, както е предвидено по закон, срещу злополука и болест, произтичащи от естеството на работата, която извършва; при липса на застраховка, медицинските разходи се поемат изцяло от организацията;

Право да му бъдат възстановени от организацията договорени разходи, направени за осъществяване на дейността;

Право на работното време до 4 часа на ден, което не се отразява на здравето и психо-физическите ресурси на доброволеца;

Право да получи от организацията поименен сертификат, удостоверяващ качеството му на доброволец;

Право да бъде насърчаван в съответствие с получените резултати;

Право на почетни звания, медали и награди.

Чл. 5. Тези права на доброволеца пораждат следните задължения за _____.

Задължение за провеждане на ориентационна среща на доброволеца (за организацията като цяло, програмата, по която доброволеца ще работи, представяне на работното място, конкретните задачи на доброволеца и т.н.);

Задължение да предостави ясна регистрационна карта на доброволеца, която да включва:

- длъжност
- обхват на работа и продължителност
- задачи за изпълнение
- работна програма
- име и телефон на лицето, на което доброволецът е директно подчинен
- достъп до оборудване
- задължение да бъде посочено лицето, което ще извършва супервизия на доброволеца.

Чл. 6. Задължения на доброволеца:

Задължение да изпълнява в срок поставените задачи от организацията, като се опишат в доклад на доброволеца;

Задължение за предварително оповестяване на всякакви промени в изпълнението на програмата/дейността (включително закъснения, отсъствия и т.н.);

Задължение за запазване и защита на поверителността на информацията, до която има достъп, дори след прекратяване на доброволчеството;

Задължение за участие в обучителни курсове, организирани по инициатива или предложени от организацията;

Задължение да е наясно с мисията и дейността на организацията;

Задължение за спазване на процедурите, насоките и политиките на организацията;

Задължение за опазване на имуществото, които използва в доброволческите си дейности;

Задължение за предоставяне на качествени услуги и задължение да поиска помощ от лицето, на което се отчита, в ситуации, когато се налага да участва в дейности, които не познава или където уменията му са ограничени;

Задължение за надлежно и своевременно попълване на всички формуляри или отчети, изисквани и одобрени в досието на доброволеца;

Задължение да се отнася с всички хора с уважение (бенефициенти на организацията, други доброволци или служители) и да предоставя своите услуги при зачитане на човешките права и без разлика по отношение на раса, етническа принадлежност, пол или сексуална ориентация, политически или религиозни убеждения, физическо/психическо развитие, равнище на образование, семейно положение, икономически статус или други подобни критерии;

Задължение да обсъди с лицето, на което се отчита директно, всички ситуации, които са свързани с конфликт на интереси;

Задължение за спазване на Устава на организацията, регламентите, политиките и процедурите на организацията.

Права на организацията:

Чл. 7. Тези задължения на доброволеца се третират като права на _____.

V. ОТГОВОРНОСТ, ПРЕДОГОВАРЯНЕ, ПРЕКРАТЯВАНЕ, СПОРОВЕ

Чл. 8. Отговорността за неизпълнение или неточно изпълнение на споразумението е предмет на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 9. Предоговаряне на споразумението за доброволчество е възможно в случай на промяна в ситуацията, което може да попречи на изпълнението на задълженията на доброволеца. Предоговаряне възниква при писмено искане на една от страните, направено в рамките на 15 дни, когато е възникнала ситуацията, посочена по-горе. Споразумението може да бъде променено и в други случаи по волята на страните.

Чл. 10. Ако ситуацията, описана в член 9, прави невъзможно да се продължи изпълнението на споразумението, то то ще бъде прекратено от закона.

Чл. 11. Прекратяване на споразумението за доброволчество възниква по инициатива на доброволеца или организацията, с предизвестие от 15 дни.

Чл. 12. Спорове, произтичащи от сключване, изменение, изпълнение или прекратяване на споразумението за доброволчество са от компетентността на съда, ако страните не могат да ги решат по взаимно съгласие; дейностите, произтичащи от споразумението за доброволчество са освободени от държавни такси.

Доброволец,

Изпълнителен директор,

(подпис)

(подпис и печат)

ОТРАБОТЕНО ВРЕМЕ ОТ ДОБРОВОЛЕЦА

Месец 20.....

Трите имена на доброволца

Дата	Брой работни часове	Извършена дейност	Подпис на доброволца	Подпис на представител на организацията
ОБЩ БРОЙ ЧАСОВЕ				

ФОРМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА ДОБРОВОЛЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ

ЗАБЕЛЕЖКА: този въпросник се попълва от организацията в края на всеки месец или в края на доброволческата служба; за всеки оценяван доброволец, се попълва отделен въпросник.

Име на организацията:

Трите имена на доброволческия координатор (или на човека, който отговаря за оценяването):

I. Какви бяха дейностите, изпълнявани от доброволеца?

1. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:
2. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:
3. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:
4. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:

5. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:

* основните дейности, извършвани от доброволеца в период от един месец. Ако дейностите не са специфични за една единствена професия, те се представят в рамките на пет професии. Пример: Психолог - участие в процеса на терапия, консултиране; технически сътрудник – копиране на материали, отговоряне на телефони; неквалифициран работник - почистване, дистрибуция на материали и т.н. За всяка категория се попълват: еквивалентна стойност, брой на доброволческите часове брой на бенефициентите.

** стойност, еквивалентна на професията (брутна месечна работна заплата), съответстваща на подобни дейности на пазара на труда

*** брой часове за същата професия през предходния месец

**** приблизителен брой на бенефициентите (ако е приложимо).

Съвкупна еквивалентна стойност на работата: _____

Общ брой на часовете на доброволеца: _____

Общ брой на бенефициентите: _____

2. Какви проблеми среща организацията във взаимоотношенията си с доброволеца?

3. Как е протекло сътрудничеството с доброволеца?

Много добре Добре Задоволително Незадоволително

4. Какво най-много ви хареса в доброволческите дейности?

6. Какво не ви хареса в доброволческата работа?

Желателно ли е организацията да продължи да работи с доброволеца?

Ако отговорът е ДА, напишете препоръки на доброволеца

4.2 Законодателство за доброволчеството

Закон No.195 от 20 април 2001

За доброволчеството (актуализиран)

ИЗДАТЕЛ: РУМЪНСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

ПУБЛИКУВАН В: ДЪРЖАВЕН ВЕСТНИК НА РУМЪНИЯ №276 от 25 Април 2007

Дата на издаване: 25 Април 2007

Актуализиран на: 20 Юни 2013

ГЛАВА. I

Общи разпоредби

ЧЛ. 1

Този закон урежда участието на отделни лица да работят като доброволци, организирани от държавни и частни нестопански юридически лица в Румъния

ЧЛ. 2

За целите на този закон:

а) доброволчеството е дейност от обществен интерес, извършвана по собствена инициатива от едно лице, в полза на други лица, без да се получава материално възнаграждение;

б) дейността от обществен интерес е работата, извършена в области като здравеопазване и социални услуги, защита на човешките права, здравеопазване, културни, художествени, образователни, научни, хуманитарни, религиозни, благотворителни, спортни, екологични, социални и обществени и др.;

в) приемащата организация е юридическо лице съгласно публичното или частното право, организация с нестопанска цел, която управлява доброволчеството. Във връзка с естеството на работата, нейната сложност, свързаните с нея рискове, въздействието, включената отговорност, страните могат да сключат доброволческо споразумение;

г) доброволческо споразумение е безплатна спогодба, сключена между дадено лице и юридическо лице, наречено приемащата организация, при която първото лице се ангажира към второто да извършва дейност от обществен интерес, без получаване на материално възнаграждение;

д) бенефициент е физическо или юридическо лице, в името на което е разработена дейността на доброволеца. Приемащата организация може да бъде еднаква или да се различава от бенефициента.

ЧЛ. 3

Този закон се основава на следните принципи:

а) участието на едно лице като доброволец е въз основа на изразено негово съгласие;

б) активно участие на доброволците в общността;

в) извършване на доброволческа дейност с изключение на всяко материално съобразяване на бенефициента;

г) участието на лицата в доброволчески дейности се основава на равенство на възможностите и отнасяне с тях без никаква дискриминация.

ЧЛ. 4

Изолирани доброволчески дейности, спорадични отношения, извън тези с юридическо лице, описани в чл. 1, такива в името на

семейството, приятелството или добросъседските отношения, не са в обхвата на този закон.

ЧЛ. 5

Местните власти ще съдействат за развитието на доброволческата служба с приоритет на дейности, насочени към младите хора или необлагодетелствани райони.

ЧЛ. 6

(1) Забранено е сключването на доброволческо споразумение, за да се избегне сключването на трудов договор или, когато е уместно, на граждански договор за предоставяне на услуги или на всеки друг договор с възнаграждение за извършване на такива услуги.

(2) Нищожни или унищожаеми са доброволни споразумения, сключени с разпоредбите на този закон от юридически лица, посочени в чл. 1, които са направени с цел да се избегне сключването на трудов договор или, когато е уместно, на граждански договор за предоставяне на услуги или друг договор за разглеждане.

(3) Участие като доброволец не може да замени военна служба или другите алтернативни решения, които заместват военната служба и не може да бъде равностойно на платена работа.

(4) На чуждестранните доброволци е гарантирано законно пребиваване в страната по време на доброволческата служба.

ЧЛ. 7

(1) За целите на Програмата на общността «Младеж», млад доброволец е човек на възраст между 18 и 25 година включително, който сключва доброволческо споразумение съгласно закона за ограничен период от време, с цел да развие умения и да се обучи, да придобие личен и межкултурен опит, като същевременно допринася за доброто на общността.

(2) младежът доброволец участва в дейности с нестопанска цел или безплатни в държава-членка на ЕС, различна от тази, в която пребивава или е установен, или в трета страна, които дейности са от значение за общността и имат ограничен период от 12 месеца, по проект, признат от тази държава и от Европейския съюз.

(3) доброволческите позиции за млади хора са на база на очакваната продължителност и са диференцирани в дългосрочни, с продължителност от 3 месеца до една година, както и краткосрочни, с продължителност между три седмици и 3 месеца.

(4) За дейности по програмата на общността "Младеж", приемащата организация предоставя на младите доброволци вътрешни транспортни разходи, настаняване и пълен пансион. Със средства от Европейската комисия се осигуряват разходите за външен транспорт и данъчно необлагаеми надбавки под формата на джобни пари за целия срок на доброволческа дейност.

(5) В края на доброволческата дейност по програмата на общността "Младеж", Европейската комисия издава поименно удостоверение за предоставянето на доброволния труд, опита и придобитите умения.

ГЛАВА II

Доброволческо споразумение

ЧЛ. 8

(1) Доброволчеството се извършва по споразумение в писмена форма, под заплаха от наказание за недействителност, между

доброволеца и приемащата организация, съобразно свободата на договаряне на страните и спазването на разпоредбите на този закон.

(2) Организацията-домакин е длъжна да поддържа регистър на доброволците, продължителността и вида на работата, извършена от тях.

(3) Ако страните се съгласят, че е целесъобразно да бъде сключено доброволческо споразумение, то се сключва в два екземпляра, единият от които се съхранява в архивите на юридическото лице.

ЧЛ. 9

Доброволческото споразумение трябва да съдържа най-малко следните права на доброволеца:

- а) осъществяване на дейност в съответствие с капацитета и наличността;
- б) осигуряване на изпълнението приемащата организация на дейностите по линия на правната закрила на труда, в зависимост от естеството и характеристиките на дейността;
- в) предоставяне от организацията домакин, както е предвидено по закон, на застраховка срещу риск от злополука и болест или други рискове, произтичащи от естеството на работата; при липсата на застраховка, всички вреди, нанесени на доброволеца по време на извършване на доброволния труд, се поемат изцяло от приемащата организация, ако те не са причинени от небрежност на доброволеца. Доброволецът може да се откаже от това право. Отказването трябва да бъде изрично и в писмена форма;
- г) приемащата организация издава в края на доброволческата служба поименно удостоверение за удостоверяване на доброволческата дейност, на опита и придобитите умения;
- д) в зависимост от доброволческото споразумение между приемащата организация и доброволеца, приемащата организация може да възстанови разходите, направени при извършване на дейността, съгласно условията на споразумението. Отказът от това право от страна на доброволеца е еквивалентно на акт на дарение.

ЧЛ. 10

Доброволческото споразумение трябва да включва най-малко следните задължения на доброволците:

- а) изпълнение на задачите, получени от организацията домакин;
- б) опазване поверителността на информацията, с която разполага във връзка с изпълнение на доброволческите дейности;
- в) участие в курсове за обучение, организирани по инициатива или предложени от приемащата организация за по-добро изпълнение на доброволческата служба;
- г) доброволецът носи отговорност за морални или материални щети, причинени по негова вина на приемащата организация, в хода на доброволческите дейности.

ЧЛ. 11

Изпълнението на доброволческото споразумение е предмет на управление от юридическото лице, което е подписало споразумението.

ART. 12

Изпълнението на договорните задължения на доброволеца не могат да бъдат делегирани.

ЧЛ. 13

Отговорността за неизпълнение или неточно изпълнение на доброволческото споразумение е предмет на правила, установени с Гражданския процесуален кодекс.

ЧЛ. 14

Ако по време на изпълнението на доброволческото споразумение възникне независимо от волята на страните, ситуация, която може да наруши изпълнението на задълженията на доброволеца, споразумението ще бъде предоговорено, а ако ситуацията не позволява да се продължи с изпълнението му, то се заличава по право.

ЧЛ. 15

Предоговаряне на доброволческото споразумение се извършва при писмено искане на една от страните, както е предвидено в споразумението.

ЧЛ. 16

Прекратяване на споразумението за доброволчество става по инициатива на една от страните и трябва да бъде мотивирано в писмена форма. Условието за прекратяване се определят от споразумението, но срокът за подаване на предизвестие не може да бъде по-дълъг от 30 дни.

ЧЛ. 17

Спорове, произтичащи от сключване, изменение, изпълнение или прекратяване на споразумението за доброволчество са от компетентността на съда, ако страните не могат да ги решат по взаимно съгласие. Действия, произтичащи от споразумението за доброволчество са освободени от държавна такса.

ГЛАВА III

Заклучителни разпоредби

ЧЛ. 18

Освободени от разпоредбите на този закон са доброволците-пожарникари в гражданска противопожарна служба, по наредба на Правителството №60/1997г. за защита срещу пожар, одобрена с изменения от Закон №212/1997, изменен*).

ЧЛ. 19

При конкурси за попълване на вакантни длъжности, ако двама или повече кандидати получат равен брой точки, публичните органи, институции и частни лица могат да дадат допълнителни точки на лице, което покаже един или повече поименни удостоверения за доброволчество, доказващи предоставянето на доброволчески услуги и натрупан опит.

ЧЛ. 20

Този закон влиза в сила 60 дни след публикуването му в Държавен вестник на Румъния, част I.

РЕШЕНИЕ No.1.317 от 27 Октомври 2005
за подкрепа на доброволческите дейности в областта на домашните грижи за възрастни хора

ИЗДАТЕЛ: РУМЪНСКОТО ПРАВИТЕЛСТВО

ПУБЛИКУВАН В: ДЪРЖАВЕН ВЕСТНИК НА РУМЪНИЯ no.997 от 10 Ноември 2005

Дата на издаване: 10 Ноември 2005

Актуализиран на: 20 Юни 2013

В съответствие с чл. 108 от Конституцията на Румъния, произдадена и като се вземат предвид разпоредбите на Закона за доброволчеството №195/2001, както е изменен и допълнен,

Правителството на Румъния приема това решение.

ЧЛ. 1

Настоящото решение определя мерки за улесняване на участието на доброволци при предоставянето на домашни грижи за възрастни, тяхната осведоменост за проблемите на възрастните хора и участието им в живота на общността.

ЧЛ. 2

Всяко лице, което има подготовка в социалната област, може доброволно да полага домашни грижи за възрастни хора, които са изразили своето съгласие.

ЧЛ. 3

(1) за провеждане на доброволчески дейности по предоставяне на домашни грижи за възрастни хора, съгласно закона се сключва доброволческо споразумение между доброволеца и приемащата организация, както е определено в чл. 2 буква в) от Закона за доброволчество №195/2001, с последващите изменения, наричана по-нататък доставчик на домашни грижи за възрастни хора.

(2) Доброволческото споразумение е представено в Приложение №1.

(3) При съставянето и изпълнението на доброволческото споразумение не може да се влияе от договора за предоставяне на социални услуги, съставен от закона, между доставчика на социални услуги и получателите на социални услуги.

ЧЛ. 4

(1) Набирането на доброволци се извършва от доставчика на домашни грижи за възрастни хора, въз основа на заявление за регистрация и интервю на база принципите, определени в чл.3 от Закон №195/2001, изменен и допълнен.

(2) Заявлението за регистрация се придружава от следните документи:

- а) копие от документ за самоличност;
- б) автобиография на кандидата;
- в) мотивационно писмо;
- г) доказателства за професионална квалификация и образователно равнище или, когато е приложимо, удостоверение за завършена учебна година за студентите;
- д) препоръка от лицето, отговарящо за практическото обучение в учебното заведение, където са записани студентите, удостоверяващо тяхната надеждност;
- е) медицинско удостоверение, издадено от лекар, удостоверяващо, че лицето заявител е в състояние да извършва дейности в областта;
- ж) свидетелство за съдимост.

ЧЛ. 5

В рамките на услугите по домашни грижи за възрастни хора, доброволецът може да извършва социално-медицински и социални услуги, посочени в чл. 3, ал. 5 (2) от Наредба на правителството 68/2003 относно социалните услуги, които са одобрени с изменения на Закон №515/2003, изменен и допълнен, и други услуги в съответствие с квалификацията на доброволците и на видовете проблеми, които възрастните хора срещат, в съответствие със Закона и със съгласието на ръководителя, който координира и контролира доброволеца.

ЧЛ. 6

(1) За извършване на услугите, посочени в чл. 5, доброволецът има право да получи специално обучение и насоки от доставчика на социални услуги.

(2) За да извършва дейностите, за които е сключено споразумението, доброволецът има следните отговорности:

а) да уведоми възможно най-скоро доставчиците на социални услуги за всички проблеми, които могат да имат отрицателно въздействие върху възрастните хора, наблюдавани по време на дейността;

б) няма право на материални облаги от подпомагания възрастен човек, независимо от техния характер;

в) отговаря на програмата, с която са се съгласи доставчиците на социални услуги, както и възрастните лица, които получават услуги за домашни грижи;

г) да информира редовно доставчиците на социални услуги за работата си.

Чл. 7

(1) Дейностите на доброволците се координират и контролират от доставчика на услуги на домашни грижи за възрастни хора.

(2) Доставчик на домашни грижи за възрастни хора според ал. (1) издава бадж на доброволеца, който доказва качествата му като доброволец, предвидено в приложение №2.

Чл. 8

(1) След края на периода на доброволчеството, доставчикът на домашна грижа за възрастни хора издава на доброволеца поименно удостоверение за предоставените услуги по домашни грижи за възрастни, извършвани от доброволеца, както и за опита и уменията, придобити от него.

(2) Поименното удостоверение на доброволеца за полагане на домашни грижи за възрастни е в приложение №3.

Чл. 9

(1) В подкрепа на доброволчеството при предоставяне на грижи по домовете за възрастните хора, местните и областни съвети съответно Букурещ общината може да създаде и заплащане, според закона, отдаване под наем на цени, намалени с най-малко 50% от сегашната им стойност, за сдружения и фондации, които отговарят на следните условия:

а) работа в областта на местното самоуправление;

б) предоставяне на домашни грижи за възрастни хора;

в) да предоставят най-малко 10 доброволци за период от най-малко 6 месеца в годината, за участие в програмите, предоставящи услуги по домашни грижи за възрастни хора в обществени социални услуги, провеждани в страната или на местно равнище.

(2) За извършване на доброволческия труд в сферата на услугите за домашни грижи за възрастни, по реда на чл. (1) буква в) главните дирекции за социално подпомагане и закрила на детето или, когато е приложимо, за общественото благополучие, сключват споразумения за партньорство със сдружения и фондации, предвидени по ал. (1), в съответствие със закона.

Чл. 10

Доброволческите дейности, посочени в чл. 9 ал. (1) буква в) се координират и контролират от служител на главните дирекции за социално подпомагане и закрила на детето или, когато е приложимо, в местните публично-частно организирани услуги, бенефициенти на доброволчески дейности.

ЧЛ. 11

Приложения от 1 до 3 са неразделна част от настоящото решение.

ИЗТОЧНИЦИ:

http://www.provobis.ro/2_1_despre_noi/despre_noi.php

<http://www.voluntariat.ro/biblioteca.htm>

http://www.rasfoiesc.com/educatie/psihologie/sociologie/Voluntarii-in-relatia-cu-organ24.php#_ftn3

<http://www.tinapse.ro/home/serviciul-european-de-voluntariat/procesul-de-invatare-la-voluntari>

Brochure Management of volunteers –Terra Mileniul III-2005 Foundation

<http://blogunteer.ro/2011/12/principiile-etice-ale-voluntarilor/>

http://tdvmoldova.files.wordpress.com/2009/03/ghidul_coordonatorului_de_voluntari_din_republica_moldova1.pdf

СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР

Видин 3700, ПК 19

Ул.Академик Стефан Младенов 11, ет.2

Тел/факс: 094/601983, тел. 0879315160

Е-mail: info@fyc-vidin.org

www.fyc-vidin.org

МЕТОДИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО
ЗА ДОБРОВОЛЧЕСТВО В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

2013

Това методическо ръководство е разработено в изпълнение на проект „Доброволчество за социална кохезия”, финансиран по Програмата за трансгранично сътрудничество Румъния – България 2007-2013 и изпълняван от сдружение Василиада - Крайова, Румъния и Свободен младежки център – Видин. Съдържанието му не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз. Отговорност за съдържанието на това ръководство носят единствено неговите автори.

СЪДЪРЖАНИЕ:

ГЛАВА I:

ДОБРОВОЛЧЕСТВО. ДИНАМИКА НА СОЦИАЛНОТО ДОБРОВОЛЧЕСТВО В РУМЪНСКО-БЪЛГАРСКИЯ ТРАНСГРАНИЧЕН РАЙОН (ДОЛЖ, МЕХЕДИНЦИ, ВИДИН И МОНТАНА)

1.1 Преглед

1.2 Представяне на сравнително социологическо проучване на доброволчеството в румънско-българския трансграничен район

ГЛАВА II:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА НАБИРАНЕ И СЕЛЕКЦИЯ НА ДОБРОВОЛЦИ

2.1 Набиране на доброволци

2.2 Стратегии и техники за набиране

2.3 Привличане на доброволци от общността – публични кампании, специални събития

2.4 Селекция на доброволци - критерии

2.5 Инструменти, използвани при селекцията на доброволци

ГЛАВА III:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ НА РАБОТА С ДОБРОВОЛЦИ

3.1 Обучение на доброволци

3.2 Мотивиране на доброволци

3.3 Супервизия на доброволческата дейност

3.4 Отношения между служители и доброволци

3.5 Етичен кодекс на доброволеца

ГЛАВА IV:

РЕСУРСИ

4.1 Инструменти за работа с доброволци

4.2 Законодателство за доброволчеството

ГЛАВА I:

ДОБРОВОЛЧЕСТВО. ДИНАМИКА НА СОЦИАЛНОТО ДОБРОВОЛЧЕСТВО В РУМЪНСКО-БЪЛГАРСКИЯ ТРАНСГРАНИЧЕН РАЙОН (ДОЛЖ, МЕХЕДИНЦИ, ВИДИН И МОНТАНА)

1.1 Преглед

Доброволчеството е дейност, осъществявана от физически лица по тяхна инициатива в полза на друго лице, група, общност или обществото като цяло, без да трябва да се плаща на лицето, което извършва тази дейност (определение, използвано от Про Вобис, Национален доброволчески център в Клуж-Напока, Румъния).

Законът за доброволчеството в Румъния дефинира доброволчеството като „дейности от обществен интерес, извършвани от физически лица, наричани доброволци, в правни отношения различни от трудовите”.

„Доброволчеството е дейност, която се извършва по собствена инициатива от едно лице в полза на другите, без да получава материални облаги” - определение, прието от Националния съвет за доброволчеството, юни 2002г.

Доброволчеството е много практикувано в страните от ЕС и в САЩ от различни хора - ученици, студенти, безработни, заети или пенсионери. Желанието на всеки да даде нещо на обществото се изразява в подкрепата за хората в нужда. Ако някой кандидатства за стипендия, със сигурност ще се изисква да посочи в автобиографията си доброволческите дейности, с които се е ангажирал. Това е така, защото доброволческата практика говори много за това лице, за идеите и каузите, в които то вярва.

Внесен от Запада, моделът за доброволчество достига до Румъния и България благодарение предимно на неправителствените организации (НПО), които се занимават с благотворителност в подкрепа на някои категории хора или каузи. НПО работят с доброволци и защото ресурсите им не позволяват наемането на голям брой служители.

Законът за доброволчеството в Румъния (№195/2001г., актуализиран през 2006г.) предвижда договаряне на доброволческата дейност: споразумение, сключено между физическо лице, наричано доброволец и юридическо лице, наричано организация-домакин или приемаща организация, при което физическото лице се ангажира да изпълнява дейност от обществен интерес без получаване на материално възнаграждение за това. Същевременно член 5 от Закона постановява, че е забранено да се сключва споразумение за доброволчество с цел избягване подписването на трудов договор или, ако е приложимо, на граждански договор за предоставяне на услуги или на друг подобен договор с възнаграждение.

Доброволчеството е един от начините, чрез които могат да бъдат укрепени и поддържани ценностите на общността, хората могат да упражняват своите права и отговорности като членове на тази общност, както и да изграждат връзки между различните култури.

Правата на доброволците са уредени в Хартата за правата и задълженията, разработени от Националния доброволчески център в Париж, Франция. Те включват: право да бъдат третираны като равни на останалите служители, а не като евтина работна ръка; правото да се вземат предвид личните им предпочитания, темперамент, житейски опит, образование и професионален опит в изпълнението на задачите; право да участват в обучения в областта, в която извършват доброволческа дейност, както в началото, така и по време на изпълнението ѝ; правото на работно място за извършване на дейността; правото да бъдат изслушвани и да участват в дейностите по планиране, да се чувстват свободни да правят предложения и да бъде уважавана тяхната гледна точка.

Махатма Ганди е казал, че доброволството е важно, **„защото, ако искаме да живеем в един по-добър свят, трябва самите ние да допринесем за неговото създаване.“**

Много хора желаят да работят като доброволци в неправителствени организации. Фактът, че дават от собственото си време за хуманитарни каузи доказва, че те се интересуват от съдбата на тези, които имат по-малко късмет от тях. Ако искате да помогнете на такава организация и не разполагате с достатъчно средства за да дарите, единственият начин да бъдете полезни е **доброволството**.

Който иска да бъде доброволец, трябва да отчете няколко основни фактора. Първото, което трябва да има предвид е какво точно може да предложи, с какво може да бъде полезен. Друго, което трябва да се вземе под внимание, е какво му харесва да прави. Да бъдеш доброволец не означава да правиш само нещата, в които си много добър, а и тези, които харесваш. Например, някои хора харесват изкуството, но никога не са имали възможност да покажат таланта си и да бъдат оценени. Те могат да комбинират това си качество с доброволчество и ще постигнат чудесни резултати. Важно за доброволеца е да е наясно колко време е способен да отдели за съответната дейност в организацията. Може би ще успее да посещава доброволческата организация само вечер или само през почивните дни. По този начин, ще се знае предварително колко точно той ще се включи.

Доброволството е от полза както на този, който го практикува, така и на организацията, която се нуждае от неговите услуги. Доброволството е един прекрасен начин да срещнеш нови приятели, да работиш върху нови проекти, да откриеш твои качества, за които не си знаел че съществуват, докато помагаш на другите.

Където и да сме, броят на дейностите, в които можем да се включим като доброволци е почти неограничен. Не е преувеличаване, когато се казва, че има по нещо за правене от всеки! Зависи единствено от нас, хората, да открием различните съществуващи възможности и да си изберем една роля или една дейност, която ни подхожда. Първата стъпка е да опознаем самите себе си, за да открием какво точно можем да предложим и какво би било най-подходящо за нас. Веднъж, щом сме опознали себе си и след като сме открили какво можем да предложим на другите, вече е време да се свържем с доброволческия център. Ако живеем в град, където не се предлагат услугите на доброволчески център, то трябва да се обърнем директно към организациите, които работят в сферата, в която искаме да помогнем. Или пък заедно с наши приятели можем да създадем сами доброволчески център.

В доброволческия център ще решат какъв вид организация е подходяща за вас, но трябва да имат ясна представа какви сте като личност. Споделете с тях. Това ще увеличи шансовете да се намери точната организация за вас, дейност, която ви удовлетворява, която ви е интересна и ви дава възможност да растете в личен план. Тези, които координират доброволците в организациите знаят, че е много важно да си паснат човекът и задачата, която изпълнява, за да се постигне успех.

Включването в доброволчески дейности е от полза за нашето развитие и създава полезни умения в личния и професионалния ни живот, като например:

- *Умения за четене*: разбиране на писмена информация, предназначена за широката общественост, включително програми и ръководства; възможност да се идентифицират основните идеи в писмен текст;
- *Писмени умения*: умение за представяне на информация, мисли и идеи в писмена форма, да се направи точна преценка и пълно тълкуване, да се изготвя кореспонденция и инструкции, умения за редактиране на текст, в който да няма правописни, граматически и синтактични грешки;
- *Умения, свързани с числа*: извършване на прости изчисления, използване на основни познания по математика в практически ситуации (измервания, проценти, съотношения и т.н.), умения да се правят реалистични преценки, да се разбират графики и таблици, да се работи с пари и др.;
- *Способност за говорене (включително пред публика)*: способност за излагане на идеи и информация ясно и кратко, представяне на съдържание във форма, достъпна за тези, които слушат, умение да се участва ефективно в разговори и дискусии;
- *Умения за слушане*: да се възприема информация и инструкции по ефективен начин, да сме отворени към нови идеи и перспективи, които другите предлагат;
- *Умения, свързани със социалния живот (социализация)*: да се отнасяме с колегите си и ръководителите си позитивно, с уважение, да работим заедно с другите;
- *Умения, свързани с мисленето*: способност за разбиране на идеи и асимилиране на нова информация сравнително лесно, използване на логика при правенето на заключения, да се прилага гъвкавост в мисленето, да се вземат правилните решения, да се направи оценка на различни начини на действие в дадена ситуация, да се анализират проблеми и намират решения, да се изясни значението на непознатите думи, да може да се използва въображението и изобретателността, да се намират различни начини да се направи нещо, да се предвиждат ситуации и да се използват ресурси, да се учим от опита си и да го използваме и в друг контекст;
- *Умения, свързани с паметта* – да си спомняме информация и детайли, както в краткосрочен, така и в дългосрочен план, да можем да използваме инструкции от последователни стъпки;
- *Умения, свързани с работа в екип*: да можем да работим с останалите, да разбираме целта на групата, да даваме своя принос към екипа или към груповите усилия с идеи и предложения, да показваме уважение към гледните точки и мненията на другите;

- *Умения за работа с компютър*: разбиране на основните функции на компютъра, използване на текстови редактори, използване на електронна поща, сърфиране в Интернет и търсене на необходимите източници/информация, редактиране на снимки;
- *Лични умения за управление*: умения в работата и позитивно отношение, последователно, съвестно и дисциплинирано с мотивация да изпълняваме започната работа, да работим добре без надзор, но да знаем кога да помолим за помощ, да управляваме времето по-добре, успешно да планираме и реализираме проекти в срок, да поставяме цели и приоритети в личния си и професионален живот, да показваме инициатива и самостоятелност, да поемаме отговорност и да приемаме последствията от собствените си действия, да приемаме конструктивна критика, да успяваме да запазим спокойствие и работим под натиска на крайните срокове, да запазим емоциите си и импулсите си под контрол, да знаем как се разработват стратегии за преодоляване на нови ситуации на кризи или стрес.

1.2 Представяне на сравнително социологическо проучване на доброволчеството в румънско-българския трансграничен район

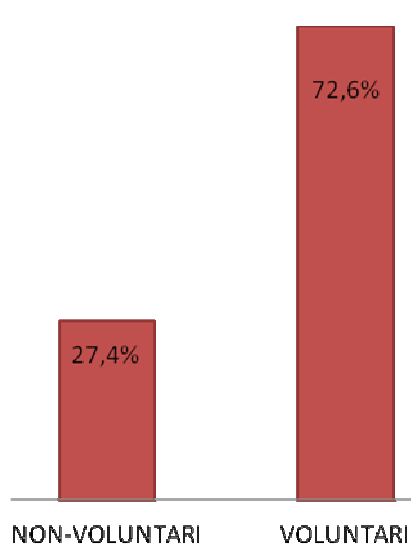
В рамките на проект „Доброволчество за социална кохезия“ бе направено сравнително проучване на доброволчеството в социалната сфера в два географски региона на Румъния, Долж и Мехединци, и два в България, Видин и Монтана. Неговите резултати бяха в основа за дейностите по проекта и начална точка за разработване на методология за набиране, въвеждане и мотивиране на доброволци с трансгранична приложимост. По-долу ще представим само някои негови резултати, като пълния доклад е достъпен на сайта на проекта – www.v4sc.net.

Голямото предизвикателство за институциите в социалната сфера е разработване и управление на собствени програми и инструменти за набиране и включване на доброволци, така че те да отговорят на нуждите на институцията, мотивационните потребности на доброволците, но също така и на потребностите на общността. Ето защо проучването бе направено с предпоставката, че най-ефективният метод за постигане на споменатите цели е да се даде на доброволческия сектор една и съща константа: благоприятна социална среда за насърчаване и развитие на доброволчеството. Изследването включи ключови фактори с важна роля в това отношение:

- Публични и частни доставчици на социални услуги (изправени пред спешна необходимост от човешки ресурси, за да подкрепят своите социални програми);
- Образователни институции и други подобни доставчици (тези институции могат да осигурят организационна и образователна рамка за предоставяне на човешки ресурси за различни доброволчески програми);
- Млади хора на възраст между 16 и 25 години (младите хора, които са в образователната система са по-отворени към идеята да се включат в доброволчески дейности).

За целите на сравнителния анализ на доброволческата ситуация е използвана представителна извадка от:

- 80 образователни и социални институции от румънско-българския трансграничен регион, които насърчават и подкрепят доброволческата дейност в социалната сфера: сдружения, фондации, неправителствени организации, църкви, здравни заведения, затвори и др.;
- 603 младежи от граничния регион на възраст между 16 и 25 години, разделени в две категории: доброволци и не-доброволци.



Не - доброволци

Младежи, които никога не са се включвали в доброволчество.

Доброволци

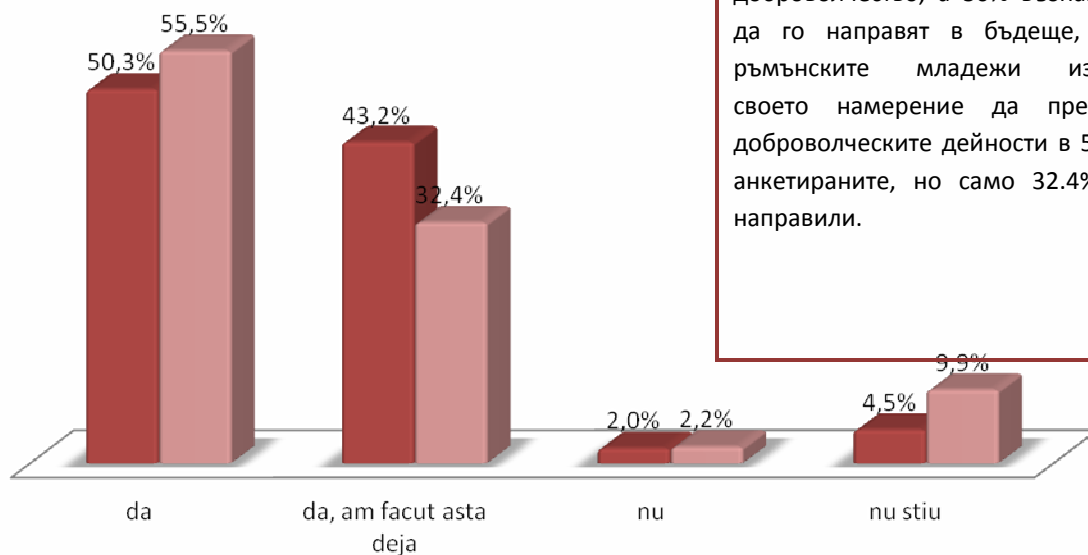
Младежи, които в момента са доброволци и младежи, които в момента не са доброволци, но са били такива преди.

(доброволци, не-доброволци)

БИХТЕ ЛИ ПРЕПОРЪЧАЛИ НА ПРИЯТЕЛ ДА СЕ ВКЛЮЧИ В ДОБРОВОЛЧЕСТВОТО?

Младежката инициатива да препоръчат на приятели да се включат в доброволчески дейности (Румъния - 42,6%, България 31,1%) показват повишеното им удовлетворение от техния собствен опит като доброволци. Тези данни отговарят на нуждите на организацията от стратегии за набиране на доброволци и в този смисъл, освен обичайните методи, те могат да прибегнат до концентричен вид набиране на персонал (съществуващите доброволци да привличат нови доброволци).

■ BULGARIA ■ ROMANIA



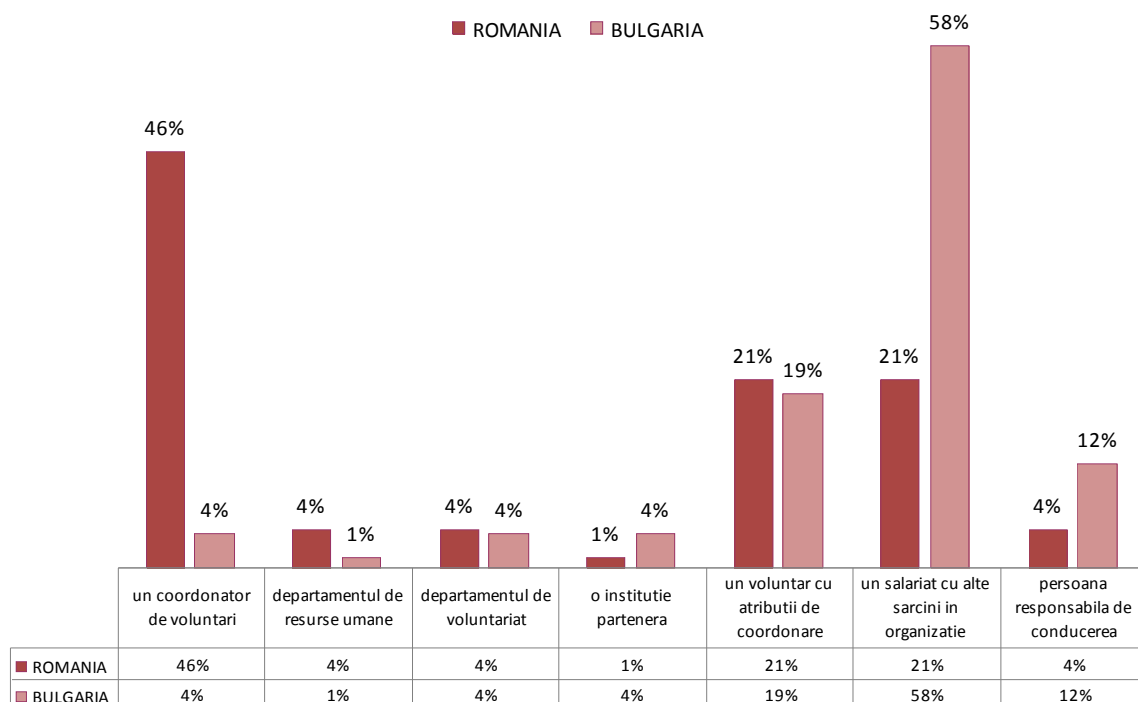
43.2% от младежите доброволци в България вече са препоръчали на свой приятел да се включи в доброволчество, а 50% възнамеряват да го направят в бъдеще, докато румънските младежи изразяват своето намерение да препоръчат доброволческите дейности в 55.5% от анкетираните, но само 32.4% са го направили.

(да; вече го направих; не; не зная)

КОЙ Е ОТГОВОРЕН ЗА ДОБРОВОЛЧЕСКИТЕ ДЕЙНОСТИ, КОИТО СЕ ИЗВЪРШВАТ ВЪВ ВАШАТА ОРГАНИЗАЦИЯ?

Организирането на доброволческата служба отнема време и в някои случаи изпълнението ѝ може да попречи на други дейности. Желателно е да има хора, които да се заемат със специфичното управление, изпълнение и оценка на доброволчеството и на доброволците. Един доброволчески координатор може да гарантира, че участието на доброволци в организацията се осъществява нормално и че целите се постигат.

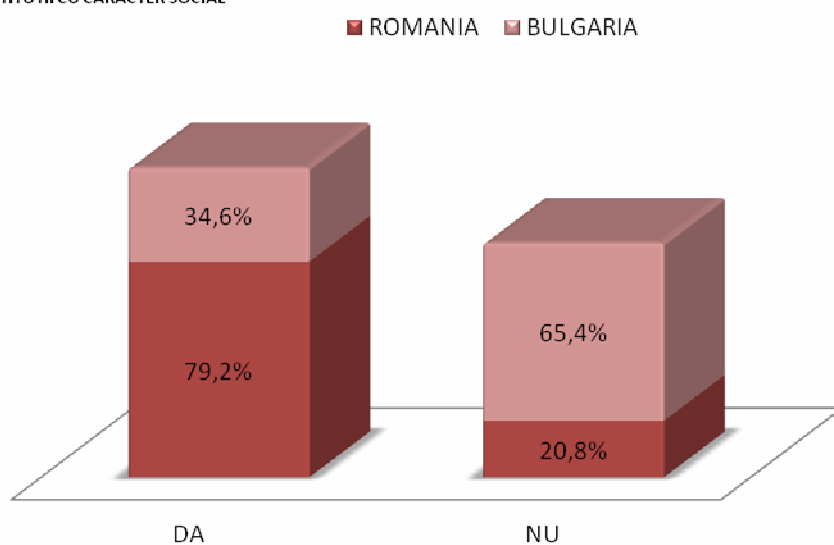
58% от респондентите в България и 21% от респондентите в Румъния заявяват, че служител с други задължения в организацията е натоварен и с работата с доброволци.



(Доброволчески координатор; Отдел „Човешки ресурси“; Отдел за доброволчество; Партньорска организация; доброволец, който има координаторски задължения; служител на друга позиция в организацията; човекът, отговорен за управлението.)

ИЗПОЛЗВАТЕ ЛИ СПЕЦИФИЧНИ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ДОБРОВОЛЧЕСКИТЕ ДЕЙНОСТИ?

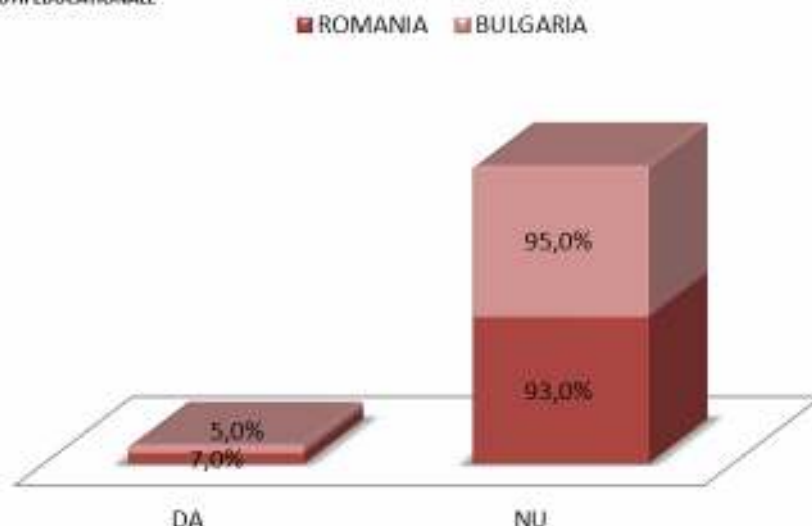
INSTITUTII CU CARACTER SOCIAL



(социални институции)

43% от социалните институции не използват инструменти, които са специфични за доброволческите дейности

(20,8% - Румъния; 65,4% - България)



94% от образователните институции не използват инструменти, които са специфични за доброволческите дейности

(93% - Румъния; 95% - България)

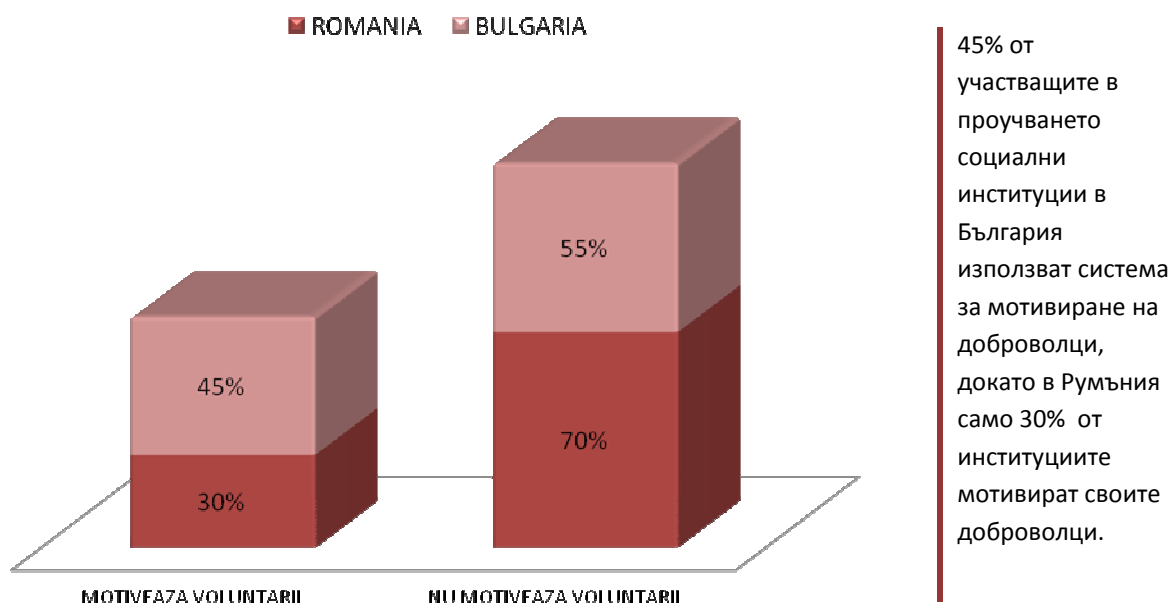
(образователни институции)

Ако една институция не използва изобщо или използва само в малка степен работни инструменти, специфични за доброволческите дейности, това не означава, че не може да работи или управлява добре такъв тип дейност. Но понякога възниква необходимостта от използване на инструменти, които, ако се употребят ефективно, могат да помогнат на институцията да се възползва напълно от наличните ресурси и да си сътрудничи с доброволци, които са съвместими с мисията ѝ. Пример за това е използването на инструменти за оценка във фазата набиране на доброволци: чрез оценяване и идентифициране на нуждите и очакванията на младите хора от доброволческата дейност, те могат да се нагодят към техните потребности, като по този начин ще се подобри цялостно системата, работеща с доброволци. Един от резултатите на този подход може да бъде разпределяне на задачите на доброволците, имайки предвид техните способности, умения и мотивация.

Също така споразумението за доброволчество, инструмент, който формализира сътрудничеството, може да бъде гаранция за бъдещия доброволец и за институцията, където ще се извършва работата. Доброволецът има чувство за принадлежност към официална система, добре дефинирана, а неговото участие е значимо и надхвърля символичната идея „безплатна работа“.

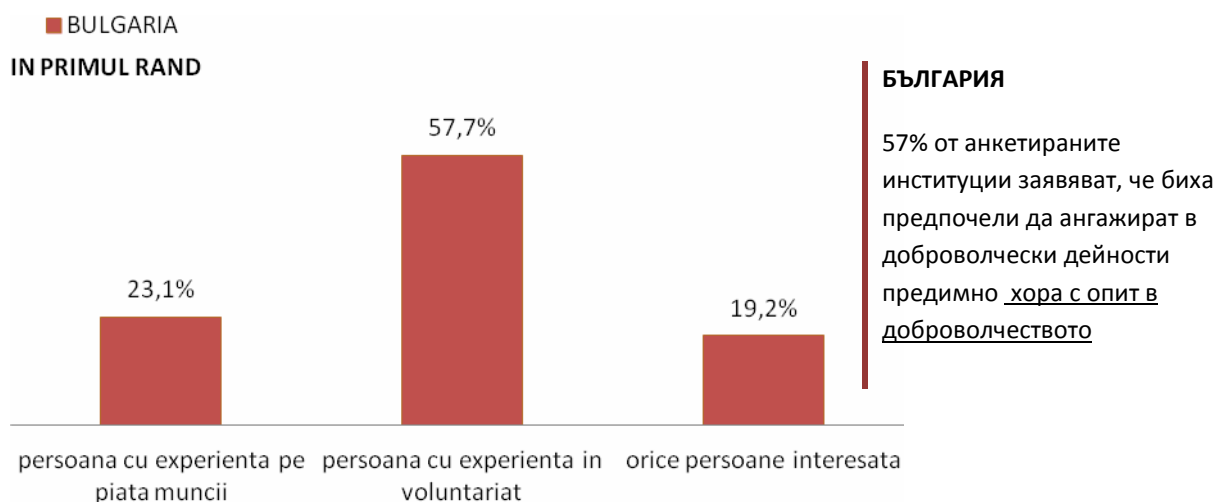
ИЗПОЛЗВАТЕ ЛИ СИСТЕМА ЗА МОТИВИРАНЕ НА ДОБРОВОЛЦИ?

Доброволческото проявление е зависимо от участващите човешки ресурси, тяхното желание и готовност за действия, които могат да отговорят на потребностите на дадена институция или общност. Процесът, който е също толкова важен, колкото и набирането на доброволци, е задържането им в институцията. Въпреки че, много от доброволците казват, че основната причина за участието им в доброволчески дейности е желанието да помагат на другите, без да очакват нищо в замяна, е важно да се спомене, че това е основната причина, но не единствената. Така, разработването на система за мотивация и включване на доброволци, ще подобри резултатите им.



ЩО СЕ ОТНАСЯ ДО ВАШАТА ИНСТИТУЦИЯ, БИХТЕ ЛИ УЧАСТВАЛИ В ДОБРОВОЛЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ...?

При обработването на тези данни за този въпрос е взета предвид спецификата на институциите, които са анкетирани. Отговорите са в зависимост от типа дейност, която всяка от институциите изпълнява, организационната култура, индивидуалните нужди и очакванията по отношение на доброволческите дейности.



(In primul rand=на първо място; лице, активно на трудовия пазар; лице с опит в доброволчеството; всеки, който проявява интерес)

ROMANIA
IN PRIMUL RAND



РУМЪНИЯ

49.8% от анкетираните институции заявяват, че биха предпочели да ангажират в доброволчески дейности всеки, който проявява интерес

(In primul rand=на първо място; лице, активно на трудовия пазар; лице с опит в доброволчеството; всеки, който проявява интерес)

ИЗВОДИ

Публични и частни доставчици на социални услуги:

Публичните и частни доставчици на социални услуги са изправени пред голяма потребност от човешки ресурси в подкрепа на техните социални програми и са по-склонни да ангажират ученици и студенти като доброволци в своята дейност в полза на хората в неравностойно положение или други общности.

Образователни институции и други доставчици на образователни услуги:

Тези институции могат да осигурят образователна и организационна рамка за човешки ресурси за различни социални и общностни програми. Те са по-склонни да си сътрудничат с други институции в общността за развиване на извънкласни дейности за ученици/студенти. Същевременно се сблъскват с голяма липса на знания и умения за разработване и изпълнение на доброволчески програми и проявяват специален интерес за участие в програми за обучение и обмяна на опит.

Младежи на възраст между 16 и 25 години:

Младите хора в образователната система са по-отворени към идеята да участват в извънкласни дейности, но не знаят какви механизми се използват за развитието на такива дейности и къде могат да ги намерят. Също така, младите хора могат по-лесно да разпространяват информация за доброволческата дейност в обществена нужда, която може да насърчи други млади хора да участват, и ще осигури значителен човешки капитал за социално развитие на общностите, в които се извършва дейността.

Партньорствата между доставчици на социални услуги и образователни институции ще създаде рамката за бъдещо сътрудничество за провеждане на съвместни дейности и събития в полза на общността (набиране на средства, информационни кампании по социални въпроси, социални събития, включващи общността и др.)

ГЛАВА II:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА НАБИРАНЕ И СЕЛЕКЦИЯ НА ДОБРОВОЛЦИ

2.1 Набиране на доброволци

Набирането на доброволци е процес, чрез който всяка организация/институция привлича и кани хора да се включат в доброволчеството. Внимателното планиране на набирането на доброволци, проведено в съответствие с ясна процедура за подбор на доброволци и въз основа на анализ на нуждите на организацията/институцията, ще доведе до участието на тези доброволци, които да отговарят на предложените дейности и да изпълняват мисията ѝ.

Основното предизвикателство в този процес е, не само да бъдат привлечени достатъчно доброволци, но и най-подходящите за дейността. В същото време набирането на доброволци е възможност за съживяване на организацията. Позитивният подход, съчетан с креативност и систематично планиране на набирането на доброволци, ще доведе до полезни промени в организацията.

Набирането на доброволци трябва да се дискутира на колкото се може по-ранен етап във фазата на планиране на доброволческа програма и задължително да се разглежда във връзка с нуждите на организацията и стратегията ѝ за *селекция* на доброволци.

За успешното организиране на кампания за набиране на доброволци е абсолютно необходимо да се направи оценка на потребностите. Преди да се пристъпи към реалното набиране на доброволци *трябва да знаем*:

- *Защо* се нуждаем от доброволци;
- *Какви* дейности могат да развият доброволците;
- *Как организацията ще ги подкрепя*;
- Какви са *уменията и качествата*, които доброволците е по-добре да притежават в контекста на конкретни дейности, които те ще реализират, освен ако вашата организация има нужда от доброволци за обща работа, която не изискват специални умения;
- Какви са *процедурите*, с които те ще бъдат избрани.

За да отговорим на тези въпроси, трябва да се извърши оценка на нуждите на организацията от гледна точка на необходимостта от доброволци, както и на проектите, които са вече в ход и на новите проекти, които се очакват. Въз основа на резултатите от тази оценка, се предприемат следващите стъпки в процеса на набиране на доброволци.

Етапите на процеса на набиране на доброволци са:

- Избор на целева група;
- Подготовка на график по набирането;
- Изработване на обява, която да бъде използвана за набирането;
- Създаване на техники за набиране, които да бъдат използвани;

- Инвентаризация на ресурсите;
- Установяване на лицата, които ще се включат и ще носят отговорност за процеса по набирането.

Значението на процеса на набиране се подчертава с участието на всички онези, които са пряко или косвено свързани с организацията - от ръководството и служителите на организацията, до наличните доброволци и дори бенефициентите на проектите ѝ.

2.2 Стратегии и техники за набиране

Едно от нещата, забелязани и оценени от неправителствените организации в двете страни е това, че вече не се приемат случайни доброволци, а започват да използват определени техники и стратегии за набиране на доброволци. В тази връзка се изработва план, който съдържа: профил на доброволеца, методи за селекция и предварителен подбор, инвестиране чрез обучения и семинари, текуща оценка и възнаграждение, базирано на ангажираност и отдаденост.

Съществуват много причини защо трябва да се използват стратегии и техники при набирането на доброволци:

- За да се изберат най-заинтересованите;
- За да се изберат най-добрите в дадена област/ниша;
- Да се определят специфичните качества или умения, например, познаването на програми за обработка на снимки, опит в писането на проекти и т.н.;
- За по-лесно интегриране в групата и приемането на съществуващата организационна култура;
- Да се изберат тези, които наистина искат да развият себе си, както и организацията в същото време.

Сред най-често срещаните стратегии за набиране са:

- Общ подбор;
- Специфичен подбор;
- “Концентричен” вид подбор;
- Подбор в затворена система;

Общият подбор е стратегия, адресирана към широката публика. Целта е да се подберат доброволци за дейности, за които не се изисква специални умения или да се попълни организацията с доброволци, които могат да бъдат обучени за кратко време.

Специфичният подбор е стратегия за набиране на доброволци от избраната целева група за изпълнение на задачите. Посредством тази стратегия се набират доброволци за дейности, които изискват специални умения или познания или за дейности, които включват работа със специфична група от бенефициенти. За този тип подбор са изключително полезни използването на инструменти като длъжностна характеристика

и профил на кандидатите, изготвени още в подготвителния етап на набиране на доброволци.

Концентричният вид подбор е стратегия, при която съществуващи доброволци в организацията привличат нови доброволци или набирането е насочено към групи в непосредствена близост до организацията, групи, които често си взаимодействат и познават организацията. Концентричният начин на подбор има предимството, че е насочен към хора, които вече са запознати с доброволчеството и дори с дейността на организацията, шансът за успех при привличане на нови доброволци по този начин е по-висок. В същото време, тази стратегия за набиране ограничава възможността да се извърши подбор на най-подходящите доброволци за дейностите, които трябва да се извършват, тъй като не е насочена към по-широка група. Друго ограничение е ниското разнообразие от доброволци, привлечени по тази схема.

Подборът в затворена система е стратегия, която набира доброволци от затворени системи, като училище, компания, военно поделение, професионална група, т.е. от всякакви групи, чиито членове често си взаимодействат и показват висока степен на идентификация с групата. Тази стратегия за набиране включва създаването на култура на ангажираност сред членовете на тези групи, така че те да приемат доброволчеството като положително действие.

Послание за набиране. Независимо от стратегията за подбор, която сме решили да използваме, много е важно как ще създадем нашето послание за набиране. Целта му е да прикани хората към действие и да ги насърчи да поемат ангажименти. За да бъде ефективно, съобщението (обявата) трябва да включва едновременно четири аспекта:

1. Споменете необходимостта (която се отнася до нещо, което съществува в обществото, а не само вътре в организацията/институцията): Каква е необходимостта, която доброволчеството може да посрещне?
2. Описание на работата: Какъв ще бъде конкретният и положителен резултат от доброволческата дейност?
3. Премахнете страховете/подозренията - какви са и как да се преодолеят всякакви стракове и неодобрение по отношение на доброволния труд? Какви са стратегиите на организацията за решаване на различни въпроси, които могат да възникнат по отношение на доброволчеството?
4. Представяне на предимствата: Какви ще бъдат ползите за доброволците, които ще се включат в тази дейност? Какви са предпочитанията и очакванията на групата, към която принадлежат? Какво може да привлече/мотивираща един потенциален доброволец?

Посланието трябва да отговори и на няколко други условия, за да постигне целта си:

- Посланието трябва да бъде ясно изразено;

- Използвайте разбираем за целевата група език;
- Поставяйки акцент върху думата доброволец, това може да се превърне в пречка, заради стереотипите в обществото относно тази позиция;
- Глаголите в императивна форма дават динамика на посланието ("Включи се ..." "помогни за ..." "бъди част от ...", "участвай в ...", "допринеси за ...", и т.н.).
- Работата, която трябва да бъде извършена от доброволците, трябва да бъде ясно изложена в етапа на набиране - презентации, които избягват детайлно описание на дейностите, будят подозрение и водят до отблъскване на потенциалните доброволци;
- Ако работата изисква специфични умения, то те следва да бъдат уточнени;
- Сложните задачи трябва да бъдат разяснени на доброволците като конкретни действия, за да може да знаят какво точно се изисква от тях.

Техники за набиране на доброволци

Най-разпространените техники за набиране на доброволци са:

- промоция чрез медиите;
- използване на печатни материали (брошури, листовки и постери);
- действащ доброволец привлича негов приятел в организацията;
- ориентация преди регистрация – насоки за всички заинтересовани чрез попълване на формуляри за кандидатстване;
- публични презентации;
- набиране по време на специални събития;
- набиране чрез изпращане на персонализирани писма;
- регистрация в агенции въз основа на предложение на организацията.

Изборът на една или повече техники за набиране на доброволци трябва да се основава на конкретната необходимост от доброволци в организацията, длъжностните характеристики и профили на кандидатите, общностни характеристики на целевата група, към която е насочен подборът и наличните ресурси.

2.3 Привличане на доброволци от общността

Причините хората да извършват доброволен труд са различни, така като самите хора са различни. Важно е да се знае, че всеки, който извършва доброволен труд иска нещо в замяна на това, което той ще предложи. Най-важната полза от всичко това е личното и професионално развитие.

Основните причини, поради които хората приемат да доброволчестват в една организация зависят от социалния и професионалния статус на доброволците. Ето някои от тях:

Причините, поради които учениците искат да участват в доброволчество:

- Предполага се, че училището ги стимулира да участват в извънкласни дейности;
- Искат да научат за други млади хора със същите проблеми;
- Искат да бъдат различни от връстниците си, които не участват.

Причините, поради които студентите искат да участват в доброволчество:

- В съответствие с тяхната специалност, една НПО или социална институция може да предложи приложение на усвоената теория;
- Укрепване на приятелските взаимоотношения;
- Практикуване на себеутвърждаване;
- Развиване на креативност;
- Освобождаване на енергия и формиране на положителни реакции.

Причините, поради които възрастните участват в доброволчество:

- Като алтернатива на монотонната работа;
- Избор за свободното време;
- Желание за социално участие и прилагане на знанията, придобити в работата;
- Подобряване на контакта с компанията.

Теории за мотивацията

Сред най-важните съвременни модели е този за алтруизма като мотивационен фактор и някои специфични психологически концепции (инструментална теория, укрепваща теория, теория за извлечените нужди и т.н.).

Алтруизмът като мотивиращ фактор

Независимо дали приемаме или не съществуването на алтруизма като мотивиращ фактор, то много доброволци заявяват, че главната причина да се включат в доброволчески дейности е желанието да помагат на другите, без да очакват нищо в замяна. Социобиологическите теории показват, че алтруизмът е поведение, което работи в полза на развитието на видовете и неговото проявление е силно подкрепено от процеса на естествения подбор.

От тази гледна точка става ясно, че изкуственото разделение между егоистичната и алтруистичната мотивация трябва да бъде премахнато: трябва да разберем, че живеем в единна система, че благосъстоянието на индивида е тясно свързано с това на общността. Алтруизмът е един от най-важните мотиватори за участие в доброволчески дейности, в контекста, в който алтруизъм и доброволчество са творческият отзвук на предизвикателствата на новото хилядолетие, в което навлиза човечеството.

Инструментална теория

Противоположно на обясненията, базирани на алтруизма като мотиватор, е концепцията за инструменталната теория, която показва, че човек е мотивиран да действа, само ако нещо важно ще получи от това действие. Според тази теория, преди да се ангажира с някаква дейност, доброволецът ще зададе няколко въпроса, чиито отговори ще му дадат информация за конкретните очаквания от тези дейности. Ето защо тази теория предполага, че доброволците идват не само с желание да дават, но и с очаквания нещо да получат. В някои случаи доброволците знаят точно какъв да бъде

очаквания резултат. Понякога, обаче, доброволецът има само една идея, повече или по-малко ясна за възможните ползи от участие в доброволческа дейност. И в двата случая е също толкова важно очакванията да бъдат взаимно открити, изяснени, разбрани и приети - като отправна точка на ползотворни отношения между доброволците и организацията.

Укрепваща теория

Освен теориите, които са базирани на вътрешен мотиватор (алтруизъм, лични очаквания и т.н.) има професионалисти, които вярват, че на мотивацията може да бъде повлияна, може да бъде преобразувана и модифицирана, особено, когато става въпрос за доброволчество. По този начин, ако определено поведение, напр. вземане на участие като доброволец в събитие, което цели разрешаването на проблем в общността, е подкрепено, окуражено, дори наградено, то тогава е много вероятно в бъдеще този доброволец да се включи отново. Задачата на доброволческия координатор е да намери най-добрия начин да насърчи доброволеца и винаги да оцени устията му.

Тази теория ни учи колко е важно да прибягваме постоянно до думи и жестове на признателност и благодарност, това е най-лесният начин да се подчертае приносът на доброволците.

Теорията на Маслоу

Друг модел (теорията на Маслоу) обяснява, че има пет различни нива на човешките потребности: физиологични потребности (храна, въздух и пр.), сигурност, социални връзки, самоуважение и признание и себerealизация. Всеки човек е на различно ниво от пирамидата. Като доброволци, хората могат да бъдат мотивирани от различни неща.

Изкуство за доброволческия координатор е точно да определи поне една от тези потребности, които са неудовлетворени и дори да създаде карта с потребностите на членовете на екипа.

Теория на извлечените нужди

Според Теорията на извлечените нужди има три категории причини за човешкото поведение:

- Нужда от себerealизация: «Искам да бъда най-добрия»
- Нужда от принадлежност: «Искам да бъда приет и да бъда обичан»
- Нужда от сила: «Искам да оказвам положително влияние върху нещата»

Най-често, една от тези нужди е по-широко разпространена в даден момент и в определен контекст. Важно е да се запомни, че мотивацията е тази, която осигурява енергията, необходима за постигане на добър режим на работа. Ето защо, доброволческите координатори следва да вземат под внимание следните въпроси:

- Нуждата от екип и в трите категории;

- Естествената склонност на всички да работят в посока към изпълнение на преобладаващите текущи нужди;
- Необходимостта от диверсификация на мотивацията на доброволците, тъй като всеки един човек е мотивиран от различни неща.

Каквато и да е тяхната мотивация да бъдат доброволци, към доброволците трябва да се отнасяме справедливо, да се чувстват полезни и оценени, да им бъдат давани задачи, съобразени с техните възможности. Всички тези неща, от които доброволецът се развива, ще го направят по-уверен, ще натрупа опит, ще се научи как да работи в екип, как да комуникира, да участва в изпълнение на проектите и тогава ще може да прилага наученото в бъдеще.

2.4 Селекция на доброволци - критерии

Селекцията на доброволци се отнася до процеса на намиране на правилния доброволец за дейностите на организацията и до намиране или създаване на подходящи длъжности в организацията, които длъжности да не съвпадат със съществуващи вече позиции.

Селекцията на доброволци е много важна за успеха на дейностите на организацията и на доброволците. Случайната селекция на доброволци може да бъде успешна, но това би се дължало на късмет, а не на ефективност и рационалност на управлението на доброволци в организацията. Селекционният процес трябва да започне навреме, важно е също така да бъдат представени също рисковете, така че доброволецът да разбере, че носи също някои отговорности.

Процесът на селекция на доброволци:

- позволява да се определят уменията на доброволците;
- позволява да се определи необходимостта от обучение на доброволците за постигане на успех при бъдещи дейности;
- дава възможност за ориентация на доброволците по отношение на уменията им, интересите и мотивацията на всеки един;
- дава възможност активно да участват в доброволчески дейности, подходящи за бенефициентите на организацията;
- дава възможност да бъде изяснена картината на доброволците относно организацията, дейностите и тяхната роля в тази структура;
- помага за ясното диференциране на ролята на служителите и на доброволците.

Селекцията на доброволци се различава съществено от подбор на персонал за платена позиция най-вече с това, че не е прието да се каже “не” на човек, който е готов да предложи от своето време, умения и отдаденост доброволно и без да търси никакво финансово възнаграждение, в услуга на други хора и/или за разрешаване на общи проблеми.

Ключовата дума, която ние наричаме селекция на доброволци не е всъщност „да се селектират“, а „да паснат“, т.е. да бъде намерен подходящ доброволец за дейностите на организацията и да бъдат намерени/създадени подходящи длъжности за доброволците, които идват в организацията и те да не съвпадат с нито една

съществуваща позиция. Селекцията на доброволци в този контекст е комплексен процес, на който трябва да се обърне внимание.

Критерии за селекция:

- Да бъде активен;
- Да има свободно време за дейностите;
- Да покаже ентузиазъм и желание за участие в дейностите на организацията;
- Да бъде общителен и да притежава умения за работа в екип.

Разработването на стратегия за селекция на доброволци в организацията предлага няколко *предимства*:

- улеснява планирането и организирането на набирането;
- изпраща послание до потенциални доброволци и партньори на организацията: доброволците имат сериозно значение и организацията инвестира време и усилия в тях;
- допринася за изграждане на комплексен и положителен имидж на организацията в отношенията ѝ с доброволци и партньори;
- уведомява широката общественост, а по този начин и бъдещите доброволци, за сериозността на организацията, принципите, правилата и стандартите на практиките ѝ;
- предоставя информация на тези, които се интересуват от възможността да извършват доброволчески дейности, за стандартите на организацията и ограниченията, преди да решат да вземат участие в нейните дейности;
- по този начин ясно се обосновава и всеки отказ от наемане на конкретен доброволец - с профила му, стандартите и възможностите на организацията.

За да бъде функционална, стратегията за селекция на доброволци трябва:

- да бъде създадена в рамките на цялостна програма за работа с доброволци;
- да бъде в хармония със стратегията за набиране на доброволци, която организацията практикува;
- да бъде ясна;
- да бъде сведена до знанието на тези, които имат интерес да работят като доброволци в организацията;
- да не е дискриминационна;
- да предотвратява, до колкото е възможно, субективните решения на тези, които ги вземат;
- да се обосновава на естеството на дейностите, които трябва да бъдат извършени от избраните доброволци;
- да не се превръща в пречка за участието на доброволците.

2.5 Инструменти, използвани при селекцията на доброволци

Селекцията на доброволци може да бъде направена по различни начини в зависимост от капацитета и спецификата на организацията. Сред най-често използваните инструменти за селекция на доброволци са:

- формуляр за кандидатстване;
- препоръки;
- интервю.

В отделни случаи се използват и инструменти като автобиография и тестване дейността на доброволците.

Формуляр за кандидатстване

Формулярът за кандидатстване може да бъде използван на първия етап от селекционния процес, така събраната информация се използва за насочване на доброволеца към някоя конкретна дейност или става основа за селекционното интервю.

Формулярът за кандидатстване:

- опростява процеса на селекция, особено където има ограничен брой от възможности за включване на доброволци;
- дава възможност за събиране на специфична информация;
- дава възможност за събиране на подобна информация с цел създаване на база данни;
- помага структурирането на селекционните интервюта.

Формулярът за кандидатстване може да бъде и бариера за участие, особено за хора с ниска грамотност. Формулярите би трябвало да се използват само когато са необходими и събраната информация ще е от полза. Добре е да се обясни на доброволците предварително как ще бъде използвана изискваната във формуляра информация.

Препоръки

- Препоръките не са алтернатива на другите методи за селекция на доброволци, а по-скоро ги допълват;
- Препоръките са потвърждение за способности, чието съществуване може да бъде установено и по друг начин;
- Препоръките могат да съдържат информация, отнасяща се до отношенията на доброволеца с този, който пише препоръката, която не е била упомената във формуляра за кандидатстване, нито пък в интервюто. В този случай, авторът на препоръката е възможно да бъде потърсен, за да предостави повече подробности и/или да бъде подхотено към темата чрез дискусия с доброволеца с цел изясняване на ситуацията.

Когато се изискват препоръчителни писма, трябва да се вземе предвид следното:

- да имате ясна политика, процедури и изисквания към препоръчителните писма;
- да бъде посочено ясно кога се очакват препоръките (преди интервюто, след интервюто, преди започване на работа);
- лицето, което пише препоръката трябва да познава доброволеца от гледна точка на професионалния му капацитет, а не като приятел или член на семейството;
- лицето, което пише препоръката е добре да е информирано за уменията и/или експертните качества, изискващи се за позицията, за която доброволецът кандидатства;
- липсата на контакти и предишен опит в професионалната сфера, в която се изискват препоръки, не означава, че доброволецът не е подходящ за дейността.

Интервю

Интервюто за избор на доброволец е инструментът, чрез който може да добием най-изчерпателна информация за потенциалните доброволци.

Интервюто е:

- инструмент за събиране на информация;
- възможност за предоставяне на желаната информация за организацията, дейностите и бенефициентите;
- възможност да се оцени мотивацията, интересите и способностите на бъдещите доброволци;
- възможност да се оценят възможностите за бъдещата интеграция на доброволците в организацията;
- възможност за доброволците да оценят бъдещата си интеграция в организацията от тяхна гледна точка.

Организирането на интервю за доброволци доказва, че организацията се отнася сериозно към доброволците и има намерение да посвети време и усилия в доброволческата дейност.

Какво търсите чрез селекционното интервю:

- придобиване на информация;
- предоставяне на информация;
- улеснява се взаимното опознаване между доброволеца и организацията;
- улеснява се селекционният процес (намиране на подходяща дейност) за всеки доброволец;
- оценяват се индивидуалните реакции, чрез което може да се предвиди бъдещото поведение и т.н.

Интервюто трябва да бъде двупосочен процес, в който организацията получава желаната информация за доброволците, а доброволците – за организацията.

Интервюто включва *обмяна на информация* за следните три специфични цели:

- Информация, която организацията иска да даде на доброволеца;
- Информация, която организацията иска да получи от доброволеца;
- Информация, която доброволецът иска да знае за организацията.

Значението на селекционното интервю идва от способността му да улеснява обмяна на информация между доброволеца и организацията, която е от съществено значение за правилното и ефективно интегриране на доброволеца в организацията, за капацитета на доброволеца да допринася за постигането на целите на организацията.

Информацията, която организацията желае да сподели с доброволеца може да включи:

- историята на организацията, нейната мисия, ценности и философия;
- подробности за дейностите, в които доброволците могат да се включат;
- границите на доброволческото участие в организацията;
- процедури в рамките на организацията;
- очакванията на организацията по отношение на времето, прекарано в доброволчество;
- възможни ситуации, в които доброволците могат да се намират по време на тяхната работа;
- подробности за продължаване на процеса на подбор до започване на работата.

Информация, която организацията иска да разбере за доброволеца:

- мотивацията да се включи в доброволчески дейности;

- очакванията на доброволците от организацията и дейностите, които трябва да бъдат предприети;
- как са разбрали за организацията и нейната дейност;
- предишен опит като доброволец;
- дейности, в които искат и не искат да участват;
- готовност за участие в доброволчески дейности;
- умения, знания и практически опит;
- периода, в който искат да извършват доброволческа дейност.

Информация, която доброволецът иска да научи за организацията:

- цели и структура;
- бенефициенти на организацията;
- ролята на доброволците в организацията;
- отношенията на доброволците с работниците и служителите - как се интегрират доброволците в структурата на организацията;
- границите на доброволческото участие в организацията;
- времето, необходимо за извършване на доброволчески дейности;
- вида дейности, които могат да бъдат извършени;
- възможност за промяна на извършваната от тях работа;
- предлаганите обучения;
- подкрепата, на която могат да разчитат при провеждането на дейността си;
- как се процедира, когато възникнат проблеми;
- процедури за покриване на разходите на предполагаемите дейности;
- правни аспекти (договори, застраховки и т.н.);
- как ще бъдат информирани за резултатите от селекцията.

Интервюирането на доброволци трябва да се организира много внимателно. Всичко може да бъде много важно в този процес, от мястото на провеждане на интервюто до отправените въпроси; всичко това може да повлияе на интервюто и повече или по-малко благоприятно на организацията и/или на доброволеца.

Интервюиращият трябва да знае много ясно какво да *търси* в потенциалния доброволец и как да *разбере* какво той търси. Задачата на интервюиращия не е никак проста. Човекът, който ще проведе интервюта, трябва да бъде внимателно избран.

Качествата, които интервюиращият е добре да притежава:

- *реформулиране и синтензационен капацитет* (използва се, за да се акцентира на важна точка от дискусията, би трябвало да се използва умерено);
- *способност да задава въпроси* (изисква се способност да комбинира затворени и отворени въпроси и да приспособи типа на въпросите към обекта, към който са адресирани);
- *способност за активно слушане* (насърчава доброволеца и помага за изясняване на недоразумения);
- *емпатия* (да разбира психическото състояние на доброволеца и да го подкрепя);
- *възможност за създаване и поддържане на положителна атмосфера* (включва предаване на усещане за спокойствие, съчувствие, да стимулира диалога, като се изразява ясно и използва подходящ разбираем език).

Съдържание на селекционното интервю:

Въпросите, зададени по време на селекционно интервю обикновено са насочени към събиране на информация за интервюирания доброволец относно образование и обучение, опит, качества и умения, нагласи, ценности и пр.

Има различни *видове въпроси*, които са повече или по-малко ефективни при събирането на желаната информация в категориите, изброени по-горе:

- *Отворени въпроси:*

- предназначени са да предоставят на интервюирания свободата да структурира отговора си;
- дава на интервюиращия възможност да разбере интересите на говорещия;

- *Затворени въпроси:*

- използват се за извличане на отговори "да/не" на конкретни въпроси;
- тяхната неправилна употреба може да доведе до чувство на неудовлетвореност;

- *Хипотетични въпроси:*

- използват се, за да се проучи отношението на интервюирания и поведенческите му реакции, чрез които може да се прогнозира бъдещо поведение;
- тяхната прекалена употреба може да доведе до объркване;

- *Специфични въпроси:*

- използват се за проучване подробно на конкретните случаи;
- много полезни са при проучване на специфични области на интерес на интервюирания;

- *Индуктивни въпроси:*

- са въпроси, чрез които интервюиращият се опитва да получи информация от интервюирания за неговото мнение;~
- са въпроси, чрез които интервюиращият се опитва да получи съгласието на интервюирания; (Are questions that try to obtain the consent of the interviewee for their opinions)
- тези въпроси могат да създадат дискомфорт на интервюирания;

- *Въпроси - капан:*

- използването на този тип въпроси не е знак за професионализъм и откритост към интервюирания;
- не се препоръчва да се използват такива въпроси в интервюта за подбор на доброволци;

- *Сложни въпроси:*

- въпроси, които объркват както интервюирания, така и интервюиращия.

Интервюто не следва да бъде приключено преди:

- предоставяне на възможност на интервюираните доброволци да задават въпроси;
- предоставяне на доброволците на всички отговори на въпросите;
- предоставяне на информация за това как резултатите от интервюто ще бъдат съобщени на интервюирания и какви са следващите стъпки в случай на положителен отговор.

ГЛАВА III:

ПРОЦЕДУРИ И МЕТОДИ ЗА РАБОТА С ДОБРОВОЛЦИ

3.1 Обучение на доброволци

Всички работни места предполагат специфични задачи, изискващи определено ниво на знания и умения. Тъй като стандартите за качество, на които трябва да отговаря един служител и един доброволец са същите, доброволците трябва да бъдат обучени, за да научат и развият специфични умения, които ще са им необходими (а не само общи умения). Фактът, че е възможно да бъде избран правилният доброволец не означава, че той не се нуждае от допълнителна информация, от подобряване на ефективността си, възможност да се развива лично и професионално, и най-вече да се мотивира.

Обучението е свързано с определени разходи (както материални, така и на време), но носи и много ползи за доброволеца и организацията, защото:

- спомага за определянето на ролята и статута на доброволците в приемащата институция (променят се стереотипите за доброволците);
- доброволците увеличават доверието, удовлетворението си от работата, която е изпълнена правилно, а и могат да бъдат открити останали скрити умения на доброволците (създаване на усещане за сигурност, защото разполагат с цялата информация за изпълнение на задачата, дава се възможност да се сдобият с нови идеи и развият нови умения);
- е средство за осигуряване на хомогенно обслужване на бенефициентите на организацията/институцията;
- е инструмент за привличане, насърчаване и мотивиране на доброволци;
- предоставя възможност да се получи съществена информация за това, как се работи в приемащата институция (конфиденциалност, безопасностни и здравословни условия на труд);
- спомага да се изгради силен и разнообразен екип (организацията дава възможност да се запознаят с други доброволци и служители и да се обмени опит);
- спомага за увеличаване ангажмента на доброволеца към приемащата институция и възможността да бъде ангажиран дългосрочно (създава на чувство за принадлежност към групата, към приемащата институция).

Обикновено изготвянето на материалите за обучението е задължение на учителя, обаче, включването и на доброволческия координатор е изключително важно, тъй като той най-добре знае отговора на въпроса: от каква информация/умения/нагласи се нуждае човек, който работи без да му плащат за извършването на определени дейности?

За да бъде обучението на доброволци ефективно и да отговаря на нуждите, както на организацията, така и най-вече на нуждите/потребностите от обучение на самите доброволци, всички курсове трябва да бъдат тясно свързани с тяхната позиция и да са насочени към определени целеви умения, които се изискват. В зависимост от нуждите на доброволците, обучението може да бъде основано върху развитието на умения с различна степен на специфичност, като например: разработването на материали, асистирание на лица с увреждания; комуникация (междоличностна, говорене пред публика); умения да работят с компютър (програми за обработка на снимки и текст, работа с бази данни и др.), организиране на събития, изложби, програми; умения за

супервизия; връзки с обществеността; решаване на проблеми и анализ на конфликти; планиране на времето и приоритизиране на задачите (самостоятелно и в екип).

Професионализмът, с който се създава програмата за обучение, е от жизненоважно значение.

Етапите на организиране на успешно обучение са:

1. Поставяне на ясни цели и задачи;

2. Изготвяне на план;

- планиране на обучението и сесиите предварително;
- избор на организация за обучението (структурирано, групи).

3. Идентифициране на ресурсите:

- Персоналът, който ще подпомага обучението;
- Сътрудник, отговарящ за логистиката на обучението;
- Необходимо оборудване да е в изправно състояние;
- Материалите, които ще бъдат раздадени на участниците;
- Подходящо оборудвана зала.

4. Бюджетиране и управление на разходите:

- Възнаграждение на водещите и размера на организационните разходи;
- Привличане на дарители или спонсори за покриване на разходите за обучение;
- Включване на персонала при провеждане на обучителни сесии, когато е необходимо.

5. Определяне на броя на участниците (това е много важно, за да се изберат ефективни учебни методи и техники):

- Големи групи не позволяват взаимодействие между всички участници;
- Възможност за по-големите групи е да се работи в малки групи и да се споделят идеите пленарно.

6. Определяне на продължителността на обучението:

- Отделяне на време за обучение в зависимост от предмета и броя на участниците;
- Продължителността на курса да бъде достатъчна, но не прекалено дълга, с почивки;
- Създаване на гъвкав график.

7. Избор на място за провеждане на обучение:

- пространството да бъде привлекателно и атрактивно (кръгла маса или столове подредени в полукръг е много по-приятелско, отколкото аранжираното в тип „класна стая“ обзавеждане);
- мястото на обучението да се обяви предварително;
- информация за обучението също (час, ден и пр.).

8. Избор на лице, което да проведе обучението:

- квалифицирано лице - обучител (в или извън организацията, специалист по обучения) за повеждане на обучението по темата и което да е в състояние да я представи в перспектива, интерактивно, атрактивно и несмущаващо;
- да се вземе предвид не само експертизата на избрания кандидат, но и неговите умения за комуникация и взаимодействие с доброволци.

9. Промотиране на обучението

10. Мотивиране и привличане на специализирани доброволци

11. Организиране на атрактивно обучение:

- да бъдат взети предвид знанията, уменията и нагласите на доброволците;
- да бъдат избрани само умения, които могат да се научат в краткосрочен план;
- да бъде създадена спокойна и приятелска атмосфера, а не скована и формална;
- обучителната сесия да бъде активна и разнообразна, а не монотонна, която би могла да откаже доброволците.

За да се повиши ефективността в доброволческите дейности и да се подготвят доброволци, които да са в състояние да осъществят ефективна работа за организацията, координаторът на доброволци не трябва да бъде задължително добър обучител, но трябва да може да изпълнява следните задачи:

- създаване и координиране на стъпки за организиране на обучение на доброволци;
- доброволческа супервизия за създаване на програми за обучение, съобразени със съществуващите нужди;
- да даде на по-големите доброволци, с повече опит, статут на обучители, защото те са неизчерпаем източник от примери, казуси и може да се каже, че това показва точно как определена теория може да се приложи на практика;
- да работи съвместно със служителите, които работят пряко с доброволци;
- да се осигури като начин за мотивация, обучение за основни умения: комуникации, активно слушане, даване и получаване на обратна връзка.

3.2 Мотивиране на доброволци

Мотивирането на доброволците (какво прави организацията за създаване на оптимални условия за доброволците да извършват работата си) и мотивацията на доброволците (кои са тези неща, които карат човек да извършва дадена дейност без заплащане) са двете страни на една и съща монета.

Ето списък с някои възможни употреби на теорията на Маслоу (теория за мотивацията) чрез прилагането ѝ върху мотивационния процес на доброволците:

- ако доброволецът се мотивира от базисни нужди, ние трябва да идентифицираме онези ресурси в рамките на проекта, който да направят възможно предоставянето на реални ползи (напр. безплатна храна, униформи и т.н.);
- ако програмата е в опасна зона, където има проблеми със сигурността, е необходимо да се търсят решения за намаляване на риска (гарантиран транспорт, подходяща система за осветление, и т.н.);

- независимо дали срещат или не неудовлетворяващи потребности в отношенията, то работата в екип, възможностите за интеграция в съществуващата система, социалните контакти са силно мотивиращи;
- в доброволеца е необходимо да култивира самоуважение: можете да използвате различни поводи, за да се разпознават и ценят (в публична или частна среда) неговите качества и да се подчертава приносът му към екипните задачи, да му се напомня, че е важен член на вашата общност, който се занимава с решаване на реални проблеми;
- за тези доброволци, които имат нужда от себerealизация и себедоказване, трябва да се създаде подходяща среда, в която организацията да е в състояние да се възползва от техните знания и умения, чрез активното им участие в дейностите;
- факт, който трябва да се има предвид е, че понякога мотиватор може да се яви качество, заложено у самия доброволец, чието наличие последният все още не е осъзнал. Откриването на такива „скрити качества” и застъпването им в дадени на доброволеца дейности, е успешна стратегия, оптималният вариант на която е да се дават задачи и дейности, при които е заложено развитието и усъвършенстването на „скритите качества”.
- Хората често са мотивирани от някаква мечта! Ако доброволците намерят в мисията на организацията някои от своите мечти, то това ще де нуждата от развитие на качества, които не са се превърне в основен мотиватор за участието им в дейността.

Мотивирането на доброволците, които работят в една организация или проект е изкуство. Наложително е координаторът на доброволците да знае как да мотивира хората, с които работи, за да бъде удовлетворени от работата, която вършат; да знае как да ги мотивира, за да реализират своите идеи; да ги насърчава да бъдат активни, но и да знае как да съсредоточи вниманието си върху техните нужди; да знае как да се справи с неприятните ситуации и как да общува с доброволци.

Организации, които предлагат атрактивни и интересни задачи, ще имат по-малко затруднения да привлекат и задържат човешки ресурс, в лицето на доброволци.

Създаване на мотивиращи дейности за доброволци

При създаването на мотивиращи дейности за доброволци, трябва да се вземат предвид два важни критерия:

- необходимостта от консултиране с екипа;
- създаване на ориентация в работата към конкретни резултати.

Консултиране с екипа

Важно е екипът да бъде консултиран на етап на планиране на програмата. За да бъде ефективен, доброволецът трябва да има пълната подкрепа на колегите.

Те ще подкрепят доброволеца, ако разберат как неговата дейност е печеливша за организацията. На този етап на управление на работата с доброволци, ролята на координатора е да се консултира с екипа, започвайки от въпроси като:

- Какви са компонентите от работата, за която им остава твърде малко време?
- В какви проекти смятате, че би било полезно да се включи екипът?
- Какви дейности смятате, че трябва да бъдат изпълнени, но забелязвате, че никой няма необходимите умения?

На този етап могат да бъдат коригирани нереалистичните очаквания от страна на доброволците и на наетите служители, като например за доброволец, който да е на разположение 8 часа на ден, 5 дни в седмицата. Много важно е този процес на консултиране между служителите и координатора на доброволците да бъде постоянен, за да се идентифицират различни потребности или събития, свързани с работата на доброволците в организацията.

Ориентация на създадените позиции към конкретни резултати

Ориентация на създадените позиции за доброволци към конкретни резултати е стратегия за мотивиране на доброволци, основаваща се на подразбиращи се характеристики, че дейността предлага:

- възможност да поемат нещата в собствените си ръце, за постигане на конкретни резултати – важно е за доброволеца да може да каже „Направих го сам!“;
- чувството за лична гордост за постигнат конкретен резултат може да бъде постигнато, когато работата, извършена от доброволците не е само един сегмент от дълъг списък от действия, които ще доведат до резултат. Например, вместо да рисуват всички врати на едно училище, доброволците ще се радват да бъде в състояние да изпълняват всички задачи, свързани с обновяването на една класна стая, което предлага възможността да поемат "в собствените си ръце" промените;
- възможност да участват в развитието на задачите, не само в тяхното изпълнение, но също така и при планирането и проектирането им. Понякога, служителите не са склонни да предложат на доброволеца тази възможност, обосновавайки се с нежелание от страна на доброволеца, особено когато колебанието на доброволците е във висока степен. Въпреки това, в ситуация, в която доброволецът винаги носи отговорност за изпълнение на проекти на някой друг, това може да има негативен ефект, тъй като „изпълнител“ е само една от ресурсните роли в екипа;
- отчетност на резултатите – доброволците не трябва да са отговорни само за изпълнението на конкретна задача, те трябва да са съпричастни и за успешната цялостна реализация. По този начин посрещаме потребността им от себerealизация - да знаят, че работата им е ценна и достойна за положените усилия. Задачата на координатора на доброволците е да определи количествено очакваните резултати доколкото е възможно, да обясни значението им за доброволците и след това да проследи степента, в която са постигнати или не, да осигури конструктивна обратна връзка.

Теория на очакванията

Теорията на очакванията е формулирана от Виктор Грум и тя гласи, че ако реалността не отговаря на очакванията, хората ще се демотивират.

В контекста на тази теория е важно:

- да бъдат изложени много ясно очакванията на доброволците към организацията и на организацията към тях;
- да се открие най-подходящия начин да се преговаря за намаляване на ефекта от възможните различия;
- да не се обещава повече, отколкото може да се предложи реално;
- да не се украсява ситуацията, когато се набират доброволци – когато доброволецът узнае истината, ще остане разочарован!
- да се обясни от самото начало мисията и управлението на организацията;
- да се предоставят ясни отговорности, права и задължения на доброволеца;
- да се изясняват всякакви рестрикции, ограничения и т.н.

3.3 Супервизия на доброволческата дейност

След като доброволците са набрани, назначени и ориентирани към задачите, които съвпадат със техния профил и по възможност обучени, работата може да започва! Но в този момент започва и една постоянна задача: да се наблюдава работата на доброволците, за което отговаря координатора на доброволците.

Той трябва да гарантира, че участието на доброволците в програмата работи гладко, работните цели се постигат навреме и при оптимални параметри за качество, екипът е обединен и няма вътрешни конфликти.

Супервизията на доброволци се извършва:

- непрекъснато, течение на времето (мониторинг);
- на равни интервали от време (срокове).

Не всички доброволци изискват супервизия от типа „на четири очи”. Този тип супервизия включва редовни срещи между супервизора и всеки доброволец, с който се обсъждат подробно всички проблеми, идентифицирани по време на супервизията. Това е по-скъп начин от гледна точка на време и усилия от страна на доброволческия координатор. Въпреки това, при извършване на доброволен труд който е емоционално натоварващ, е добре да се включи тази форма на супервизия, която е по-персонална.

Срещите за супервизия се полезни за:

- изграждане на отношения, основани на взаимно доверие и интерес на доброволеца;
- обсъждане на напредъка, постигнат от доброволеца в работата му;
- установяване на цели и мониторинг
- изясняване и разрешаване на евентуални проблеми;
- предоставяне обратна връзка на доброволеца;
- осигуряване на възможност на доброволеца да влияе чрез своето мнение на услугите, предоставяни от организацията.

Ефективността на доброволците се повишава чрез взаимодействие с други доброволци, но най-вече със супервизора. Също така адекватната супервизия и консултация значително повишават удовлетвореността на доброволците от работата.

Кой прави супервизии на доброволците?

Тъй като отношенията между доброволеца и супервизора са от съществено значение, въпросът е кой точно прави супервизиите – доброволческият координатор или ръководителя на отдела, в който е назначен доброволецът?

Супервизията може да бъде изпълнявана от:

- доброволческият координатор;
- координатор на отдела, в който е назначен (или служител в отдела, с който доброволецът работи директно);
- опитен доброволец, който поема функцията на координатор.

В централизирани организации и програми, в които повечето задачи се изпълняват от доброволци, супервизията се извършва от координатора на доброволците. Въпреки това, тази дейност е много скъпа от гледна точка на изразходеното време. Често този вид организация пречи на провеждането на други дейности от доброволческият координатор, а от тук - и на цялостното развитие на програмата за доброволци.

Обратното, в децентрализирани организации, в които доброволците са поставени в отдели на организацията, доброволческият координатор си поделя задачата за упражняване на супервизия с координаторите на тези отдели или служители, с които доброволците работят директно. В някои случаи задачата за супервизия е изцяло делегирана на последните.

Третата възможност е супервизията да се извършва дори и от доброволец, който да поеме функция на наставник. Доброволците са отлични супервизори и защото те укрепват кохезията между доброволците като група. Освен, че се улеснява работата на служителите, които ще могат да използват времето си за други дейности, този вариант също е добър начин да се признае ценността на доброволците и да се възнаградят (това е в крайна сметка промотиране на йерархичната система на организацията). Координаторът на доброволците може да предостави обучение, съвети и подкрепа, по време на супервизиите от други доброволци.

Кога се извършва супервизия?

Супервизията е работа в развитие и затова често приема формата на мониторинг. Честотата, с която е най-добре да се планират срещите между доброволците и супервизора зависят от няколко фактора:

- от характера на положената работа (напр. доброволци, които предоставят телефонно консултиране на клиенти се нуждаят обикновено от по-чести супервизии, отколкото такива, които се занимават с градинарство);
- от наличието на други форми на подкрепа, като например съществуването на групи за самоподкрепа или групи за дискусии за доброволци;
- от уменията и самочувствието на доброволците;
- от продължителността на времето, през което лицето работи като доброволец (новите доброволци изискват повече контрол от тези с опит);
- от възможностите и дневния график на супервизора.

Малко вероятно е да се наложи да се планира ежеседмични срещи за супервизия за всеки доброволец. В процеса на работа се вижда, че една сесия за около един час веднъж или два пъти месечно е достатъчна. Ако работите с голям брой доброволци, индивидуалните супервизии са невъзможни, така че трябва да се намерят други начини, като например групови супервизии или срещи на групи за подкрепа на доброволци. Ако наистина, поради липса на време не може да се осигури индивидуална супервизия, то много важно е супервизорът да е на разположение на доброволците, когато има необходимост да обсъдят текущи въпроси.

Как да се извърши ефективна супервизия?

Супервизорът на доброволците трябва да се увери, че всеки един от човешкия ресурс (доброволци, служители) и техните взаимоотношения (отношения доброволци-служители) работят в оптимални параметри, и по този начин и самата система.

За да бъде извършена супервизията ефективно, супервизорът трябва да притежава знания и опит в управлението на персонал. Уменията, необходими за постоянната супервизия на работата на другите са:

- способност да се делегират задачи;
- способност да поеме ефективно лидерството;
- способност за укрепване на екипния дух.

Делегиране на задачи

Постоянна задача на супервизора не е да изпълнява пряко задачи, а да се увери, че задачите се изпълняват от другите: супервизорът работи „чрез“ тях! Ако се опитате да направите всичко сами, ще се претоварите от честите искания за помощ на доброволците. За да се избегнат подобни ситуации, по-добре е да се даде възможност на доброволците сами да изберат начина на извършване на работата. Ето защо, координаторът на доброволци трябва да делегира една част от контрола и отговорността на тези, с които работи, т.е. на доброволците. Те могат да решат как и какво да направят, без да се налага да питат координатора за всяка стъпка. Опасността, която възниква в този подход е, че нещата могат да започнат да се объркат, заради някое погрешно решение, взето от доброволец в даден момент. Също така, възниква въпросът - колко далеч отива упражняването на контрол от страна на доброволците над работата си?

Кой оценява в крайна сметка тази работа?

Делегирането на отговорност е в полза и за двете страни (супервизора и доброволеца):

- Първо, уверете се, че доброволецът ще се справи;
- Обяснете както естеството на задачата, така и степента на власт, която ще има при вземането на решения относно изпълнението на задачата;
- Постарайте се да обясните осезаемите резултати, които трябва да достигне;
- Установете заедно подробностите за задачата и периода на нейното извършване;
- Създайте система за докладване на постигнатия напредък;
- Делегирайте не само приятните задачи, но и неприятните;
- Не използвайте делегирането като начин да прехвърлите отговорността на трети лица;
- Осигурете положителна обратна връзка;
- Уверете се, че делегирате задача на определено лице;
- Постепенно увеличавайте отговорностите и свободата на действие на доброволеца;
- Дайте допълнителни указания на доброволците, ако забележите недостатъци;
- Информирайте останалите, че сте възложили изпълнението на задачата на друг;
- Препоръчайте на доброволеца ресурси и начини за получаване на помощ;
- Опитайте да подчертаете значението и важността на задачата, която делегирате.

Поемане на лидерството

Каква е разликата между добрия лидер на екип и слабия такъв? Ето няколко аспекта, които ще ви помогнат да оцените уменията си да ръководите и правите супервизия на доброволците, с които работите в екип:

- Можете ли да предоставите обратна връзка?
- Поставяте ли акцент върху положителните аспекти на нещата?
- Заслужавате ли доверие и уважавате ли етичните принципи?
- Смятате ли, че се справяте с проблемите дипломатично?
- Имате ли желание да помогнете на тези, с които работите?
- Знаете ли как да изслушвате другите?
- Проявявате ли чувствителност?
- Знаете ли как да установите ясни цели за работа в екип?
- Давате ли добър пример чрез това, което правите?
- Участвате ли с другите в работния процес?
- Имате ли познания в областта?
- Чувствате ли, че сте строги, но и отзивчиви в същото време?
- Колко сте гъвкави?
- В състояние ли сте да вземете решение и да се придържате към него?
- Имате ли желание да усъвършенствате уменията си и да се учите през цялото време?
- Знаете ли как да давате инструкции на другите?
- Оценявате ли хората около вас?
- Честен и естествен ли сте?
- Лесно ли комуникирате с другите?
- Добре организирани ли сте и знаете ли кои са вашите приоритети?
- Способен ли сте да делегирате задачи?
- Вашата работа дава ли резултати през повечето време?

- Вярвате ли в себе си?
- Коректен ли сте във вземането на решения?
- Перфекционист ли сте?
- Харесва ли ви риска, но не твърде много.

Заздравяване на екипния дух

Един от факторите за успеха на програмата е възможността доброволческият координатор да създаде условия, които да насърчават доброволците и тяхната готовност да участват в тази дейност. Създаване на чувство за принадлежност към един екип със сигурност е един от ключовите елементи в тази насока. Екипите се формират с течение на времето, достигайки завидно висока ефективност при изпълнение на работата си, което надхвърля много повече сбора от индивидуалното изпълнение. Екип означава синергия, взаимно доверие, силата да се работи заедно и да се релаксира заедно, способността да разрешават вътрешни конфликти и ангажираност към общите цели.

Координатор/супервизор, който знае какво да очаква на всеки етап от коагулирането (подобряване на сцеплението) на екипа, знае и как да улесни неговото формиране.

Етап - формиране на екип:

- Уверете се, че членовете на екипа се познават помежду си;
- Отговаряйте на индивидуалните нужди на всеки;
- Осигурявайте ясна информация и насоки;
- Задайте лесна задача за „загрявка“.

Етап - конфликт:

- Поддържайте подходящо изражение на лицето;
- Уверете екипа, че конфликтите са нещо нормално;
- Обсъждайте открито напрежението, което се поражда в екипа;
- Дайте на членовете на екипа по-важни задачи;
- Предложете упражнения за укрепване на екипния дух.

Етап - правила:

- Бъдете по-гъвкав при координиране на екипа, това го сплотява;
- Опитайте се да делегирате все повече отговорности на членовете;
- Уверете се, че екипът е добре балансиран и не разчита прекалено много само на някои от членовете;
- Продължете с упражненията за изграждане на екипния дух.

Етап - изпълнение:

- Уверете се, че информацията, която е нужна на екипа е задоволителна;

- Уверете се, че екипът празнува своите успехи;
- Насърчавайте екипа;
- Окуражавайте членовете на екипа да бъдат по-гъвкави и да разменят ролите помежду си понякога;
- Намалявайте наметаността на ръководните кадри в екипа, след неговото формиране;
- Подкрепяйте поддържането на климат на взаимно доверие;

Етап на завършеност (ако е приложимо):

- Насърчавайте оценяването на извършеното от екипа;
- Признавайте достойнствата на отделните членове и възнаграждавайте колективните усилия;
- Насърчавайте изразяването на чувства в екипа;
- Предложете организиране на малко тържество по повод приключването на този етап от развитие на екип от доброволци!

Организиране на срещи за супервизия

Подготовка на срещите:

- Установяване на честотата и продължителността на срещите;
- Намерете подходящо място (тихо, без да ви прекъсват);
- Избягвайте да отменяте срещи или да ги отлагате, защото рискувате да изпратите негативни послания;
- Определете въпросите, които се нуждаят от супервизия – какво да бъде дискутирано на тези срещи и какво да не бъде (например, лични проблеми);
- Уточнете заедно дневния ред на срещите и кои въпроси да присъстват в него, както и специфичните аспекти на срещите или аспектите, които доброволците искат да дискутират в това време (уверете се, че не само вие упражнявате контрол върху дневния ред);
- Уточнете кое е конфиденциално и кое не е в отношенията ви с доброволците. Повечето от въпросите ще са поверителни, но понякога някои въпроси, които са съобщени по време на супервизията, ще бъдат предоставени на други доброволци също.

По време на срещата:

- Започнете и завършете срещата на време, опитайте се да не удължавате определеното време;
- Слушайте внимателно какво доброволецът има да каже, използвайте уменията си за активно слушане (включително езика на тялото), за да покажете, че се интересувате и разбирате какво ви се съобщава;
- Обсъдете извършените задачи от последната супервизия и поставете цели за следващия период;
- Определете всички текущи и бъдещи нужди от обучение;

- Не избягвайте конфликт – ако някоя чувствителна тема има нужда да бъде дискутирана, опитайте се да намерите подход за нейното разрешаване, а не я игнорирате, преструвайки се, че не съществува (защото не само проблемът няма да се разреши от само себе си, но и ще се влоши);
- Идентифицирайте всички потенциални проблеми и намерете подходящите решения;
- Уверете се, че всяка обратна връзка, която давате на доброволеца е конструктивна и насочена към проблема - ако трябва да го критикувате, но да стане ясно за какво го правите; разберете мнението на доброволеца относно проблема и се опитайте да му помогнете да намери начин за подобряване на работата си;
- Бъдете отворени за мненията на доброволците и за всички критики и забележки към вас или към организацията като цяло;
- Избягвайте прекомерната супервизия на доброволците или вечно да им се карате;
- Опитайте се да изясните, че вашата роля е да ги контролирате/координирате, а не да им бъдете приятел или колега; това не означава, че срещите за супервизии трябва да са прекалено формални или неприятелски;
- Не забравяйте да хвалите доброволците при постигнат успех. Поставете акцент върху факти, а не върху човек и се съсредоточете върху напредъка по отношение на конкретни цели, а не на хвалбите като цяло.

След срещата:

- Отбележете всеки въпрос, който трябва да бъде дискутиран на следващата среща;
- Напишете кратък доклад за това, което сте разгледали на срещата, както и заключенията и взетите решения, включително и бъдещите цели; не забравяйте да дадете на доброволеца копие от този кратък доклад;
- Не забравяйте да благодарите на доброволците за работата, която са извършили, и насрочете следващата среща!

Супервизия на доброволците, които работят на терен

За организациите, които изпращат доброволци да работят на терен или в други организации, въпросът за поддържането на връзка между доброволците и доброволческия координатор възниква, ако той все още е частично отговорен за тяхната супервизия.

Начини за поддържане на връзка с доброволците на терен:

- Ежедневни обаждания;
- Електронна поща;
- Изпращане на бюлетин от организацията, която да информира доброволците какво се случва;
- Поддържане на регистрация на доброволците, за да се следи тяхната дейност;
- Предложение да участват със статии относно работата си за списанието на организацията.

Супервизията на доброволци, които работят "на терен", а не в ежедневен контакт с организацията изисква усилия за поддържане на комуникация. Опасността е, че тези хора са на "разпореждане" на организацията и се развива отношение "ние" срещу "тях". Нещата, които доброволческият координатор/супервизор трябва да осигури са:

- поддържане на постоянна комуникация с доброволците;
- увереност, че доброволците работят правилно на терена.

За да се поддържа комуникацията с доброволците на терен, е полезно да се вземат следните мерки:

- Супервизорът следва да вземе предвид евентуални забавяния или недоразумения в комуникацията при планиране на дейностите;
- Проблемът при доброволците, които работят в отдалечени места идва от факта, че те няма да бъдат информирани за решенията и новините в рамките на организацията; Също така ще се чудят дали техните мнения са взети под внимание при вземането на решения относно програмата;
- Когато трябва да бъдат взети решения по програмата, в която работят доброволци, е добре тези решения да им бъдат представени, особено когато ги засягат пряко;
- По-добре е да изпратим повече информация на тези на терен, отколкото да им се даде усещането, че не са включени; ето защо трябва да се правят постоянни усилия, за да бъдат информирани;
- Имайте предвид, че една ефективна система за комуникация работи във всички посоки, а не само в центъра, също така и хоризонтално (от доброволците); Уверете се, че информацията тече не само в една посока (напр. от вас до доброволците на терена) и системата за комуникация, било то електронна поща или по телефона, преодолява предизвикателствата на този еднопосочен поток от информация;
- Един добър начин да се запази усещането за кохезия между служители, доброволци, които работят в близост до организацията и тези, които работят на терен, е да се организират социални събития: срещи на доброволците, дискуссионни групи;

По отношение на втория въпрос, за проверка на работата на доброволците на терен, е полезно:

- Създаване на ясни правила за ръководене на ежедневната работа на доброволеца; това трябва ефективно и без съмнение да стигне до доброволеца, за да знае какво и кога трябва да направи, дори ако супервизорът не е там по това време, за да му помогне;
- За теренна работа е по-добре да изберете доброволци, които имат способността да работят сами, да вземат решения самостоятелно и поемат инициатива без постоянна помощ; но в същото време, тези умения ще направят контролирането на доброволеца трудно, защото той е свикнал да взема решения сам.

Прекратяване на взаимоотношения с неподходящ доброволец

Един от кошмарите на всеки доброволчески координатор е, когато трябва да съобщи на доброволеца, че организацията вече няма нужда от услугите му. Първата пречка в тези

ситуации е манталитетът на супервизора, който по правило е човек, посветен на работата с хора и би имал трудности при уведомяването на доброволеца за взетото решение.

Програмите, които се фокусират върху доброволчеството като полза за самите доброволци (напр. в програми за реинтегриране в обществото чрез доброволчески услуги на по-възрастни хора), въпросът е по-трънлив, тъй като в този случай получателят на услуга е доброволецът-клиент на самия себе си и е трудно да се обоснове решение за прекратяване на сътрудничеството.

Може да има много причини да прекратите работата с доброволци. Но по принцип, проблеми при работа с доброволци могат да се появят в резултат на неспособността ефективно да координирате работата на доброволеца: или интервюирането или селекцията не са извършени при оптимални параметри, или дейността, към която е насочен не съвпада достатъчно с уменията му или обучението и супервизията не са протекли правилно.

Целта на всяка програма е да предостави качествени услуги на своите бенефициенти, следователно, платена или не, работата трябва да бъде извършена оптимално добре. Следователно всяка пречка при хармоничното осъществяване на работата ще трябва бъде премахната по един или друг начин. Създаване на различни стандарти между различните служители и доброволци ще доведе до „инсталиране“ на нездравословен климат в организацията. Ако не се признава, че една задача е свършена добре или зле, само защото този, който я извършва е доброволец, означава да се отрича много стойността на доброволния труд. Организация, която не се интересува от качеството на работата на своите доброволци, не прави нищо, освен предаването на послание, че доброволческата дейност е незначителна.

Решението да се „уволнят“ доброволци, които не извършват адекватно своята работа, трябва да се ръководи от политиката на организацията за работа с доброволци. За да се справи с подобни ситуации, организацията трябва да има:

- Ясно описание на задълженията и отговорностите на всяка доброволческа позиция, за да се разполага с набор от измерими цели, срещу които може да се оцени работата, която е извършена и степента на провала;
- Ясен набор от правила и процедури за служителите, включително доброволците, относно спиране и прекратяване на сътрудничеството като дисциплинарна мярка;
- Предварително информиране на доброволеца за тези политики, с примери за приемливо и неприемливо поведение в текущата работа;

Ако решим, че е целесъобразно да се предприемат по-драстични мерки спрямо доброволеца, трябва да следваме следните стъпки:

- Предварително предупреждение - доброволецът трябва да получава редовно обратна връзка за неговото представяне;

- Устно порицание на доброволеца - има за цел да припомни на доброволеца, че съществуват набор от правила и параметри за спазване;
- Проучване на реалната ситуация - този етап включва детайлно изследване на степента на нарушение на правилата на организацията, също се търсят възможните причини и възможните начини за справяне със ситуацията, без да се отменя първото наказание;
- Санкция - макар и неприятна задача, някой все пак трябва да уведоми доброволеца за решението за прекратяване на сътрудничеството;

Бъдете директни, не се опитвайте да претупате този въпрос или да оставите впечатлението, че има алтернативи: след като сте преминали през останалите стъпки, това означава, че решението е окончателно и трябва да бъде съобщено. Също така, не забравяйте да информирате сътрудниците на доброволците за решението, но не е необходимо да споменавате за причините, довели до решението.

3.4 Отношения между служители и доброволци

Включването на доброволци в организацията се характеризира като успешно, когато всички задачи са доведени до край и служителите са доволни. Удовлетворението от работата, от своя страна, е резултат от взаимодействието между няколко фактора, един от които е сътрудничеството на основния екип. Работната атмосфера и отношението на персонала има пряко отражение на качеството на услугите, предоставяни от организацията, в допълнение към личното удовлетворение. А работата в екип, особено в област, където отдадеността към общността е от съществено значение, е необходимост.

Доброволците веднъж селектирани, оценени и участващи в организацията, са част от нея. Те идват при вас с ентузиазъм и желание за сътрудничество. Обаче как платените служители, които имат задължения и отговорности, обикновено стоящи по-високо в организацията, да реагират на тези промени? Не рядко те смятат, че включването на доброволци е нежелателно и подозрително и вярват, че внедряването на доброволеца в организацията е по-скоро неудобство, отколкото реална помощ.

Доброволците често работят с други служители, а не само с координатора, който ги е наел и обучил. В такъв случай доброволческият координатор рядко контролира работата на доброволците. Най-често те стават обект на контрол от други служители в отделите на организацията, чиято работа е свързана с дейности, които са част от делегираните задачи на доброволците. Така сътрудничеството е от съществено значение, от него зависи фективността на постигане на целите и качеството на работа. Успех в сътрудничеството се наблюдава, само когато служителите на организацията притежават *познания* и умения за работа с доброволци и *са мотивирани* да работят с тях. Същото се отнася и за доброволците, с изключение на мотивацията за работа, тъй

като в техния случай това е нещо естествено. Но тяхната предварителна подготовка е толкова необходима, колкото и за служителите.

За ползотворното сътрудничество, трябва да бъдат премахнати комуникационните бариери, недоразуменията и предразсъдъците, които имат един за друг доброволците и персонала. Причините за възникване на проблеми между двете страни се дължат най-често на размиване на собствената им роля и на задълженията на другата страна (доброволец или служител). Ето защо, съществена роля има предварителната подготовка и на двете страни за сътрудничество, но най-вече на служителите.

Оценка на сътрудничеството, разрешаване на тези проблеми и премахване на напрежението трябва да бъдат направени в три направления:

- обучение на персонала;
- обучение на доброволците;
- изясняване/промяна на политиката на организацията за сътрудничество между страните.

Главна роля за разрешаване на конфликтите има мениджмънтът на организацията, който ще трябва да се справи с конфликтите, които се появяват.

Основни елементи за създаване и поддържане на добри отношения на сътрудничество между служители и доброволци са:

- Разработване на ясна политика;
- Оценка на ситуацията;
- Обучение на служители за работа с доброволци;
- Делегиране на задачи от координатора на доброволците;
- Благодарност и признателност;
- Оформяне на екипен дух.

Разработване на ясна политика

Организацията трябва да обясни защо включва доброволци в своята дейност и да е разработила *ясна политика* в това отношение, политика, за която е съобщено на персонала предварително. Служителите трябва да разберат защо ще бъде полезно да се работи с доброволци, както за да се улесни работата им, така и за самата организация.

Оценка на ситуацията

За да тестват как ще реагират служителите на новата политика за включване на доброволци в организацията, е полезно да се *оцени* отношението на персонала към бъдещото сътрудничество - оценка на предишния им опит в работата с доброволци, умения за супервизия, техните страхове, и т.н. Ако организацията вече работи с доброволци, но би искала да започне нова програма за доброволчество, е полезно да се оцени отношението и на доброволците към персонала.

Обучение на служители за работа с доброволци

Ако координаторът на доброволците е единствения в организацията, който има необходимите умения за работа с доброволци, програмата с участие на доброволци няма да бъде успешна. Тъй като доброволците ще работят директно със служителите за изпълнение на задачи и често ще бъдат контролирани от тях, е необходимо служителите да се обучат за работа с доброволци. Въпроси за това как да използват пълния потенциал от знания на доброволеца, как да го мотивират, как да го възнаградят

- всички тези работни инструменти трябва да бъдат на разположение на служителите, които работят директно с доброволци.

Двете основни цели на обучението на персонала за работа с доброволци са:

- *Информационен* компонент - усвояване на знания и умения за работа с доброволци;
- *Мотивационен* компонент - осведомеността и повишаване на мотивацията за работа с доброволци, като:
 - Изразяване и обсъждане на всякакви притеснения и оплаквания за работата с доброволци в програмите на организацията;
 - Трансформация на страховете на персонала – трябва да разберат, че ползите от доброволците за организацията и служителите надвишават затрудненията;
 - Показване на безкритична загриженост, по-скоро като консултиране, което дава усещането, че служителят може да контролира ситуацията;
 - Създаване на чувство за контрол, чрез предоставянето на възможност да изразят мнението си по планиране и програмно развитие и чрез делегиране на някои задължения от координатора на доброволците на платените служители.

При обучението на служителите за ефективно сътрудничество с доброволци се препоръчва да се включват следните елементи:

- Да се обясни защо ръководният екип е взел решение, че да се работи с доброволци ще бъде от полза за организацията и да се наблегне на ползите, които ще донесе това;
- Да се въведе програма за работа с доброволци;
- Да се дадат примери на успешни модели за сътрудничество между служители и доброволци (от други организации или програми);
- Информация за доброволците:
 - Общи аспекти относно вида доброволци, проблемите, които най-често се срещат при работа с тях, различно разбиране на тяхната мотивация и т.н.;
 - Конкретни въпроси: описание на различните видове задачи, които доброволците могат да изпълняват, описание на задачи, които доброволците не могат да изпълнят задоволително поради различни причини, като се подчертае, че на доброволците се дават задачи, които трябва да бъдат съобразени с техните интереси, способности и потребности; да се посочи, че задачите, трябва да бъдат свързани с мисията на организацията, да бъдат полезни за доброволците, чрез тях да могат да усетят важността на работата си и да се почувстват част от организацията; препоръчваме да се научат да бъдат креативни и да намерят общи задачи, които да са интересни и творчески за доброволците, а не административни задачи, свързани с мисията на организацията.

Много от напрежението се дължи на факта, че както служителите, така и доброволците не знаят ролята и отговорностите си в съвместната програма. Това означава да се изясни системата на взаимоотношения между служители, доброволци и доброволческия координатор: кой е отговорен за супервизиите, оценяването, възнаграждаването и в какви ситуации се прилагат.

Делегиране на задачи от координатора на доброволците

Един ефективен координатор на доброволци научава как да делегира задачите по координацията на доброволци на платените служители, които работят с тях. Включването на служителите в текущите задачи на координатора на доброволците, както и в селекцията и оценката на доброволците, ще им даде по-голямо чувство на

контрол върху тези, с които работят, повишаване на тяхната удовлетвореност и желание да си сътрудничат в бъдеще.

Благодарност и признателност

За успешно сътрудничество между служители и доброволци, техните заслуги да бъдат отбелязани с предоставяне на обратна връзка. Много е важно всеки ден доброволците да бъдат стимулирани, а това включва:

- Изразяване на благодарност;
- Създаване на приятна работна среда;
- Демонстриране на загриженост за тяхната личност.

Също така, благодарност и признателност към доброволците могат да бъдат отразени по следните начини:

- Споменаване на доброволци в докладите за дейността;
- Отбелязване на доброволците в местни статии в пресата и докладите;
- Поставяне на информация за работата на доброволците на уебсайта на организацията;
- Награждаване на най-активните доброволци (предлагане на дипломи, подаръци или абонамент за различни обучения).

Оформяне на екипен дух

Един от факторите за успех на програмата за доброволци на организацията е възможност за създаване на оптимални условия за стимулиране на доброволци и тяхната готовност да се включат в тази дейност. Създаване на чувство за принадлежност към един екип със сигурност е един от ключовите елементи, които да повишат ефективността на доброволците.

Оформяне на екипен дух в смесени екипи от доброволци и служители включва:

- създаване на възможности за работа в екип между служители и доброволци;
- ориентиране на екипа, който работи към една цел/обща мисия и че те споделят едни и същи ценности;
- насърчаване на чувство на равенство и взаимно уважение към способностите на другите и постигнатите резултати.

Служителите на заплата и доброволците трябва да бъдат третираны като равни. Това изисква достъп до ресурси, участие във вземането на решения и участие в информационния поток в рамките на организацията.

Оценка на готовността на двете страни за сътрудничество

Подходът за оценяване се извършва в три измерения:

- Оценяване на нагласите на служителите;
- Оценяване на нагласите на доброволците;
- Оценяване на цялостната организация.

Оценката може да стане или чрез лична дискусия - със служители, доброволци, или с ръководния екип: чрез задаване на целенасочени въпроси, или чрез разпределяне на въпросници, насочени към основните цели.

3.5. Етичен кодекс на доброволеца

Европейската комисия използва помощта на доброволци в работната група, отговорна за изготвянето на Етичния кодекс на организаторите на доброволчески дейности. Този документ е разработен в рамките на тематичните работни групи, които работеха в Румъния по време на Европейската година на доброволчеството 2011 и се основава на набор от основни принципи за морал и етика, от които доброволците да се ръководят, когато участват в такива дейности, но също така и да се даде на тези, които се занимават с такива дейности рамка за дискусия.

Чрез прилагането на *Етичния кодекс*, организаторите на доброволчески дейности правят публично изявление, за значението на включването на доброволци в своята дейност, но също и за необходимостта да управляват този важен ресурс по етичен начин.

Етичен кодекс на организаторите на доброволчески дейности се основава на пет основни принципа:

1. Принцип на прозрачността - основен принцип на организаторите на доброволчески дейности, които насърчават открития и честен начин на работа.

Това включва установяването на правила и съгласуване на критерии от организаторите и започване на процедури за изясняване на ролята на доброволците, задачите, равнището на ангажираност и отговорност при извършени дейности, предоставяне на точна и пълна информация за дейностите, за които са назначени, критериите, по които се прави подбор, всички необходими умения, рискове, на които могат да бъдат изложени по време на доброволческата дейност и мерки за предотвратяване и справяне с тези рискове, отделяне на внимание от страна на отговорните за човешкия и финансовия ресурси относно доброволческите дейности и осигуряване на обратна връзка за резултатите от дейностите, които доброволците извършват.

2. Принцип на отговорност – този принцип има за цел да предотврати щети, последствия и да контролира рисковете.

Всеки доброволец, който участва в проекта, както и всеки организатор на това, трябва да разбере, че поема отговорността за работата и резултатите. Следователно, този принцип предполага отговорност за спазването на следните правила: доброволческата дейност не следва да замени тази на служителите, които работят или които представляват алтернатива на тази форма; доброволците са тези, които допринасят ценност в дейността на организацията; личните интереси на доброволците не трябва да са в конфликт с интересите на организацията; необходимостта от доброволци се оценява отговорно и реалистично; доброволците се информират и са в съответствие с професионалните стандарти и поемат лична и професионална отговорност за взетите решения и предприетите действия.

3. Принцип на законност - този принцип установява върховенството на закона във всички дейности на организаторите на доброволчески дейности.

4. Принцип на зачитане на правата на човека - това означава спазване на основните човешки права. Препоръчително е организаторите на доброволчески дейности да вземат предвид религиозните ценности, културата и традициите на страната, а не да се занимават с дейности, които се отклоняват от държавния закон.

5. *Принцип на конфиденциалност* - този принцип означава да се гарантира, че до информацията, която е предоставена на доброволците ще имат достъп само организаторите на доброволчески дейности.

Етичният кодекс на организаторите на доброволчески дейности допринася за:

- Общата визия на етичните принципи в областта на доброволчеството;
- Подобряване на качеството на услугите, предоставяни от организаторите на доброволчески дейности чрез приемане на високи професионални стандарти и стандарти за поведение при участие на доброволци в дейностите;
- Подобряване на комуникацията и отношенията между НПО и доброволците;
- Увеличаване прозрачността и отчетността на организаторите на доброволчески дейности за включване на доброволци.

ГЛАВА IV:

РЕСУРСИ

4.1 Инструменти за работа с доброволци

Набор от документи, използван в управлението на доброволци:

- Формуляр за кандидатстване;
- Регистрационна карта на доброволеца;
- Доброволческо споразумение;
- Отчет за отработено време;
- Формуляр за оценка на дейността на доброволеца;
- Доклад за напредъка.

ФОРМУЛЯР ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ

А. Лични данни

Имена:						
Адрес:						
Тел.:		Мобилен тел.:			E-mail:	
Дата и място на раждане				Пол:		
Месторабота и длъжност:						
Професия:						
Образование (последно получено):						
Сфера на сертифицирани компетентности:						
Участие в курсове (моля избройте):						
Били ли сте някога доброволец		Да			Не	
Времето, което може да отделите за доброволчество		Сутрин	Обед	Следобед	Вечер	Почивните дни Празници
Колко често:		Седмично по ____ часа		Понякога за ____ часа		Месечно по ____ часа
Свободно време:		От: _____			До: _____	

В. Доброволецът се интересува от*:

1. Сфера на дейност			
Култура, изкуство, забавления		Социални услуги	
Защита и промотиране на гражданските права		Представяване на интересите на бизнеса	
Обучение, образование, научни изследвания		Икономическо и социално развитие	
Филантропия и доброволчество		Религия	
Здраве		Друго:	
Международно сътрудничество			
2. Вид дейност			
Работа с бенефициенти		Професионални консултантски услуги (право, счетоводство, психология и др.)	
Офис дейности (вкл.: работа с компютър, копиране на		Организиране на събития	

документи, др.)			
Административни дейности		Изпълнение на определена функция в организацията	
Други видове дейности:			

** лицето, което ще попълни формуляра да отбележи сферата на дейност или вида на дейността, от която се интересува доброволецът*

С. Умения:

Работа с компютър:		Word	Excel		Internet	
Чужди езици:	Английски	Френски	Немски	Италиански	Испански	Други
Шофьорска книжка						
Категория:						
Други умения:						

Съгласен съм, че информацията относно личните данни и желанието ми за работа като доброволец (време, умения и интереси) могат да бъдат публични (освен датата на раждане и координатите за контакт).

Да ☐ Не ☐

Дата: _____

Подпис на доброволеца: _____

РЕГИСТРАЦИОННА КАРТА НА ДОБРОВОЛЕЦА

Имена: _____

Длъжност в организацията _____

Цел на длъжността: _____

Отговорности:

1.

2.

3.

4.

5.

Необходими умения:

1.

2.

3.

4.

Необходим опит:

Взаимоотношения в организацията:

- подчинен на _____

- в сътрудничество с _____

Дата на започване на работа: _____

Часове и продължителност на дейностите: _____

Работно място: _____

Налични ресурси:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Подпис,

ДОБРОВОЛЧЕСКО СПОРАЗУМЕНИЕ

No. _____ /Дата _____

I. СТРАНИТЕ

Чл.1. Страните в това споразумение са договор са:

а _____, ул. _____, No. _____, _____ Област _____, Тел/факс: _____, E-mail: _____, представлявано от _____, в качеството му/й на _____, и

б. _____, жител на _____ ул. _____, No. _____, бл. _____, ет. _____, ап. _____ с лична карта _____ No. _____ издадена от _____, ЕГН _____, в качеството му/й на доброволец подписва това споразумение при следните съгласувани условия:

II. ПРЕДМЕТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 2. Предмет на настоящето споразумение е изпълнението на доброволческа работа в _____, описана в приложената регистрационна карта на доброволеца.

За тази дейност доброволецът няма да получава парично възнаграждение.

III. ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 3. Продължителността на това споразумение е: _____, като времето ще бъде съгласувано според спецификата на задачите, но не повече от 4 часа на ден.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 4. Права на доброволеца:

Право да бъде третиран като равнопоставен колега, както от ръководството на организацията, така и от служителите;

Право на уважение на личността, независимо от раса, пол или сексуална ориентация, политически или религиозни убеждения, физическо/психическо развитие, равнище на образование, семейно положение, икономически статус или други подобни критерии;

Право на достъп до определена информация за _____;

Право да участва активно в разработването и изпълнението на програмата/дейността, за която е отговорен;

Право на труд в съответствие с неговите лични предпочитания, темперамент, житейски опит, образование и професионален опит;

Право да участва в обучителни сесии, както в началото на дейността, така и по време на дейността, за да придобива най-новата информация в областта;

Право на супервизия - наставничество от опитен човек, добре информиран, търпелив, внимателен, който отделя време за да отговори на нуждите на доброволеца;

Право на работно място и достъп до оборудване и консумативи, необходими за изпълнение на дейността;

Право да бъде осигурена охрана на труда от организацията (в юридически смисъл), в зависимост от естеството и характеристиките на изпълняваната дейност;

Право да бъде застрахован от организацията, както е предвидено по закон, срещу злополука и болест, произтичащи от естеството на работата, която извършва; при липса на застраховка, медицинските разходи се поемат изцяло от организацията;

Право да му бъдат възстановени от организацията договорени разходи, направени за осъществяване на дейността;

Право на работното време до 4 часа на ден, което не се отразява на здравето и психо-физическите ресурси на доброволеца;

Право да получи от организацията поименен сертификат, удостоверяващ качеството му на доброволец;

Право да бъде насърчаван в съответствие с получените резултати;

Право на почетни звания, медали и награди.

Чл. 5. Тези права на доброволеца пораждаат следните задължения за _____.

Задължение за провеждане на ориентационна среща на доброволеца (за организацията като цяло, програмата, по която доброволеца ще работи, представяне на работното място, конкретните задачи на доброволеца и т.н.);

Задължение да предостави ясна регистрационна карта на доброволеца, която да включва:

- длъжност
- обхват на работа и продължителност
- задачи за изпълнение
- работна програма
- име и телефон на лицето, на което доброволецът е директно подчинен
- достъп до оборудване
- задължение да бъде посочено лицето, което ще извършва супервизия на доброволеца.

Чл. 6. Задължения на доброволеца:

Задължение да изпълнява в срок поставените задачи от организацията, като се опишат в доклад на доброволеца;

Задължение за предварително оповестяване на всякакви промени в изпълнението на програмата/дейността (включително закъснения, отсъствия и т.н.);

Задължение за запазване и защита на поверителността на информацията, до която има достъп, дори след прекратяване на доброволчеството;

Задължение за участие в обучителни курсове, организирани по инициатива или предложени от организацията;

Задължение да е наясно с мисията и дейността на организацията;

Задължение за спазване на процедурите, насоките и политиките на организацията;

Задължение за опазване на имуществото, които използва в доброволческите си дейности;

Задължение за предоставяне на качествени услуги и задължение да поиска помощ от лицето, на което се отчита, в ситуации, когато се налага да участва в дейности, които не познава или където уменията му са ограничени;

Задължение за надлежно и своевременно попълване на всички формуляри или отчети, изисквани и одобрени в досието на доброволеца;

Задължение да се отнася с всички хора с уважение (бенефициенти на организацията, други доброволци или служители) и да предоставя своите услуги при зачитане на човешките права и без разлика по отношение на раса, етническа принадлежност, пол или сексуална ориентация, политически или религиозни убеждения, физическо/психическо развитие, равнище на образование, семейно положение, икономически статус или други подобни критерии;

Задължение да обсъди с лицето, на което се отчита директно, всички ситуации, които са свързани с конфликт на интереси;

Задължение за спазване на Устава на организацията, регламентите, политиките и процедурите на организацията.

Права на организацията:

Чл. 7. Тези задължения на доброволеца се третират като права на _____.

V. ОТГОВОРНОСТ, ПРЕДОГОВАРЯНЕ, ПРЕКРАТЯВАНЕ, СПОРОВЕ

Чл. 8. Отговорността за неизпълнение или неточно изпълнение на споразумението е предмет на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 9. Предоговаряне на споразумението за доброволчество е възможно в случай на промяна в ситуацията, което може да попречи на изпълнението на задълженията на доброволеца. Предоговаряне възниква при писмено искане на една от страните, направено в рамките на 15 дни, когато е възникнала ситуацията, посочена по-горе. Споразумението може да бъде променено и в други случаи по волята на страните.

Чл. 10. Ако ситуацията, описана в член 9, прави невъзможно да се продължи изпълнението на споразумението, то то ще бъде прекратено от закона.

Чл. 11. Прекратяване на споразумението за доброволчество възниква по инициатива на доброволеца или организацията, с предизвестие от 15 дни.

Чл. 12. Спорове, произтичащи от сключване, изменение, изпълнение или прекратяване на споразумението за доброволчество са от компетентността на съда, ако страните не могат да ги решат по взаимно съгласие; дейностите, произтичащи от споразумението за доброволчество са освободени от държавни такси.

Доброволец,

Изпълнителен директор,

(подпис)

(подпис и печат)

ОТРАБОТЕНО ВРЕМЕ ОТ ДОБРОВОЛЕЦА

Месец 20.....

Трите имена на доброволца

Дата	Брой работни часове	Извършена дейност	Подпис на доброволца	Подпис на представител на организацията
ОБЩ БРОЙ ЧАСОВЕ				

ФОРМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА ДОБРОВОЛЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ

ЗАБЕЛЕЖКА: този въпросник се попълва от организацията в края на всеки месец или в края на доброволческата служба; за всеки оценяван доброволец, се попълва отделен въпросник.

Име на организацията:

Трите имена на доброволческия координатор (или на човека, който отговаря за оценяването):

I. Какви бяха дейностите, изпълнявани от доброволеца?

1. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентит е****:
2. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентит е****:
3. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентит е****:
4. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентит е****:

5. Отбележете еквивалентна професия и свързана с нея дейности, извършвани от доброволеца		
Еквивалентна стойност** : лева/месец	Брой часове на доброволеца***:	Брой на бенефициентите****:

* основните дейности, извършвани от доброволеца в период от един месец. Ако дейностите не са специфични за една единствена професия, те се представят в рамките на пет професии. Пример: Психолог - участие в процеса на терапия, консултиране; технически сътрудник – копиране на материали, отговоряне на телефони; неквалифициран работник - почистване, дистрибуция на материали и т.н. За всяка категория се попълват: еквивалентна стойност, брой на доброволческите часове брой на бенефициентите.

** стойност, еквивалентна на професията (брутна месечна работна заплата), съответстваща на подобни дейности на пазара на труда

*** брой часове за същата професия през предходния месец

**** приблизителен брой на бенефициентите (ако е приложимо).

Съвкупна еквивалентна стойност на работата: _____

Общ брой на часовете на доброволеца: _____

Общ брой на бенефициентите: _____

2. Какви проблеми среща организацията във взаимоотношенията си с доброволеца?

3. Как е протекло сътрудничеството с доброволеца?

Много добре Добре Задоволително Незадоволително

4. Какво най-много ви хареса в доброволческите дейности?

6. Какво не ви хареса в доброволческата работа?

Желателно ли е организацията да продължи да работи с доброволеца?

Ако отговорът е ДА, напишете препоръки на доброволеца

4.2 Законодателство за доброволчеството

Закон No.195 от 20 април 2001

За доброволчеството (актуализиран)

ИЗДАТЕЛ: РУМЪНСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

ПУБЛИКУВАН В: ДЪРЖАВЕН ВЕСТНИК НА РУМЪНИЯ №276 от 25 Април 2007

Дата на издаване: 25 Април 2007

Актуализиран на: 20 Юни 2013

ГЛАВА. I

Общи разпоредби

ЧЛ. 1

Този закон урежда участието на отделни лица да работят като доброволци, организирани от държавни и частни нестопански юридически лица в Румъния

ЧЛ. 2

За целите на този закон:

а) доброволчеството е дейност от обществен интерес, извършвана по собствена инициатива от едно лице, в полза на други лица, без да се получава материално възнаграждение;

б) дейността от обществен интерес е работата, извършена в области като здравеопазване и социални услуги, защита на човешките права, здравеопазване, културни, художествени, образователни, научни, хуманитарни, религиозни, благотворителни, спортни, екологични, социални и обществени и др.;

в) приемащата организация е юридическо лице съгласно публичното или частното право, организация с нестопанска цел, която управлява доброволчеството. Във връзка с естеството на работата, нейната сложност, свързаните с нея рискове, въздействието, включената отговорност, страните могат да сключат доброволческо споразумение;

г) доброволческо споразумение е безплатна спогодба, сключена между дадено лице и юридическо лице, наречено приемащата организация, при която първото лице се ангажира към второто да извършва дейност от обществен интерес, без получаване на материално възнаграждение;

д) бенефициент е физическо или юридическо лице, в името на което е разработена дейността на доброволеца. Приемащата организация може да бъде еднаква или да се различава от бенефициента.

ЧЛ. 3

Този закон се основава на следните принципи:

а) участието на едно лице като доброволец е въз основа на изразено негово съгласие;

б) активно участие на доброволците в общността;

в) извършване на доброволческа дейност с изключение на всяко материално съобразяване на бенефициента;

г) участието на лицата в доброволчески дейности се основава на равенство на възможностите и отнасяне с тях без никаква дискриминация.

ЧЛ. 4

Изолирани доброволчески дейности, спорадични отношения, извън тези с юридическо лице, описани в чл. 1, такива в името на

семейството, приятелството или добросъседските отношения, не са в обхвата на този закон.

ЧЛ. 5

Местните власти ще съдействат за развитието на доброволческата служба с приоритет на дейности, насочени към младите хора или необлагодетелствани райони.

ЧЛ. 6

(1) Забранено е сключването на доброволческо споразумение, за да се избегне сключването на трудов договор или, когато е уместно, на граждански договор за предоставяне на услуги или на всеки друг договор с възнаграждение за извършване на такива услуги.

(2) Нищожни или унищожаеми са доброволни споразумения, сключени с разпоредбите на този закон от юридически лица, посочени в чл. 1, които са направени с цел да се избегне сключването на трудов договор или, когато е уместно, на граждански договор за предоставяне на услуги или друг договор за разглеждане.

(3) Участие като доброволец не може да замени военна служба или другите алтернативни решения, които заместват военната служба и не може да бъде равностойно на платена работа.

(4) На чуждестранните доброволци е гарантирано законно пребиваване в страната по време на доброволческата служба.

ЧЛ. 7

(1) За целите на Програмата на общността «Младеж», млад доброволец е човек на възраст между 18 и 25 година включително, който сключва доброволческо споразумение съгласно закона за ограничен период от време, с цел да развие умения и да се обучи, да придобие личен и межкултурен опит, като същевременно допринася за доброто на общността.

(2) младежът доброволец участва в дейности с нестопанска цел или безплатни в държава-членка на ЕС, различна от тази, в която пребивава или е установен, или в трета страна, които дейности са от значение за общността и имат ограничен период от 12 месеца, по проект, признат от тази държава и от Европейския съюз.

(3) доброволческите позиции за млади хора са на база на очакваната продължителност и са диференцирани в дългосрочни, с продължителност от 3 месеца до една година, както и краткосрочни, с продължителност между три седмици и 3 месеца.

(4) За дейности по програмата на общността "Младеж", приемащата организация предоставя на младите доброволци вътрешни транспортни разходи, настаняване и пълен пансион. Със средства от Европейската комисия се осигуряват разходите за външен транспорт и данъчно необлагаеми надбавки под формата на джобни пари за целия срок на доброволческа дейност.

(5) В края на доброволческата дейност по програмата на общността "Младеж", Европейската комисия издава поименно удостоверение за предоставянето на доброволния труд, опита и придобитите умения.

ГЛАВА II

Доброволческо споразумение

ЧЛ. 8

(1) Доброволчеството се извършва по споразумение в писмена форма, под заплаха от наказание за недействителност, между

доброволеца и приемащата организация, съобразно свободата на договаряне на страните и спазването на разпоредбите на този закон.

(2) Организацията-домакин е длъжна да поддържа регистър на доброволците, продължителността и вида на работата, извършена от тях.

(3) Ако страните се съгласят, че е целесъобразно да бъде сключено доброволческо споразумение, то се сключва в два екземпляра, единият от които се съхранява в архивите на юридическото лице.

ЧЛ. 9

Доброволческото споразумение трябва да съдържа най-малко следните права на доброволеца:

- а) осъществяване на дейност в съответствие с капацитета и наличността;
- б) осигуряване на изпълнението приемащата организация на дейностите по линия на правната закрила на труда, в зависимост от естеството и характеристиките на дейността;
- в) предоставяне от организацията домакин, както е предвидено по закон, на застраховка срещу риск от злополука и болест или други рискове, произтичащи от естеството на работата; при липсата на застраховка, всички вреди, нанесени на доброволеца по време на извършване на доброволния труд, се поемат изцяло от приемащата организация, ако те не са причинени от небрежност на доброволеца. Доброволецът може да се откаже от това право. Отказването трябва да бъде изрично и в писмена форма;
- г) приемащата организация издава в края на доброволческата служба поименно удостоверение за удостоверяване на доброволческата дейност, на опита и придобитите умения;
- д) в зависимост от доброволческото споразумение между приемащата организация и доброволеца, приемащата организация може да възстанови разходите, направени при извършване на дейността, съгласно условията на споразумението. Отказът от това право от страна на доброволеца е еквивалентно на акт на дарение.

ЧЛ. 10

Доброволческото споразумение трябва да включва най-малко следните задължения на доброволците:

- а) изпълнение на задачите, получени от организацията домакин;
- б) опазване поверителността на информацията, с която разполага във връзка с изпълнение на доброволческите дейности;
- в) участие в курсове за обучение, организирани по инициатива или предложени от приемащата организация за по-добро изпълнение на доброволческата служба;
- г) доброволецът носи отговорност за морални или материални щети, причинени по негова вина на приемащата организация, в хода на доброволческите дейности.

ЧЛ. 11

Изпълнението на доброволческото споразумение е предмет на управление от юридическото лице, което е подписало споразумението.

ART. 12

Изпълнението на договорните задължения на доброволеца не могат да бъдат делегирани.

ЧЛ. 13

Отговорността за неизпълнение или неточно изпълнение на доброволческото споразумение е предмет на правила, установени с Гражданския процесуален кодекс.

ЧЛ. 14

Ако по време на изпълнението на доброволческото споразумение възникне независимо от волята на страните, ситуация, която може да наруши изпълнението на задълженията на доброволеца, споразумението ще бъде предоговорено, а ако ситуацията не позволява да се продължи с изпълнението му, то се заличава по право.

ЧЛ. 15

Предоговаряне на доброволческото споразумение се извършва при писмено искане на една от страните, както е предвидено в споразумението.

ЧЛ. 16

Прекратяване на споразумението за доброволчество става по инициатива на една от страните и трябва да бъде мотивирано в писмена форма. Условието за прекратяване се определят от споразумението, но срокът за подаване на предизвестие не може да бъде по-дълъг от 30 дни.

ЧЛ. 17

Спорове, произтичащи от сключване, изменение, изпълнение или прекратяване на споразумението за доброволчество са от компетентността на съда, ако страните не могат да ги решат по взаимно съгласие. Действия, произтичащи от споразумението за доброволчество са освободени от държавна такса.

ГЛАВА III

Заклучителни разпоредби

ЧЛ. 18

Освободени от разпоредбите на този закон са доброволците-пожарникари в гражданска противопожарна служба, по наредба на Правителството №60/1997г. за защита срещу пожар, одобрена с изменения от Закон №212/1997, изменен*).

ЧЛ. 19

При конкурси за попълване на вакантни длъжности, ако двама или повече кандидати получат равен брой точки, публичните органи, институции и частни лица могат да дадат допълнителни точки на лице, което покаже един или повече поименни удостоверения за доброволчество, доказващи предоставянето на доброволчески услуги и натрупан опит.

ЧЛ. 20

Този закон влиза в сила 60 дни след публикуването му в Държавен вестник на Румъния, част I.

РЕШЕНИЕ No.1.317 от 27 Октомври 2005
за подкрепа на доброволческите дейности в областта на домашните грижи за възрастни хора

ИЗДАТЕЛ: РУМЪНСКОТО ПРАВИТЕЛСТВО

ПУБЛИКУВАН В: ДЪРЖАВЕН ВЕСТНИК НА РУМЪНИЯ no.997 от 10 Ноември 2005

Дата на издаване: 10 Ноември 2005

Актуализиран на: 20 Юни 2013

В съответствие с чл. 108 от Конституцията на Румъния, произдадена и като се вземат предвид разпоредбите на Закона за доброволчеството №195/2001, както е изменен и допълнен,

Правителството на Румъния приема това решение.

ЧЛ. 1

Настоящото решение определя мерки за улесняване на участието на доброволци при предоставянето на домашни грижи за възрастни, тяхната осведоменост за проблемите на възрастните хора и участието им в живота на общността.

ЧЛ. 2

Всяко лице, което има подготовка в социалната област, може доброволно да полага домашни грижи за възрастни хора, които са изразили своето съгласие.

ЧЛ. 3

(1) за провеждане на доброволчески дейности по предоставяне на домашни грижи за възрастни хора, съгласно закона се сключва доброволческо споразумение между доброволеца и приемащата организация, както е определено в чл. 2 буква в) от Закона за доброволчество №195/2001, с последващите изменения, наричана по-нататък доставчик на домашни грижи за възрастни хора.

(2) Доброволческото споразумение е представено в Приложение №1.

(3) При съставянето и изпълнението на доброволческото споразумение не може да се влияе от договора за предоставяне на социални услуги, съставен от закона, между доставчика на социални услуги и получателите на социални услуги.

ЧЛ. 4

(1) Набирането на доброволци се извършва от доставчика на домашни грижи за възрастни хора, въз основа на заявление за регистрация и интервю на база принципите, определени в чл.3 от Закон №195/2001, изменен и допълнен.

(2) Заявлението за регистрация се придружава от следните документи:

- а) копие от документ за самоличност;
- б) автобиография на кандидата;
- в) мотивационно писмо;
- г) доказателства за професионална квалификация и образователно равнище или, когато е приложимо, удостоверение за завършена учебна година за студентите;
- д) препоръка от лицето, отговарящо за практическото обучение в учебното заведение, където са записани студентите, удостоверяващо тяхната надеждност;
- е) медицинско удостоверение, издадено от лекар, удостоверяващо, че лицето заявител е в състояние да извършва дейности в областта;
- ж) свидетелство за съдимост.

ЧЛ. 5

В рамките на услугите по домашни грижи за възрастни хора, доброволецът може да извършва социално-медицински и социални услуги, посочени в чл. 3, ал. 5 (2) от Наредба на правителството 68/2003 относно социалните услуги, които са одобрени с изменения на Закон №515/2003, изменен и допълнен, и други услуги в съответствие с квалификацията на доброволците и на видовете проблеми, които възрастните хора срещат, в съответствие със Закона и със съгласието на ръководителя, който координира и контролира доброволеца.

ЧЛ. 6

(1) За извършване на услугите, посочени в чл. 5, доброволецът има право да получи специално обучение и насоки от доставчика на социални услуги.

(2) За да извършва дейностите, за които е сключено споразумението, доброволецът има следните отговорности:

а) да уведоми възможно най-скоро доставчиците на социални услуги за всички проблеми, които могат да имат отрицателно въздействие върху възрастните хора, наблюдавани по време на дейността;

б) няма право на материални облаги от подпомагания възрастен човек, независимо от техния характер;

в) отговаря на програмата, с която са се съгласи доставчиците на социални услуги, както и възрастните лица, които получават услуги за домашни грижи;

г) да информира редовно доставчиците на социални услуги за работата си.

Чл. 7

(1) Дейностите на доброволците се координират и контролират от доставчика на услуги на домашни грижи за възрастни хора.

(2) Доставчик на домашни грижи за възрастни хора според ал. (1) издава бадж на доброволеца, който доказва качествата му като доброволец, предвидено в приложение №2.

Чл. 8

(1) След края на периода на доброволчеството, доставчикът на домашна грижа за възрастни хора издава на доброволеца поименно удостоверение за предоставените услуги по домашни грижи за възрастни, извършвани от доброволеца, както и за опита и уменията, придобити от него.

(2) Поименното удостоверение на доброволеца за полагане на домашни грижи за възрастни е в приложение №3.

Чл. 9

(1) В подкрепа на доброволчеството при предоставяне на грижи по домовете за възрастните хора, местните и областни съвети съответно Букурещ общината може да създаде и заплащане, според закона, отдаване под наем на цени, намалени с най-малко 50% от сегашната им стойност, за сдружения и фондации, които отговарят на следните условия:

а) работа в областта на местното самоуправление;

б) предоставяне на домашни грижи за възрастни хора;

в) да предоставят най-малко 10 доброволци за период от най-малко 6 месеца в годината, за участие в програмите, предоставящи услуги по домашни грижи за възрастни хора в обществени социални услуги, провеждани в страната или на местно равнище.

(2) За извършване на доброволческия труд в сферата на услугите за домашни грижи за възрастни, по реда на чл. (1) буква в) главните дирекции за социално подпомагане и закрила на детето или, когато е приложимо, за общественото благополучие, сключват споразумения за партньорство със сдружения и фондации, предвидени по ал. (1), в съответствие със закона.

Чл. 10

Доброволческите дейности, посочени в чл. 9 ал. (1) буква в) се координират и контролират от служител на главните дирекции за социално подпомагане и закрила на детето или, когато е приложимо, в местните публично-частно организирани услуги, бенефициенти на доброволчески дейности.

ЧЛ. 11

Приложения от 1 до 3 са неразделна част от настоящото решение.

ИЗТОЧНИЦИ:

http://www.provobis.ro/2_1_despre_noi/despre_noi.php

<http://www.voluntariat.ro/biblioteca.htm>

http://www.rasfoiesc.com/educatie/psihologie/sociologie/Voluntarii-in-relatia-cu-organ24.php#_ftn3

<http://www.tinapse.ro/home/serviciul-european-de-voluntariat/procesul-de-invatare-la-voluntari>

Brochure Management of volunteers –Terra Mileniul III-2005 Foundation

<http://blogunteer.ro/2011/12/principiile-etice-ale-voluntarilor/>

http://tdvmoldova.files.wordpress.com/2009/03/ghidul_coordonatorului_de_voluntari_din_republica_moldova1.pdf

СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР

Видин 3700, ПК 19

Ул.Академик Стефан Младенов 11, ет.2

Тел/факс: 094/601983, тел. 0879315160

Е-mail: info@fyc-vidin.org

www.fyc-vidin.org