



USAID | УКРАЇНА
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**ЗМІЦНЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ТА МЕРЕЖІ ГРОМАДСЬКИХ
ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

тренінг
ЕФЕКТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРОГРАМ

26-27 лютого 2016 року

Цілі тренінгу

1. Отримати знання та відпрацювати навички, які допоможуть підвищити ефективність волонтерських програм учасників
2. Обмінятись досвідом менеджменту волонтерських програм учасників
3. Стимулювати взаємодопомогу між учасниками


Програма тренінгу. День 1

10:00-10:15	<i>Реєстрація учасників</i>
10:15-11:00	Знайомство. Представлення програми тренінгу. Очікування учасників
11:00-11:40	Волонтерський менеджмент: основні поняття
11:40-12:00	<i>Перерва</i>
12:00-13:30	Структура волонтерської програми
13:30-14:30	<i>Обід</i>
14:30-16:10	Функції, компетенції та якості менеджера волонтерської програми
16:10-16:30	<i>Перерва</i>
16:30-17:45	Оцінка ефективності волонтерської програми
17:45-18:00	Підсумки першого дня тренінгу

Програма тренінгу. День 2

- | | |
|-------------|--|
| 09:00-09:15 | <i>Ранкові новини</i> |
| 09:15-10:40 | Підготовка організації до запровадження волонтерської програми |
| 10:40-11:00 | <i>Перерва</i> |
| 11:00-12:30 | Підготовка організації до запровадження волонтерської програми (продовження) |
| 12:30-13:30 | <i>Обід</i> |
| 13:30-15:10 | Підготовка організації до запровадження волонтерської програми (завершення) |
| 15:10-15:30 | <i>Перерва</i> |
| 15:30-17:15 | Підсумки та оцінка тренінгу |

Правила РОБОТИ

- Тримати тему у центрі уваги
- Бути присутніми
- Говорити вільно та предметно
- Поважати та довіряти аудиторії
- 
- Критикувати ідеї, не людей
- ...

...припущення

Кожен/кожна, хто бере участь у тренінгу, робить все, що може, з тим, що має, у кожний момент тренінгу для забезпечення виконання узгоджених цілей тренінгу.

Включно з тренером/тренеркою :)

...нарешті попередження

**я працюю для ВАС,
ВИ працюєте для СЕБЕ!**

**Ласкаво просимо у світ
ефективного менеджменту
волонтерських програм!**



Волонтерський менеджмент: основні поняття

Ціль сесії

Познайомити учасників з основними
поняттями волонтерства

Волонтерство -

- Добровільна
- Свідома
- Суспільно корисна
- У вільний від основної зайнятості час
- Без очікування матеріальної винагороди

РОБОТА (а не гра чи розвага)

Волонтер -

ЛЮДИНА, яка свідомо і за власним бажанням виконує суспільно корисну роботу у вільний від основної зайнятості час без очікування матеріальної винагороди.

Волонтерська праця -

ДІЯЛЬНІСТЬ, яка не передбачає обов'язкової матеріальної винагороди, виконується особою свідомо і з власної волі, приносить користь третій стороні (а не тільки цій особі або членам її сім'ї)

Чому потрібні волонтери?

Волонтерство – це спосіб для окремих громадян залучитись до суспільних справ та впливати на зміни в нашому житті. Як правило, волонтерів використовують для виконання завдань, які не є регулярною оплачуваною роботою, для притоку нових ідей, щоб заробити для організації більше довіри у суспільстві, поширювати усну чи письмову інформацію про організацію.

Закон України «Про волонтерську діяльність»

Волонтерська діяльність – добровільна, безкорислива, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями.

Волонтерська діяльність є формою благодійництва.

Безоплатне виконання робіт або надання послуг, що має одноразовий характер або здійснюється на основі сімейних, дружніх чи сусідських відносин, не є волонтерською діяльністю.

Закон України «Про волонтерську діяльність»

Волонтер – фізична особа, яка досягла вісімнадцятирічного віку і здійснює волонтерську діяльність на добровільній та безоплатній основі.

Волонтер – це звичайна людина, загалом така ж, як і всі інші, але трішки краща.

Володимир Полтавець

Волонтер – це той, хто займається справою, яка його не стосується, та робить те, що не повинен робити.

Сірс Ройбак

Волонтерство – це засіб мобілізувати всі можливості суспільства.

Рік Лінч



Структура волонтерської програми

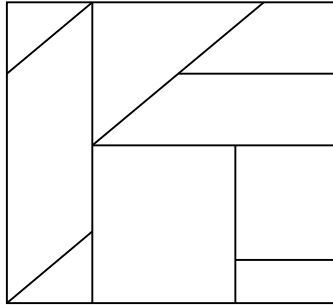
Ціль сесії

запропонувати учасникам комплексне уявлення про волонтерську програму, її складові та процес впровадження

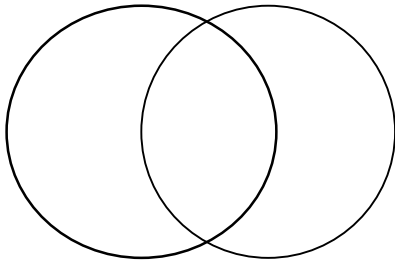
Завдання сесії

- Розглянути складові волонтерської програми
- Навчитись визначати роль координатора волонтерської програми
- Розглянути приклади волонтерських програм

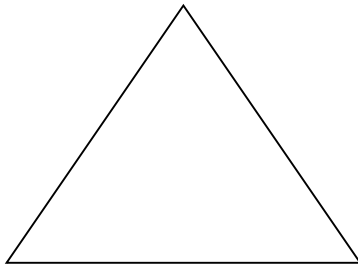
ГЕОМЕТРІЯ ВОЛОНТЕРСТВА



Частини квадрату зображують **види робіт**, виконання яких необхідне організації



Кола, що перетинаються, зображують **спільні потреби** організації і волонтерів

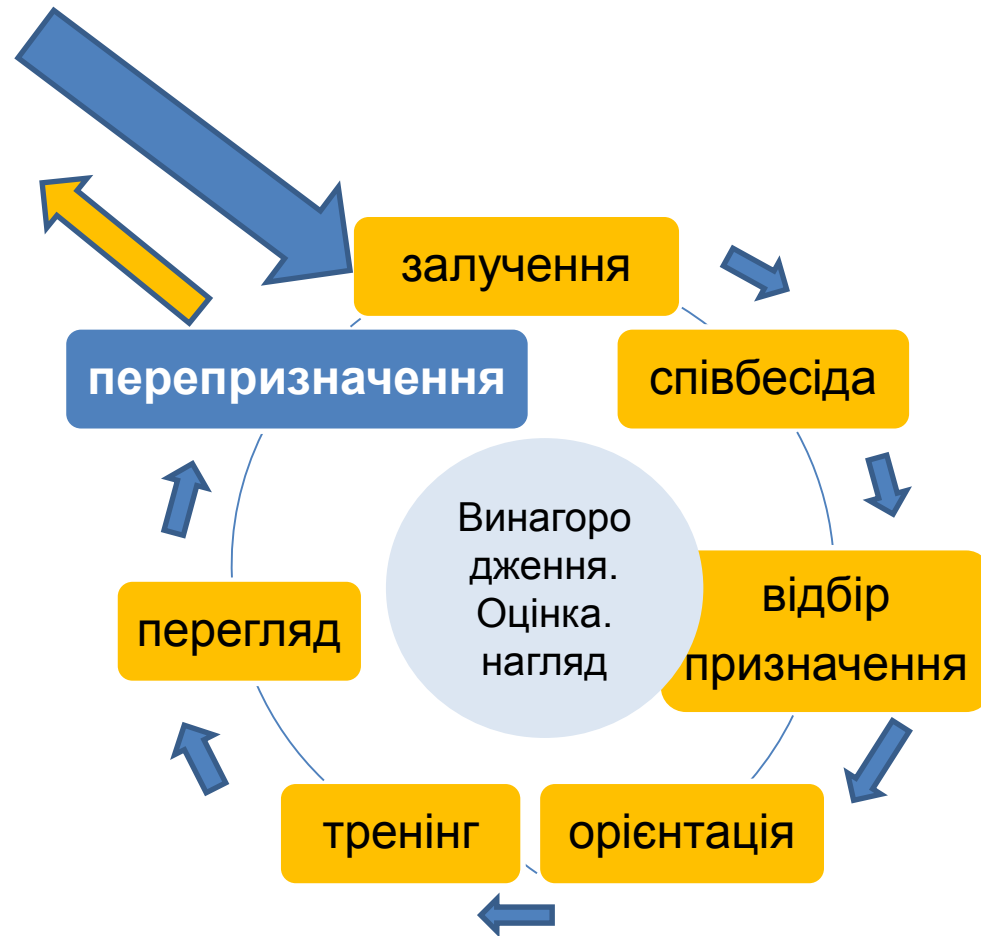


Трикутник зображує **переплетення стосунків** між керівником волонтерської програми, волонтерами і персоналом

ЦИКЛ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

До залучення:

- Визначення програмних цілей
- Оцінка
- Визначення завдань волонтерів
- Створення програмної підтримки



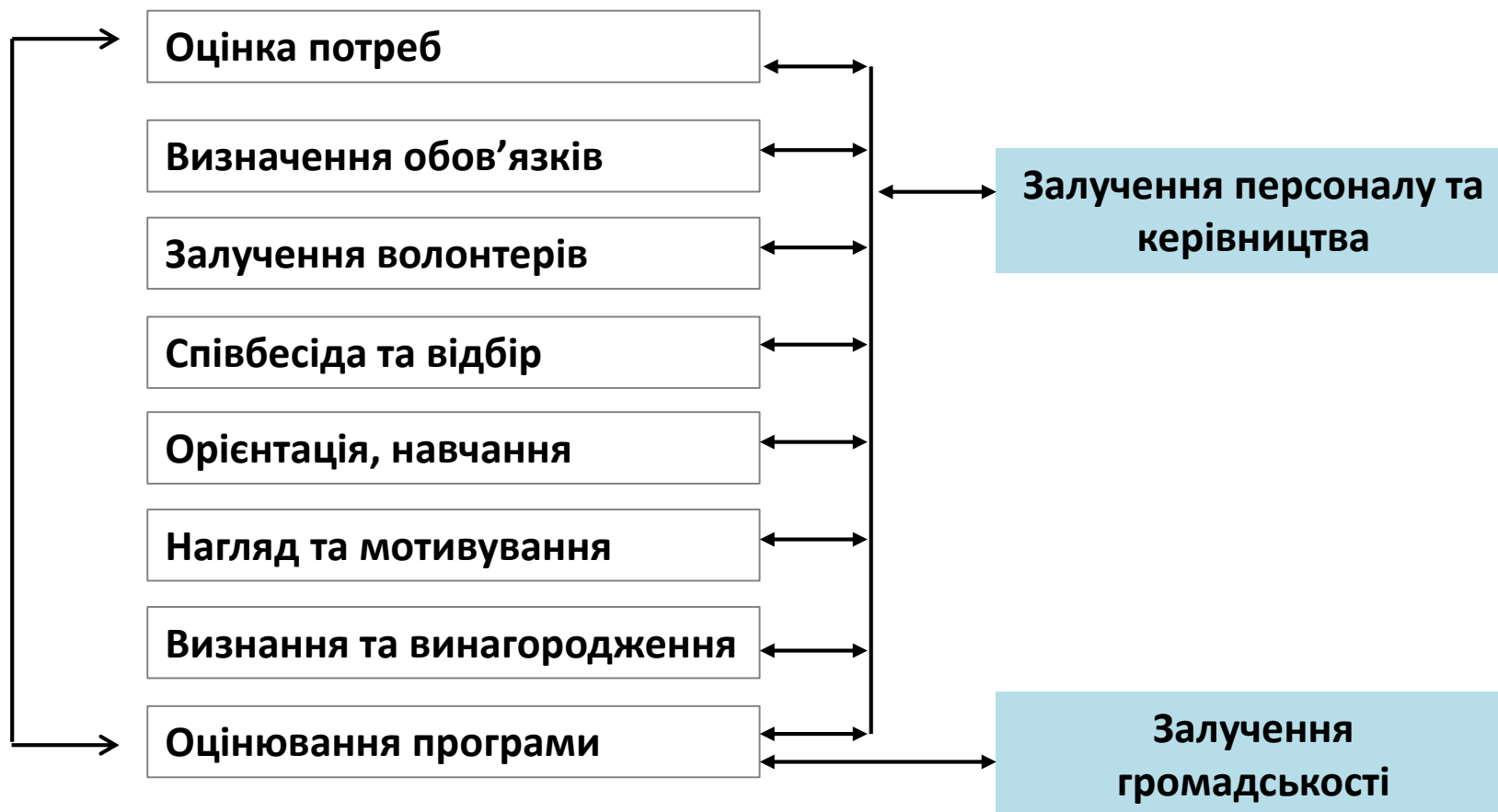
СКЛАДОВІ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

- Мета і завдання волонтерської програми
- Політика організації стосовно волонтерів
- Навчання для персоналу щодо роботи з волонтерами
- Опис робіт
- Способи та інструменти залучення волонтерів
- Форма співбесіди для потенційних волонтерів
- Перевірка потенційних волонтерів
- Договір з волонтерами

СКЛАДОВІ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

- Формальна орієнтація і тренінг для волонтерів
- Нагляд за роботою волонтерів
- Використання волонтерами обладнання організації
- Форми і процедури оцінки діяльності волонтерів
- Система обліку часу роботи волонтерів
- Система заохочення
- Компенсація витрат волонтерів
- Управління ризиками
- Спосіб оцінки ефективності волонтерської програми

ПРОЦЕС КЕРУВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЮ ПРОГРАМОЮ



ЗАВДАННЯ ДЛЯ РОБОТИ В ГРУПАХ

- Ознайомтесь зі зразком волонтерської програми
- Поділіться власним досвідом складання волонтерських програм у своїй організації
- Що є спільне?
- Що відрізняється?
- Коротко презентуйте результати Вашого обговорення іншим учасникам тренінгу

ФУНКЦІЇ, КОМПЕТЕНЦІЇ та ЯКОСТІ МЕНЕДЖЕРА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

- Формат роботи: світове кафе
- Робочий простір: **3 столики**
- У кожного стола **є свій господар**
- Спілкування за столом: **10 хвилин**
- Фіксація результатів спілкування: **на фліпчарті**
- Презентація господарів столів: **2 хвилини**

Я ГОСПОДАР СТОЛУ, ЩО МЕНІ ПОТРІБНО РОБИТИ?

- Нагадуй тим, хто сидить за твоїм столом, щоб вони **фіксували ключові смислові зв'язки, ідеї, відкриття** та глибокі запитання, мірою їх виникнення.
- Залишайся за столом, коли інші йдуть, та **запрошуй за свій стіл**, тих, хто полишив інші столи.
- Коротко ознайомлюй новачків з **ключовими відкриттями**, які були зроблені в попередніх розмовах, аби вони могли пов'язати та вибудувати нові ідеї на основі тих, що прозвучали за їх попередніми столами.



Оцінка ефективності волонтерської програми

Ціль сесії

Розглянути спосіб визначення доцільності запровадження волонтерської програми в організації

Завдання сесії

- Навчитись визначати користь від запровадження волонтерської програми в організації
- Навчитись визначати необхідні для запровадження та реалізації волонтерської програми витрати
- Розглянути основні способи підвищення ефективності волонтерських програм

Аналіз “КОРИСТЬ - ВИТРАТИ”

Інструмент, що дозволяє приймати свідомі рішення про доцільність тих чи інших програм, проектів, видів діяльності

Оснований на співставленні вартості очікуваної користі та розміру витрат, необхідних для забезпечення цієї користі

Процес аналізу

- Розробіть концепцію волонтерської програми: ціль та алгоритм впровадження
- Скласти список усіх зацікавлених сторін
- Скласти список усіх елементів, що визначають користь та витрати
- Виміряти користь та витрати
- Прийняти рішення про вибір оптимального варіанту впровадження

Користь

Можливі елементи:

- Обсяг наданих послуг
- Кількість клієнтів/користувачів
- Обсяг зібраних коштів
- Обсяг заощаджених коштів
- Ваш варіант?

Витрати

Можливі елементи:

- Оплата менеджера волонтерської програми
- Інформаційні матеріали
- Страхування волонтерів
- Винагородження волонтерів
- Ваш варіант?

КОРИСТЬ vs ВИТРАТИ

- Знайдіть обґрунтований фінансовий еквівалент для всіх елементів користі та витрат у визначений проміжок часу.
- Порівняйте сумарні вартості користі та витрат.
- Проаналізуйте отриманий результат і прийміть рішення.

Вправа

У малих групах проведіть аналіз користь-витрати для запропонованих прикладів.

Представте результат.

Варіанти рішень

- Розпочати впровадження волонтерської програми
- Відмовитись від впровадження волонтерської програми
- Модифікувати концепцію волонтерської програми:
 - Збільшити користь
 - Зменшити витрати

Вправа

Розробіть план підвищення ефективності волонтерської програми.

Представте результат.



**Підготовка організації до запровадження
волонтерської програми**

ЦІЛЬ СЕСІЇ

Розглянути кроки підготовки організації до запровадження волонтерської програми

ЗАВДАННЯ СЕСІЇ

- Навчитись формулювати ціль волонтерської програми для досягнення місії організації
- Навчитись визначати ризики, пов'язані із започаткуванням волонтерської програми, та розробляти план подолання ризиків
- Розглянути основні кроки щодо підготовки персоналу для запровадження волонтерської програми

Ефективною є та волонтерська програма, яка надає справжню допомогу у **досягненні місії та цілей** організації.



ЗАПОЧАТКОВУЙТЕ ВОЛОНТЕРСЬКУ ПРОГРАМУ НА ОСНОВІ МІСІЇ ТА ВІЗІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

- У організації є чітке бачення ролі волонтерів. Це бачення було сформульоване за участі усіх зацікавлених осіб в організації
- Волонтерська програма забезпечує організацію людськими ресурсами, які безпосередньо беруть участь у досягненні організацією її місії

ЧОМУ ЦЕ ВАЖЛИВО?

- Організація може продемонструвати волонтерам **суспільну користь** від їхньої роботи
- Організація може продемонструвати волонтерам **додану вартість** їхніх зусиль
- Волонтери **бачать зв'язок** місії та повсякденної діяльності організації

РОБОТА В ГРУПАХ

Сформулюйте ціль волонтерської програми
враховуючи опис організації

ОРГАНІЗАЦІЙНА ПОЛІТИКА ТА ПРОЦЕДУРИ

- Переконайтесь, що в організації є розроблені **відповідні адміністративні політики та процедури**, які забезпечать ефективну участь волонтерів у діяльності організації
- **Інтегруйте функції керівника** ВП на усіх рівнях організаційної структури та роботи організації:

Визначення цілей та завдань організації

Визначення показників ефективності

Планування діяльності

Впровадження

Оцінка результатів

ОРГАНІЗАЦІЙНА ПОЛІТИКА. ПРИНЦИПИ

- Волонтерська праця для реалізації місії організації
- Використання праці волонтерів є частиною стратегічного плану організації
- Залучення та утримання волонтерів – частина функціональних обов'язків усіх членів команди
- Працівники та волонтери працюють однією командою і допомагають одне одному
- Організація забезпечує рівне ставлення до працівників та волонтерів
- Організація створює належні умови роботи волонтерів, сприяє їхньому особистісному та професійному зростанню

ОЦІНКА РИЗИКІВ ВІД ЗАПРОВАДЖЕННЯ ВП ДОПОМОЖЕ

- Визначити/виявити потенційні проблеми, які можуть завдати шкоди вашій організації або вашому проекту
- Врахувати можливі ризики в процесі планування, виконання поставлених цілей, навчання волонтерів та працівників

СФЕРИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ У ВП

- Відповідальність окремого волонтера – особиста відповідальність за наслідки вчинка волонтера
- Відповідальність організації перед волонтером
- Відповідальність організації за дії волонтера

ЯКІ МОЖУТЬ БУТИ РИЗИКИ

- **Програмні ризики**
- **Адміністративні ризики**
- **Фінансові ризики**

ОЦІНКА РИЗИКІВ ПОТРІБНА ДЛЯ

- Чіткого визначення та усвідомлення того, які можливі проблеми
- Чіткого розуміння того, що необхідно робити, щоб проблеми не виникли
- Чіткого розуміння того, що необхідно зробити, якщо виникнуть проблеми
- Кращого розподілу обов'язків у волонтерській програмі

ОЦІНКА РИЗИКІВ

Спрощена модель оцінки – два параметри:

- **ЙМОВІРНІСТЬ**

«Яка ймовірність того, що цей ризик відбудеться?»

- **ВПЛИВ**

«Наскільки серйозними будуть наслідки, якщо цей ризик відбудеться?»

МАТРИЦЯ ОЦІНКИ РИЗИКІВ

ФАКТОР РИЗИКУ	ЙМОВІРНІСТЬ (1-дуже низька, 3 – дуже висока)	ВПЛИВ (1-дуже низький, 3-дуже високий)	НЕБЕЗПЕКА (ймовірність х вплив)
ФАКТОР 1			
ФАКТОР 2			
ФАКТОР 3			

ОЦІНКА РИЗИКІВ

- Подумайте про те, що волонтери можуть зробити не так
- Подумайте про випадки, які можуть трапитись в результаті використання обладнання
- Подумайте про клієнтів та їх спеціальні потреби
- Здійснюйте оцінку ризиків на регулярній основі!

РОБОТА В ГРУПАХ

Прочитайте опис волонтерської програми і визначте всі фактори ризиків. Оцініть ймовірність і вплив, визначте небезпеку кожного фактору ризику.

РІШЕННЯ

- Припинити діяльність: ліквідація ризику шляхом ліквідації волонтерської посади
- Ліквідувати ризик: зміна діяльності для зменшення вірогідності настання ризику (зміна методики, пильний нагляд за діяльністю)
- Зведення шкоди до мінімуму
- Передача відповідальності (страхування)

РОБОТА В ГРУПАХ

На основі матриці оцінки ризиків розробіть конкретні стратегії зниження ризиків. Почніть з найкритичніших ризиків!

На що спрямовані ваші стратегії зниження ризиків?

- Зниження ймовірності?
- Зменшення впливу?

ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ

Якщо волонтери працюватимуть разом із персоналом, для нього та підтримуючи його, важливо, щоб персонал усвідомлював причину запровадження волонтерської програми та цінність результатів волонтерської роботи і волонтерської програми загалом

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КЛІМАТ

- Чи готова організація прийняти нових людей з іншими ідеями?
- Чи оцінює персонал залучення волонтерів як гарну ідею?
- Чи є підтримка волонтерської програми з боку правління, персоналу?
- Чи є людина, яка буде координувати волонтерську програму?
- Чи впевнені ми у важливості волонтерської програми для досягнення місії організації?

ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ

- Чи проаналізували ви можливі проблеми в стосунках між персоналом та волонтерами?
- Які шляхи їх попередження та/або вирішення?
- Чи брали участь працівники організації в розробці ВП, визначенні цілей, завдань та волонтерських вакансій?
- Чи брали участь працівники організації в розробці принципів співпраці з волонтерами?

Опір працівників організації до
запровадження волонтерської програми:
які причини та що з цим робити?

Контакти

Ресурсний центр ГУРТ

вул. Попудренка 52, офіс 609, м. Київ 02660

тел./факс: +38 (044) 296 1052

е- пошта: info@gurt.org.ua

веб-сайт: <http://www.gurt.org.ua>