

КАК ПРИВЛЕЧЬ ВОЛОНТЕРОВ

И ПОДДЕРЖАТЬ ИХ МОТИВАЦИЮ

Опыт работы волонтерской службы
Санкт-Петербургской благотворительной
общественной организации «Перспективы»



Вы держите в руках методическое пособие, где собран опыт работы с волонтерами Санкт-Петербургской благотворительной общественной организации «Перспективы».

Волонтеры «Перспектив» — это люди, которые решили посвятить свои силы и время детям с тяжелой формой инвалидности и оказывают очень значимую помощь в самых разных сферах жизни наших подопечных.

Работа с волонтерами — это всегда эмоциональное, творческое взаимодействие, и чтобы правильно его выстроить, необходимо учитывать, в какой области проявляется помощь добровольцев. Но мы уверены, что существуют общие опорные точки в сотрудничестве с совершенно разными волонтерами. В этом издании вы найдете вопросы, над которыми мы предлагаем задуматься, и ответы, основанные на нашей практике. Мы очень надеемся, что после прочтения вы найдете и свои ответы.

Волонтерская служба, СПб БОО ПЕРСПЕКТИВЫ



Методическое пособие адресовано руководителям и координаторам организаций и гражданских инициатив привлекающих к работе волонтеров. Методическое пособие выпущено в рамках проекта «Опыт в дар» с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

*Автор методички: Анна Тульская,
руководитель волонтерской службы СПб БОО «Перспективы»
Редактор: Елена Вербицкая
Дизайн и верстка: Ирина Бородулина*

*Мы благодарим за помощь в подготовке пособия
Маргариту Шклярову, координатора волонтеров выходного дня,
Крестину Бабаян, менеджера по сопровождению волонтеров*



Помощь детям и взрослым с инвалидностью
в интернатах и семьях Санкт-Петербурга

Если у Вас остались вопросы пишите нам на почту:

dobrovolc@perspektivy.ru

или звоните по телефону 812 3200643

Подробнее о работе СПбБОО «Перспективы»

и волонтерской службы читайте на сайте **perspektivy.ru**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. «Перспективы» и волонтерские программы	5
2. Зачем нужны волонтеры?	9
3. Привлечение волонтеров	11
4. Где и как искать волонтеров?	13
5. Отбор волонтеров	17
6. Мотивация волонтеров	21
7. Договор с волонтером	25
8. Первые дни в проекте. Ввод в деятельность	27
9. Сопровождение и поддержка волонтеров	29
10. Обучение волонтеров	33
11. Бывшие волонтеры	37



«ПЕРСПЕКТИВЫ» и волонтерские программы

Организация «Перспективы» появилась в 1996 году чтобы помочь детям с тяжелой инвалидностью. Сейчас это партнёрство благотворительных организаций, работающих ради улучшения жизни детей и взрослых с самыми тяжелыми функциональными нарушениями. Во всех программах огромную роль играют волонтеры, без которых работа «Перспектив» была бы невозможна.

Санкт-Петербургская благотворительная общественная организация «Перспективы» поддерживает детей с тяжелой инвалидностью в четвертом корпусе Детского дома-интерната № 4 (программа «Дети вне семьи «Павловск») и семьи, в которых растут такие дети (программа «Семейная поддержка», где сейчас работают Центр для детей и Центр дневного пребывания и трудовой занятости для ребят постарше, действует система кризисной помощи и «Гостевой дом»).

Автономная некоммерческая организация «Новые перспективы» дает сопровождение и помощь подопечным старше 18 лет: это программа «Взрослые вне семьи «Петергоф» в психоневрологическом интернате для взрослых (ПНИ № 3, Петергоф) и проект «Сопровождаемое проживание». В интернате «Перспективами» созданы программа «Занятость», включающая в себя практические занятия в мастерских керамики и рукоделия, в компьютерном классе и на кухне, а также поездки, «Арт-программа», где работают студии изобразительного искусства и театральная; кроме того с подопечными работают специалисты по адаптивной физкультуре и социальные педагоги и помощники. В рамках «Сопровождаемого проживания» в деревне Раздолье семеро ребят с инвалидностью осваивают с поддержкой организации самостоятельную жизнь.

В «Перспективах» существует отдел — Волонтерская служба — который занимается привлечением, отбором, подготовкой и поддержкой добровольцев. Добровольцы помогают во всех программах помощи нашим подопечным, но изначально организует и курирует работу с ними именно Волонтерская служба. Волонтерская служба — это координатор, отвечающий за поиск и отбор волонтеров, координатор волонтеров, который отвечает за их подготовку и поддержку, координатор добровольцев из Европы и руководитель службы.

Есть несколько вариантов, как волонтеры могут нам помочь. Наше основное направление — это программа «Добровольный социальный год» (далее — ДСГ). ДСГ — годовая волонтерская программа в социальной сфере, при которой волонтер занят около 35-40 часов в неделю и получает от организации поддержку — образовательную, организационную и моральную. Организация также компенсирует волонтерам затраты на питание и проезд, ведь их загруженность в рамках ДСГ не предполагает возможности параллельно зарабатывать себе на пропитание. Волонтеры заняты в одной из программ помощи «Дети вне семьи. Павловск», «Семейная поддержка» с понедельника по пятницу, всего 35 часов в неделю. За каждым волонтером «закрепляется» несколько подопечных, с которыми он контактирует больше всего. Волонтер работает в команде с педагогами, специалистами адаптивной физкультуры, координаторами и другими волонтерами. Волонтеры — помощники подопечных, они находятся рядом и быстро реагируют на потребности и интересы ребят.

Чтобы волонтерский год стал особенным, значимым, чтобы поддержать желание добровольцев помогать, мы проводим для них различные мероприятия, например, встречи участников всех проектов, поездки в другие города, обучающие семинары, консультации со специалистами, супервизии. Также у волонтера есть возможность участвовать в интересных акциях нашей организации, воплощать в жизнь новые идеи, использовать свои таланты и возможности для работы с подопечными. Например, многие проекты «Перспектив» были инициированы именно волонтерами.

Ежегодно около 40 добровольцев из России, Германии, Испании, Австрии, Франции, Польши помогают в наших проектах в течение целого года в рамках программы «Добровольный социальный год».

Также около 50 волонтеров приезжают для участия в проектах по выходным и в свое свободное время. Работа с волонтерами выход-

ного дня базируется на тех же принципах, что и работа с годовыми волонтерами. Помогают нам и добровольцы pro bono, это профессионалы, например, фотографы, дизайнеры, переводчики, операторы, которые безвозмездно оказывают свои услуги. Есть автоволонтеры, готовые помогать в перевозках. Event-волонтеры — это те, кто помогает не нашим подопечным напрямую, а содействует в проведении мероприятий «Перспектив» для внешней публики для распространения информации или привлечения средств.

Качественно работать с волонтерами, поддерживать зарождающиеся инициативы, помогать тем, кто помогает, — это то, к чему стремимся мы сами и приглашаем присоединиться вас!



ЗАЧЕМ нужны волонтеры?



Для тех, кто давно работает с волонтерами, этот вопрос может показаться неактуальным. Однако не пролистывайте эту главу сразу, задайте его себе ещё раз и подумайте над ответом. А для тех, кто начинает работу с волонтерами, это очень важная тема. «Перспективы» работает с волонтерами 22 года, однако и мы часто задаёмся вопросом «зачем». Организация развивается, открываются новые программы, старые — трансформируются, приходят новые сотрудники, которые работают бок о бок с волонтерами, вместе с этим меняется и их роль в разных сферах. Поэтому всегда важно решать всей командой, которая связана с волонтерами, зачем они нужны, какова их роль в организации, какую помощь вы от них ожидаете.

Перед началом нового Добровольного социального года координаторы обновляют все документы для волонтеров (графики, задачи, правила), встречаются с сотрудниками каждой программы, обсуждают их цели, общие недоработки предыдущего ДСГ и вместе планируют сопровождение волонтеров в следующем году. Для нас важно, чтобы каждый специалист, который работает с добровольцем, разделял с волонтерской службой видение его роли в «Перспективах».

Зачем нужны волонтеры «Перспективам»? В первую очередь, это друзья для наших подопечных. Волонтер дарит детям и взрослым эмоции, впечатления, свое внимание и заботу — то, на что не хватает ресурса в госучреждениях. Волонтер не заменит подопечному ни педагога, ни воспитателя, ни санитаря/санитарку, ни родителя. Он не должен решать профессиональные задачи, но его помощь очень способствует развитию подопечных. Волонтер — это не бесплатная рабочая сила. В идеале проект, организация, учреждение

могут существовать без волонтеров (то есть если они не придут, организация не закроется в момент), но именно добровольцы повышают и улучшают качество жизни детей и взрослых с тяжелой инвалидностью.

Волонтеры — это новые идеи. Для нас очень важны их мысли по поводу развития наших проектов, которыми они с нами делятся. Обратная связь волонтеров для нас — это толчок что-то менять и развивать. Волонтеры дают возможность взглянуть на нашу работу под другим углом, дают новый творческий импульс давно работающим сотрудникам. Иногда из-за постоянной рутины мы не замечаем того, что могут заметить волонтеры.

Волонтеры связывают нашу организацию с обществом и несут с собой знание об особых людях. К нам приходят те, кто раньше не сталкивался с людьми с тяжелыми множественными нарушениями развития (далее — с ТМНР), и, начиная помогать им, они узнают своих подопечных ближе, проникаются их проблемами. А потом делятся своим опытом с родными, друзьями, знакомыми. И для нас это очень важная цель волонтерства — рассказывать о нашей целевой группе.

А какую роль играют волонтеры в вашей организации?

Перед тем как привлекать волонтеров, определитесь с ответом на этот вопрос. А также:

- Пропишите задачи волонтеров;
- Продумайте правила, которые волонтерам необходимо соблюдать;
- Пропишите структуру работы с волонтерами, назначьте координатора;
- Составьте портрет «вашего» волонтера (это поможет с поиском).

И хотим привести цитату одного из наших волонтеров, Лидии: «Самое важное, что может сделать волонтер, — это, во-первых, хотя бы немного раскрасить жизнь человека эмоционально. Второе — это помочь ему приспособиться к его собственной жизни в условиях интерната. Помочь человеку, чтобы потом он сумел сам помочь себе. Ведь когда волонтер или педагог уходит, человек остается. И если благодаря тебе подопечному станет чуть легче жить (ведь ты его чему-то научил), то твоя работа была проделана не зря».



ПРИВЛЕЧЕНИЕ волонтеров



Мы определились с тем, для чего нам нужны волонтеры, и готовы переходить к поиску волонтеров. Где же и как их искать?

Общаясь с представителями других НКО, мы заметили, что это один из самых животрепещущих вопросов. Организации рассказывали, что проект прописан, задачи волонтеров определены, координатор проекта/волонтеров на месте. А волонтеров нет. Или они приходят, но не задерживаются. Что же не так?

Стоит помнить, что волонтерство — это свободное желание человека помочь. И его желание помочь, и то, как он готов это делать, не всегда будет совпадать с нашими ожиданиями. Желание стать волонтером возникает не только из потребностей общества, но и из собственных мотивов человека. Возможно, волонтер хочет проводить творческие мастер-классы для детей, а вы предлагаете ему участвовать в развозке детей на занятия, потому что вы срочно ищите человека для этой цели. Волонтер, возможно, и согласится на развозку, но быстро перегорит, да и задача будет выполнена не качественно. Ориентируйтесь на запрос волонтера. Если к вам обратился человек, который предлагает то, что не нужно вашей организации сейчас, не нужно ориентировать его на другие цели.

Например, иногда к нам обращаются волонтеры, которые хотят учить детей английскому языку. Мы понимаем, что это не подходит для нашей целевой группы. Мы можем рассказать человеку, какие у нас есть задачи, но не будем настойчиво предлагать ему приезжать по воскресеньям просто на прогулки с детьми. Если волонтер задумается о другой деятельности, он с нами свяжется. А если нет, то найдет место, где его предложение будет востребовано, и от этого выиграете

и вы, и волонтер, и другая организация. Сложно отпускать человека, когда вам очень нужна помощь, но намного эффективнее дожидаться того, с кем вы совпадете в ожиданиях.

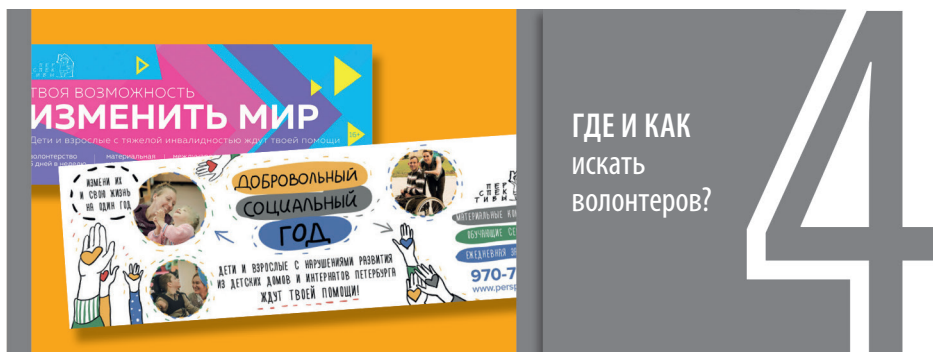
Если у вас большая текучка волонтеров, не стоит думать, что дело только в них самих. Проблема может быть и в той деятельности, которую вы им предлагаете. Хватает ли добровольцам вашей поддержки, понятны ли им задачи, совпадают ли их ожидания с реальностью? Ещё на этапе поиска важно определиться, какого человека вы ищете и как описываете его деятельность.

В прошлой главе мы говорили, что для более грамотного поиска следует описать портрет волонтера, который вам нужен. Анализировать волонтерскую аудиторию можно, ориентируясь на следующие параметры и вопросы:

- пол, возраст, уровень дохода, статус, семейное положение, профессия — т.е. социально-демографический портрет и психологические характеристики;
- где проводят свободное время ваши волонтеры, в каких соцсетях зарегистрированы, какие форумы читают и т.д.
- что даёт волонтеру деятельность в вашей организации, какие навыки, знания он получает, как может реализовать себя.

Проведите опрос среди тех добровольцев, которые у вас уже есть. Что их объединяет, есть ли у них одинаковые хобби, посещают ли они одни и те же места? Это поможет вам с поиском новых волонтеров. Однажды мы заметили, что большинство сотрудников увлекается йогой и вегетарианством, тогда мы стали активнее распространять наши флаеры в вегетарианских кафе и на площадках, где проводят занятия по йоге.

Проанализировав мотивацию, интересы, социальный статус волонтеров, которые приходят к нам на Добровольный социальный год, мы поняли, что это три различных группы людей, и для их привлечения будут эффективны различные каналы и способы рекламы.



Огромную роль играет имидж и образ вашей организации вовне, поэтому так важен пиар. Если о вас знают в городе, скорее всего, волонтеры сами вызовутся вам помочь и стать причастными к вашей организации и вашему делу. Поэтому имеет смысл вкладывать различные ресурсы не только в продвижение волонтерской деятельности, но и всей вашей организации.

Для нас основные источники привлечения добровольцев в последние годы — это интернет, реклама в метро, сарафанное радио и социальные сети. Мы ведём отдельную группу в ВКонтакте, посвящённую волонтерству в «Перспективах». У нас есть также группа в Фейсбуке и аккаунт в Инстаграме. Для группы «Волонтеры Перспектив» в ВКонтакте ежемесячно составляется контент-план. Контент-план — это список возможных тем для постов на определенный промежуток времени. Удобно составлять его на месяц вперед, но обновлять надо каждую неделю, особенно если появляются новости, о которых необходимо рассказать.

Мы пишем, о том, в какие проекты нужны добровольцы, чем они занимаются в наших программах, делимся ссылками на интересные материалы по нашей теме, рассказываем также о самих волонтерах. Например, среди наших постоянных рубрик – «настроение от волонтера» с музыкальной подборкой и «цитата волонтера» из ежемесячных отчётов.

Как привлечь участников в вашу группу ВКонтакте?

Рассказывайте о ней чаще офлайн! На встречах мы всегда говорим, что в нашей группе можно найти более подробную информацию о программах и просим людей на нее подписываться. Любая наруж-

ная реклама должна содержать адрес ваших социальных сетей. Часто мы просим другие сообщества и группы сделать репосты наших записей. Это группы, посвященные волонтерству, помощи людям с инвалидностью, группы определенных районов (например, район, где находится наш центр), а также группы с совершенно другой тематикой, которые читают наши потенциальные добровольцы. Для этого можно опросить своих волонтеров, какие паблики они читают. Также в 2017-м году мы получили от ВКонтакте небольшой грант на таргетированную рекламу. (Таргетированная реклама в VK — это специальные посты в новостной ленте, которые можно настроить для показа определенной аудитории. Для этого можно выбрать такие параметры, как город проживания, возраст, семейный статус, паблики, в которые состоит пользователь). Благодаря таргетированной рекламе нам удалось привлечь в группу около 500 человек за полгода. ВКонтакте сейчас открыты к сотрудничеству с благотворительными организациями, используйте все эти возможности.

Также для поиска волонтеров мы размещаем объявления в вагонах метро, на остановках, в школах и вузах города, неформальных площадках и кафе, это наши флаеры, постеры, стикеры. Транслируется также звуковая реклама в метро на эскалаторах.

Работа на площадках онлайн занимает весомое место для привлечения волонтеров. Мы проводим информационные встречи в школах и вузах города, на которых рассказываем об организации и наших проектах, о формах волонтерства и всех возможностях к нам присоединиться. Показываем презентацию и небольшие видеоролики о наших добровольцах и подопечных, предлагаем заполнить анкеты, где можно указать наиболее интересные темы. Помимо этого, информационные встречи проходят на неформальных площадках – например, в парках, тайм-кафе, лофтах и на наших проектах в нерабочее время. На такие события мы всегда приглашаем наших волонтеров, чтобы они могли рассказать, почему стали волонтерами, какой опыт получили и ответить на вопросы участников. Для тех, кто заинтересовался этой работой, мы организуем экскурсии на наши площадки, чтобы потенциальные волонтеры могли познакомиться с подопечными, сотрудниками и увидеть, чем занимаются добровольцы. На экскурсиях можно принять участие в каком-нибудь мастер-классе с подопечными, попробовать сопровождать их на занятии и просто наблюдать за деятельностью. Затем на совместном чаепитии мы делимся впечатлениями.

На нашем сайте и в соцсетях есть ссылка на анкету, которую мы просим заполнить потенциальных волонтеров. В анкете нужно указать, откуда они узнали о «Перспективах», выбрать проект для сотрудничества и оставить свои контактные данные. Все анкеты автоматически попадают в нашу базу. Со всеми заполнившими анкету связывается координатор по набору волонтеров. С кем-то достаточно телефонного разговора, большинство ребят мы приглашаем на собеседования. Если заполненных анкет много, мы проводим встречи в офисе. На такой информационной встрече мы знакомимся лично с каждым участником, узнаем о его мотивации, подробно рассказываем о проектах и актуальных местах для волонтера и совместно выбираем подходящий для него проект. Даем контакты координатора, с которым ему предстоит договориться о своих пробных днях.



Реклама запущена, кандидаты заполняют анкеты, но всех ли вы готовы принять в свой проект? На Добровольный социальный год мы особенно тщательно отбираем волонтеров: они проходят два собеседования и пробные дни на нашей площадке. С волонтерами выходного дня мы тоже проводим собеседование, в некоторых случаях это может быть серьезный разговор по телефону. Вы, конечно же, имеете право отбирать добровольцев и кому-то отказывать. Стоит потратить ресурс на грамотный отбор, чтобы в дальнейшем работать с той командой, которая подходит для вашего проекта.

Собеседование с волонтером — это обоюдный процесс выбора. Не только вы выбираете волонтера, но и кандидат выбирает вашу организацию. В начале разговора важно представиться, рассказать, чем вы занимаетесь в организации, и рассказать про план собеседования. Например, что вас интересует опыт и мотивация потенциального сотрудника, а в конце вы обязательно ответите на его вопросы. Стоит также пояснить, чем завершится собеседование: сразу ли вы дадите ответ кандидату или сделаете звонок/рассылку спустя какое-то время.

Предлагаем вам список вопросов, которые мы обычно задаем потенциальным волонтерам. Порядок вопросов — приблизительный, лучше ориентироваться на ход беседы, а не на план.

- *Откуда вы узнали про программу и нашу организацию?*
- *Почему вы решили стать волонтером в нашей организации?*
- *Чем вас заинтересовал конкретный проект?*
- *Был ли у вас волонтерский опыт до этого? Если да, то чем вы занимались?*

- Был ли у вас опыт взаимодействия с людьми с инвалидностью? Если да, то расскажите подробнее? Что получалось, что было сложно?
- Расскажите, чем вы сейчас занимаетесь? Учитесь, работаете?
- Что входит в ваши обязанности?
- Расскажите про предыдущий опыт работы (если такой имеется)? Почему сменили место работы?
- Поддерживаете ли общение с коллегами?
- Какое место работы вам нравилось больше всего? Чем именно?
- Каких результатов вы добились в процессе работы/учебы? Приведите самый яркий и важный для вас пример?
- Что вам не удалось сделать в работе/учебе из того, что хотелось/планировалось? Как вы думаете почему?
- Случались ли у вас конфликтные ситуации на работе/в университете? Как удавалось их решить? Довольны ли вы результатом?
- Что вы считаете своей сильной стороной?
- Как думаете, какие ваши качества пригодятся для участия в нашем волонтерском проекте?
- Что бы вы хотели получить от участия в программе?
- Опишите, как может выглядеть ваш волонтерский день в нашей программе?
- Есть ли у вас идеи, что вы хотели бы делать через год после окончания Добровольного социального года?
- Рассказывали ли вы своим родителям, друзьям о желании стать волонтером? Что они сказали?
- Есть ли у вас ограничения по физическим и психологическим нагрузкам?
- Есть ли какая-то информация, касающаяся вашего здоровья, которую вы считаете необходимым нам сообщить?

По завершении беседы обязательно должно остаться время для вопросов от самого волонтера.

На что стоит обратить внимание? Меня всегда подкупает, когда на собеседование приходит человек, который изучил наш сайт и социальные сети, когда он задает вдумчивые вопросы, когда он в принципе задает вопросы. Рассказ о предыдущем опыте позволяет понять, что самое важное в деятельности для кандидата. Для нас

важна ориентация на процесс, а не только результат. Ведь с нашими подопечными — людьми с тяжелыми множественными нарушениями развития — быстрого результата работы волонтер не увидит, зато может получить положительные эмоции от процесса, от общения с подопечными. Если человек решает пройти Добровольный социальный год, нам важно понимать, поддерживают ли его решения друзья, родственники. В ином случае ему, возможно, потребуется большая поддержка координатора. Вопросы о здоровье и готовности к физическим и эмоциональным нагрузкам также важны, ведь волонтерская деятельность непосредственно сопряжена с этим.

У нас в «Перспективах» нет четкого портрета, какого именно волонтера мы ищем, нет прописанных критериев, на которые мы ориентируемся в ходе собеседования. Волонтерство в наших программах привлекает совершенно разных людей, этим и интересны кандидаты.

Самое важное на собеседовании — понять, подходит ли вам этот человек, и разобраться, какая именно мотивация привела его к вам. Это поможет в дальнейшем сориентироваться, какая поддержка нужна волонтеру (подробнее об этом в главе — про мотивацию волонтеров).

Как отказывать волонтерам? Вы можете спокойно отказать кандидатам, и лучший вариант — честно сказать человеку, что его мотивация не подходит для проекта / что в вашем проекте он не получит то, что ищет. К сожалению, не все кандидаты могут спокойно отреагировать на отказ, но вы должны быть уверены в своем решении.

В «Перспективах» после собеседования в офисе все кандидаты знакомятся с координатором одной из наших площадок. Это второй собеседование. Координатор подробнее рассказывает о программе, знакомит волонтера с подопечными, смотрит, как он ориентируется в новой обстановке.

После двух собеседований и кандидат, и организация принимают решение. Если это обоюдно положительное решение, то кандидат проходит три пробных дня на площадке. И если после всех этих этапов волонтер и координатор «Перспектив» приняли решение продолжать сотрудничество, то мы поздравляем его с началом Добровольного социального года или волонтерства выходного дня и подписываем с ним договор о добровольческой деятельности!



МОТИВАЦИЯ волонтеров

6

Мотивация — это ключевое понятие в нашей работе. Мы ждём мотивированных добровольцев, беспокоимся о том, как поддержать их мотивацию, пишем мотивирующие посты для привлечения волонтеров в соцсетях. Если вы узнали себя, это хорошо. Мотивация волонтеров отличается от того, что движет людьми, которые устраиваются на работу, и поддерживать ее бывает намного сложнее. Поэтому мы хотим поговорить о том, какой бывает мотивация волонтеров.

Каждый кандидат приходит со своим запросом, но иногда он может не осознавать, что именно им движет. А вот координатору волонтеров стоит разобраться в его мотивах, поскольку очень важно понять, подходят ли организация и кандидат друг другу, и какая поддержка будет нужна в каждом конкретном случае.

Добровольцам с разной мотивацией подходят разные формы поддержки. И тут уже вам решать, есть ли у вас ресурсы давать разнообразную поддержку или проще набирать команду волонтеров с определенной мотивацией.

«Хочу помогать!» — обычно говорят волонтеры на первых встречах. Звучит хорошо и особенно радует координатора, которому надо срочно найти людей на различные акции, мероприятия и проекты. Но давайте задумаемся: почему волонтер хочет помогать?

В «Перспективах» координаторы чаще всего сталкиваются с **потребностью** волонтеров **почувствовать себя нужным, полезным**. Такие волонтеры регулярно приходят к определенным подопечным, стараются узнать их ближе, выясняют их интересы, чтобы совместное времяпровождение было максимально насыщенным. Такие волонтеры, действительно, стараются быть полезными, и для них

важна обратная связь как от коллег, так и от подопечных. Последнее мы не можем гарантировать, а вот координатор, отмечающий действия волонтера, это должен делать. Подробнее о поддержке волонтеров расскажем в следующей главе.

Иногда на собеседовании кандидаты говорят о том, что им **жалко** сирот, инвалидов, бездомных, собак, кошек... Обычно такие люди опасаются начать деятельность, так как не уверены, справятся ли со своим чувством жалости. И часто после первого-второго визита они прекращают посещение подопечных, поскольку (цитата): «нет сил смотреть на человеческие страдания, жалко». Те добровольцы, которые с нами остаются, также испытывают чувство сострадания, но понимают, что надо что-то делать, а не только жалеть.

Среди наших волонтеров есть **верующие** (исповедующие разные религии), но только малая часть из них указывает свою веру как основную причину, почему они к нам присоединились.

Волонтерами часто становятся студенты или вчерашние выпускники, которым хотят получить практический опыт и знания в работе с людьми с ТМНР. Для них важны обучающие семинары и возможность учиться у наших специалистов. В дальнейшем такие волонтеры могут стать сотрудниками «Перспектив» или, получив опыт, они начнут работать в другой организации. Мотивация их вроде бы понятна, но на начальном этапе необходимо обсудить все правила и границы: если человек готов идти именно на волонтерскую позицию, то мы ожидаем, что он не будет навязывать коллегам свою точку зрения в работе с подопечными, а будет уважать наш опыт.

Бывает, что приходят люди, которые **искренне сочувствуют социальной проблеме**, которую мы решаем, и считают вполне естественным помогать тем, кто в этом нуждается. Такие волонтеры обычно сами находятся в ресурсе: у них есть время, силы и умения, которыми они готовы делиться. Добровольцы с такой позицией надолго остаются с нашими подопечными и с организацией. Такие волонтеры, кстати, могут быть требовательными, но обычно всегда по делу. Они будут обращать ваше внимание на проблемные зоны, будут предлагать свои решения и идеи и закономерно ждать ответной реакции.

Часть волонтеров привлекает желание **стать частью команды**, и для них будут важны командные мероприятия, встречи и общение с другими волонтерами.

Один из опросов показал, что среди причин стать волонтерами, люди чаще всего называли:

1. *Желание посмотреть на жизнь людей с ограниченными возможностями в интернате.*
2. *Стремление улучшить жизнь людей с ограниченными возможностями.*
3. *Желание пережить новый опыт и стать сильнее/самореализоваться.*
4. *Соответствие деятельности организации религиозным убеждениям респондентов.*
5. *Желание получить навыки и опыт, полезные в профессиональной деятельности.*
6. *Желание найти людей, нужных в будущей/настоящей профессиональной деятельности.*

И немного ответов наших волонтеров о том, что подтолкнуло их прийти к нам.

«Я только закончила второй институт и размышляла над тем, чем заняться дальше. В метро увидела информацию о том, что в Павловский детский дом требуются волонтеры и подумала, что сейчас у меня есть свободное время и неопределенность, чем заняться дальше, и почему бы не провести это время с пользой и не помочь кому-то». — *Александра, волонтер ДСГ.*

«Мотивация — это люди рядом. Не высокие идеи, не поиск себя. Конкретные люди, с которыми важно быть рядом именно сейчас». — *Варвара, волонтер выходного дня.*

«Во-первых, мне хотелось познакомиться с людьми с особенностями в развитии, ведь они живут как будто в параллельном мире — где-то рядом с нами, но мы их почти не видим. Не говоря уже о тех, кто живет в закрытых учреждениях. И я узнала, что есть «Перспективы», которые помогают особым людям (и детям, и взрослым), и у них есть проект ДСГ. Я понятия не имела, чем смогу помочь, но попробовать стоило. Я хотела внести свой вклад в такое, на мой взгляд, нужное и важное дело, отдать им свои силы и время, и что-то от себя». — *Дарья, волонтер ДСГ.*

«Хотелось быть кому-то полезной, особенно после офисной бумажной работы». — *Елена, волонтер выходного дня.*

«Я помню, что у меня был непростой период в жизни, и мне хотелось заняться чем-то более осмысленным, полезным, чем просто работать

пятидневку на обычной работе. Еще я была очень вдохновлена историями двух моих знакомых, которые писали о своем опыте прохождения волонтерского года. Я уже участвовала в краткосрочных волонтерских проектах и мне хотелось попробовать что-то более долгосрочное, масштабное в волонтерстве, погрузиться в это с головой. Ну, и я хотела испытать себя, преодолеть свои страхи». — *Анастасия, волонтер ДСГ.*

«Моя подруга уже была субботним волонтером и позвала меня быть сопровождающей во время поездки в храм на Троицу. Я и так собиралась в храм и согласилась. А после знакомства с подопечными мне захотелось приехать еще, что я в конце концов и сделала». — *Мария, волонтер выходного дня.*

«Когда-то я была журналистом, работала в газете, занималась социальной проблематикой. Со временем многое изменилось, а желание помочь, если твоя помощь нужна кому-то, осталось. Я понимала, что Добровольный социальный год – это погружение в неизвестную и очень непростую реальность. Став школьным волонтером в Павловском детском доме, я осознала, чем на самом деле хочу заниматься. Именно этот опыт привел меня через год в школу для детей с нарушениями развития уже не как волонтера, а как учителя. Бывает, твои небольшие шаги, небольшие дела делают чью-то жизнь лучше, но еще в большей степени они приносят позитивные перемены в твою собственную жизнь». — *Александра, волонтер ДСГ*



ДОГОВОР с волонтером



Со всеми нашими волонтерами мы подписываем договор о добровольческой деятельности и приложение к нему. Почему важен договор? Во-первых, он подчеркивает ответственность волонтера. Волонтерство все же подразумевает, что человек берет на себя те или иные обязательства. Подписывая договор, волонтер ещё раз знакомится со своими задачами и правами. Наличие такого договора для организации — это возможность компенсировать волонтеру расходы, связанные с его деятельностью.

В нашем договоре с волонтером отмечено, что тот «безвозмездно осуществляет услуги по социальной поддержке и реабилитации благополучателей Организации — людей с инвалидностью и другими формами ограничения социальной адаптации и интеграции». Есть обязательная отсылка к законодательству: «Добровольческая деятельность по Договору осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» № 135-ФЗ от 11 августа 1995 года. Отношения по Договору являются гражданско-правовыми, не являются трудовыми отношениями и не регулируются трудовым законодательством». Так как многие наши волонтеры помогают на территории государственных учреждений, то мы отмечаем, что волонтер должен соблюдать требования, установленные для «Перспектив» тем или иным учреждением, соответствующие российскому законодательству. В договоре прописано, сколько часов добровольческой деятельности должен осуществлять волонтер. Например, согласно программе Добровольный социальный год, волонтер помогает не менее 35 часов в неделю, а добровольцы, помогающие в семьях, навещают их не менее 1 раза в 2 недели.

В договоре отмечено, кто ставит задачи волонтеру, к кому необходимо обращаться за разъяснениями и в трудных ситуациях, о необходимости волонтера писать ежемесячный отчет о своей деятельности, заранее предупреждать о невозможности посетить проект. Про обязательства организации в договоре говорится: обеспечить волонтеру условия для осуществления деятельности, объяснить ему задачи и правила, оказывать профессиональную поддержку, выдать ему характеристику по запросу. В договоре прописано, что он может быть расторгнут. Если это происходит со стороны волонтера, мы просим проинформировать нас об этом за неделю. Про расторжение договора со стороны организации сказано, что мы имеем право «в течение первых двух месяцев с начала осуществления добровольческой деятельности без указания причин отказаться от договора с волонтером. После двух месяцев организация также имеет право отказаться от договора, но должна при этом указать веские причины своего решения». Также необходимо подписать с волонтером согласие на обработку его персональных данных. Подробнее о задачах, о графике волонтерской работы, о правилах прописано в приложении к договору о добровольческой деятельности. В нашем договоре о добровольческой деятельности также дается ссылка на договор о сотрудничестве организации с учреждением, а в нем описывается порядок пропуска волонтеров на территорию учреждения.

Договор с волонтером мы заключаем спустя три пробных дня в проекте. В первый день мы подписываем с кандидатом, в котором говорится, что он не имеет физических и психических ограничений здоровья для осуществления добровольческой деятельности, и что он предупрежден о том, что деятельность связана с физическими и эмоциональными нагрузками. Там прописано и то, что волонтер обязуется соблюдать конфиденциальность личной информации подопечных, а также не выкладывать в открытый доступ фотографии с подопечными.

Отдельно мы подписываем согласие волонтера на использование его изображений на фото и видеоматериалах в интернете и для нашей печатной продукции. В некоторых учреждениях, где помогают наши волонтеры, требуются также санитарные книжки и справки о несудимости. Санитарная книжка необходима, если волонтер помогает подопечным во время кормления и с гигиеническими процедурами.

Важный момент — это прописанные правила безопасности, вы можете их включить в договор о добровольческой деятельности или подписывать отдельно с волонтером.



ПЕРВЫЕ ДНИ
в проекте

ВВОД в
деятельность

8

Кандидат прошел пробные дни, подписал все необходимые документы, и вот он выходит на площадку. Первые дни в проекте особенно важны, поэтому рядом с волонтером должен быть координатор, другой сотрудник организации или опытный волонтер. Необходимо познакомить волонтера с техникой безопасности, рассказать, где что находится, чего категорически делать нельзя и к кому обращаться в экстренных ситуациях.

Знакомство с коллегами и персоналом учреждения, где помогает волонтер, — также очень важный момент начального этапа. Предупредите сотрудников, что должен прийти новенький волонтер, чтобы его появление не было неожиданным. Например, в детском доме, где мы работаем, волонтер пересекается с большим количеством персонала, поэтому в течение первых двух недель мы организуем серию встреч в обеденный перерыв, когда волонтеры и сотрудники могут познакомиться. В детском доме или психоневрологическом интернате координатор обязательно представляет новых волонтеров главному врачу.

Подберите максимально удобное время для знакомства волонтера с его подопечными. Постарайтесь сначала рассказать волонтеру об этих ребятах, если возможно, дайте прочитать какую-то информацию о них. Многие добровольцы не знают, как начать знакомство с подопечными. Дайте волонтеру время понаблюдать, как опытный сотрудник или волонтер взаимодействует с детьми. Будьте рядом во время их первого контакта, отвечайте на вопросы волонтера, но дайте ему возможность самому найти свой подход к ребенку.

В конце первого дня спросите волонтера, как его дела, что он

чувствует и переживает. Не каждый человек прямо расскажет вам о своих впечатлениях, особенно если он был напуган или растерян. Скажите, что это нормально — испытывать разные чувства, и что вы готовы отвечать на его вопросы и в дальнейшем. Координатору будет сложнее, если волонтер не задаёт вопросов — то ли ему всё понятно, то ли он не решается расспрашивать. В таком случае следует подойти к волонтеру спустя несколько дней и поинтересоваться, как его дела, и не оставлять его без внимания.

То, что вы расскажете волонтеру в его первые дни в проекте, вполне возможно забудется или спутается в памяти новичка, поэтому важно дать ему всю основную информацию в письменном виде. Для волонтеров ДСГ во всех наших программах мы создали специальные папки ввода. Там прописаны основные правила безопасности, поведения в учреждении и взаимодействия с подопечными, зоны ответственности различных сотрудников и необходимая контактная информация. Все волонтеры, которые заканчивают ДСГ, в конце года пишут финальные отчёты для будущих добровольцев. Они подробно описывают каждого подопечного, особенности взаимодействия с ними, а также пишут слова поддержки для нового волонтера. Эти отчёты мы передаём новым волонтерам, когда у них уже сложится свое представление о ребятах, с которыми они работают.



СОПРОВОЖДЕНИЕ
и поддержка
волонтеров

9

Поддержка волонтеров — сложный и интересный процесс. Большую роль здесь играет координатор волонтеров, поэтому вначале хотим немного поговорить об этой работе.

КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРОВ

Координатор — ключевая фигура в работе с добровольцами. Он организует группу волонтеров, осуществляет их поддержку, контролирует их деятельность и оценивает ее эффективность. Координатор — это и руководитель, и товарищ волонтеров в одном лице. Обычно он является связующим звеном между волонтерами и подопечными, между волонтерами и сотрудниками учреждения. Координатор должен четко понимать роль добровольца в организации и транслировать это другим сотрудникам своей организации. В нашем понимании координация волонтеров включает в себя: личные встречи с волонтерами, собрания, ведение чатов, информационные рассылки, командообразование, организация семинаров, выдача характеристик и благодарностей волонтерам. Важно, чтобы у координатора был свой волонтерский опыт. Если в организации нет педагогов или специалистов, которые тесно работают с подопечными и смогут дать профессиональную поддержку волонтеру в этой области, то координатор должен обладать этой информацией и уметь эффективно взаимодействовать с подопечными, давая пример волонтерам.

Очень сложно организовать эффективную работу с волонтерами без человека, который бы за это отвечал. Начиная работу с волонтерами, обязательно подумайте, кто будет их координировать, кто будет для них контактным лицом.

В «Перспективах» координаторы волонтеров решают массу разнообразных задач: провести с потенциальным волонтером собеседование, подписать необходимые документы, ввести в проект, познакомиться со всеми правилами и традициями в организации, ответить на сообщение или звонок волонтера (и не всегда в рабочее время), поддержать его, выслушать, провести собрание или командное мероприятие с волонтерами. У координатора очень насыщенная работа, связанная с постоянным общением. Поэтому иногда им требуется не меньше поддержки, чем самим волонтерам. Порой координаторы перегорают, когда из проекта уходят волонтеры, с которыми у них сложились дружеские отношения, когда они не в состоянии помочь этим людям решить какую-то проблему. Этих сложностей можно избежать при помощи супервизий для координаторов. Если в вашей организации нет специалиста, который мог бы проводить встречи в подобном формате, можно самостоятельно организовать встречи с координаторами волонтеров из других организаций и обсуждать волнующие вас вопросы. Также важно разграничить рабочее и личное время, например, предупредить волонтеров, что координатор будет отвечать им в определенное время.

Командообразующие мероприятия для волонтеров часто проходят по вечерам или в выходные. Если вы организовывали подобное событие в нерабочее время, постарайтесь взять отгул на следующий день. Несмотря на все сложности, это очень живая работа с неиссякаемым источником вдохновения в виде волонтеров. Координаторы волонтеров в «Перспективах» отметили, что очень отраднo наблюдать, как сильно меняются волонтеры за время проекта. Особенно вдохновляет то, как дети счастливы находиться рядом с волонтерами. Волонтеры помогают сбываться таким простым для нас вещам, но таким сложным и важным для наших подопечных: танцы в клубе, прогулка по городу, праздник по поводу дня рождения, возможность увидеть салют.

ПОДДЕРЖКА МОТИВАЦИИ

Как координатор может поддерживать волонтеров? Самое важное — это давать им обратную связь. И не только положительную, но и отрицательную: нельзя оставлять деятельность волонтера без внимания и ответа. Ничто не поддержит волонтера лучше, чем сказанная вовремя фраза о том, что благодаря ему что-то улучшилось/изме-

нилось/не ухудшилось (даже это иногда большой результат). Но если волонтер делает что-то не так или в принципе что-то не сделал, необходимо также дать ему обратную связь, объяснив, что необходимо сделать в следующий раз. Не забывайте, что систематическое несоблюдение волонтером правил является причиной для расторжения договора с ним.

Поддержка волонтеров базируется на искреннем «спасибо». Разумеется, волонтерам, в разной степени вовлечённым в вашу деятельность, нужен разный уровень поддержки. Но любому волонтеру важно видеть, что его время, навыки нужны вашей организации. Например, фотографу, который снимал ваше мероприятие, будет достаточно увидеть, что его фотографии опубликованы на вашем сайте. А волонтер, который ежедневно/еженедельно помогает в вашем проекте, может ожидать более тщательной поддержки, например, в виде подведения итогов его помощи. В «Перспективах» мы раз в месяц публикуем пост с благодарностями на нашем сайте и в соцсетях, там мы упоминаем всех, кто оказал нам какую-либо помощь в предшествующем месяце. В этом случае лучше заранее уточнить у волонтера, не против ли он, если его имя будет упомянуто.

Для волонтеров Добровольного социального года одного «спасибо» было бы недостаточно, поэтому у нас разработана система поддержки годовых волонтеров, включающая семинары, командообразование, супервизиями, встречи и собрания.

Отметим, кстати, что в течение проекта мотивация волонтера может меняться. Отвечая на вопрос, что мотивирует их продолжать свою деятельность, наши волонтеры назвали такие факторы. Ответы расположены в порядке убывания популярности:

1. Эмоциональная близость с людьми, установившаяся в процессе участия в проекте.
2. Атмосфера в команде волонтеров.
3. Помощь квалифицированного персонала во время работы.
4. Стремление улучшить жизнь людей с ограниченными возможностями.
5. Желание чувствовать себя нужным кому-то.
6. Организация рабочего процесса со стороны руководства.
7. Участие в проведении подготовительных уроков/ инструктажа перед началом проекта.

СПОСОБЫ БЫТЬ НА СВЯЗИ

Очень важно быть с волонтерами на связи. У нас есть закрытое сообщество в ВКонтате для волонтерских групп. Это удобно для обмена фотографиями, видео, документами, для проведения опросов. Для общения и оперативного обмена информацией мы используем мессенджеры. Важно разделять рабочее и личное общение в соцсетях, чтобы координаторы не тратили свое свободное время на рабочие вопросы, поэтому для взаимодействия с волонтерами можно установить тот мессенджер, который вы не используете для личного общения.

СОБРАНИЯ И ВСТРЕЧИ С ВОЛОНТЕРАМИ

Встречи с волонтерами могут проходить в разном формате: собрания с определенной повесткой вопросов или посиделки за чаем. Выбирайте формат в зависимости от группы волонтеров, от запроса. Для решения сложных проблем, касающихся подопечных, возможно, стоит провести собрание, зафиксировать все решения и ответственных в протоколе. Если координатор приезжает узнать, как дела у волонтеров, это может быть свободная беседа за чашкой чая.

Основные цели встреч:

- Собрать обратную связь от волонтеров.
- Поддержать волонтеров, предотвратить их эмоциональное выгорание.
- Обсудить насущные вопросы (например, подготовка мероприятия).
- Проинформировать о каком-то событии.
- Наладить атмосферу в коллективе.

Важно, чтобы встречи с волонтерами были регулярными, чтобы они знали, что раз в неделю/месяц/квартал они соберутся вместе и обсудят то, что их волнует. Если у вас нет возможности проводить подобные встречи часто, можно завести специальный ящик, куда волонтеры клали бы записки со своими идеями, которые им приходят в течение дня. А уже на встрече с координатором можно было бы эти предложения обсуждать.



ОБУЧЕНИЕ волонтеров

10

Обучение — один из основных моментов работы с волонтерами в «Перспективах». Мы помогаем непростой целевой группе, поэтому для нас важно дать базовые знания волонтерам, чтобы они не навредили ни себе, ни подопечным. В организации есть обученные эксперты (практики с опытом ведения семинаров), которые готовят наших добровольцев.

Для волонтеров Добровольного социального года есть серия обязательных семинаров, волонтерам выходного дня мы предлагаем посещать наши семинары. Обязательные темы — это перемещение и позиционирование людей с ТМНР, кормление людей с ТМНР и коммуникация. Даже если волонтер не помогает с процессом кормления, он все равно должен посетить этот семинар, поскольку там говорится не только про аспекты кормления, но в целом про отношение к человеку с тяжёлой инвалидностью.

Эти семинары мы организуем после того, как волонтеры около месяца успели поработать и получить небольшой опыт. Подобное обучение нет смысла проводить до начала деятельности на площадке. Да, они могут снизить опасения волонтеров перед проектом, но информация практически не будет усвоена. Спустя месяц на подобные семинары волонтеры проходят с вопросами, приводят примеры своих подопечных, и сам процесс обучения получается намного более эффективным. Другие семинары мы организуем по запросу волонтеров, иногда достаточно небольшой консультации эксперта по конкретному случаю.

Часть нашей программы Добровольный социальный год — это семинары не только обучающие, но и поддерживающие мотивацию

волонтеров. Семинары для волонтеров ДСГ — это основные точки данной программы. ДСГ начинается со вступительного семинара, он включает не только базовое обучение, но также знакомство с историей и миссией организации, ведь на первых порах так важно замотивировать и вдохновить волонтеров! Также на вступительном семинаре уделяется много внимания командообразованию, постановке собственных целей и планов на год. В начале Добровольного социального года мы просим волонтеров написать письма самим себе в будущее. Мы бережно храним их конверты в течение года и раздаем уже на заключительном семинаре.

Половина ДСГ приходится на февраль. В Петербурге это не самый радостный месяц, и мотивация волонтеров в середине программы обычно снижается. В это время мы проводим для них двухдневный промежуточный семинар. Основные его цели — поддержка мотивации, возвращение к первоначальным целям, рефлексия. Главная наша задача — показать, что то, что происходит сейчас с волонтерами, это нормально. Всем бывает тяжело, этим можно поделиться, и мы стараемся создать такое пространство, в котором каждый волонтер смог бы высказаться и понять, что его коллеги испытывают похожие чувства. Волонтеры подводят итоги того, чему они уже научились, думают о проектах, которые хотели бы реализовать, а также получают письма поддержки от добровольцев прошлого года и пишут свои послания будущим волонтерам. Подводит итог Добровольному социальному году наш заключительный семинар. Его цели: сбор обратной связи, воспоминания, обмен впечатлениями. Волонтеры рассуждают о том, что они забирают с собой из Добровольного социального года — какие навыки, компетенции и воспоминания, а мы собираем обратную связь, что, на их взгляд, важно оставить в проектах, что можно улучшить, что нужно изменить, а что новое стоит начать. Итоги этого семинара мы обязательно обсуждаем с сотрудниками, которые работали целый год рядом с волонтерами. Также заключительный семинар — это последняя встреча, когда волонтеры собираются вместе, и это всегда проходит очень трогательно и эмоционально. Добровольцы получают письма, которые писали себе год назад, оставляют пожелания своим коллегам-волонтерам, и все вместе загадывают желания.

КОМАНДООБРАЗУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Как мы уже писали, чувство команды сильно придерживает волонтеров. Если они приходят в ваш проект и находят там друзей, повыша-

ются шансы, что они останутся с вами дольше. Для наших волонтеров Добровольного социального года мы организуем командообразующие мероприятия раз в 2-3 месяца. Вот неполный список наших мероприятий: вечер национальных культур, когда волонтеры из разных стран представляют свои традиции, киновечер, совместное катание на коньках, поход с палатками на берег озера, прогулка на кораблике, совместные поездки в Выборг или другие ближайшие города. Это особенно приятная часть работы с волонтерами, хотя она тоже требует тщательной подготовки.

На досуговые, командные мероприятия не обязательно иметь отдельную статью в бюджете — можно провести вечер с настольными играми и чаем. Но это, действительно, важный момент общения, поскольку в спокойной атмосфере намного проще установить доверительные отношения и обсудить те сложности, с которыми сталкиваются волонтеры. Подобные встречи особенно нужны, если ваши волонтеры редко пересекаются друг с другом. На таких встречах они могут поделиться своими впечатлениями и переживаниями от участия в проекте.



Бывает, что волонтеры уходят. Проекты заканчиваются, у людей меняются обстоятельства. Иногда волонтеры уходят неожиданно для вас, и если есть возможность, стоит обсудить причины их ухода из вашей организации. Возможно, такую беседу должен проводить человек, который не находился в постоянном контакте с волонтерами. Такая ситуация — возможность что-то изменить и улучшить в вашей работе.

Мы выделили основные причины, почему волонтеры уходят из программы:

- эмоциональное выгорание;
- нереалистичные ожидания, с которыми волонтер пришел;
- личные причины;

С первыми двумя причинами можно работать: надо уделять больше внимания поддержке волонтеров, тщательнее отбирать кандидатов и четко описывать то, что их ждёт. А с личными причинами, по которым человек решил уйти, ничего не поделать.

Однако с волонтерами, которые закончили участие в проекте, можно и нужно поддерживать связь. Чаще всего, это самые крепкие друзья организации (если вы, конечно, не расстались с ними на негативе). Волонтеры могут поддерживать вашу организацию репостами в соцсетях, рекомендовать вас как профессиональную организацию, в дальнейшем они могут стать вашими благотворителями. Волонтеры несут в общество знания о наших подопечных, о том, что с людьми с ТМНР можно общаться и дружить.

Продумайте, как вы можете поддерживать связь с бывшими добровольцами. Некоторые из них и сами найдут способ остаться с вами

или со своими подопечными на связи, но если через вашу организацию проходит большое количество волонтеров, стоит продумать о системной работе с так называемыми выпускниками.

Самой простой и удобный способ — это e-mail-рассылка. Сейчас существует несколько бесплатных сервисов, позволяющих делать привлекательные рассылки и отслеживать их эффективность. Даже если в вашей организации существует регулярная рассылка для внешних пользователей, для бывших волонтеров стоит делать отдельный контент: истории их подопечных, новости о том, как развивается проект, в котором они участвовали.

Если есть ресурс, можно организовать клуб выпускников с регулярными встречами, привлечь бывших волонтеров к решению организационных вопросов.

Из бывших волонтеров выходят хорошие сотрудники организации, например, в «Перспективах» много коллег (в том числе руководители), которые начинали как волонтеры.

Хотя стоит заметить, что бывших волонтеров не бывает! Волонтеры часто возвращаются в организацию, возможно, в другом качестве, но не уходят навсегда. Особенно, если вы качественно их поддерживали!