

Стъпки на съвременния доброволчески мениджмънт

Методическо ръководство

ВЪВЕДЕНИЕ

Със създаването на Политиката за развитие на доброволчеството като основен организационен и координиращ документ, който да подпомага червенокръстките структури в работата с доброволци, Българският Червен кръст (БЧК) направи ключова стъпка към изграждане на система, насърчаваща ефективен принос на доброволците за осъществяване на значимите общонационални червенокръстски дейности.

По своята същност доброволчеството, обаче, е локално (местно) явление и създадената от БЧК организация, подкрепяща доброволчеството в отделните общности, е важен показател, илюстриращ възможностите на националното дружество. За да успеем да мобилизираме ефективно общността за доброволчески труд, доброволчеството трябва да отговаря на реално съществуващи нужди. Това може да бъде осъществено само чрез силни и ресурсно добре подсиgurени местни структури на дружеството. Важно е всички нива на организацията да са наясно със собствените си роли, компетенции и отговорности и да съществува добра система за обмен на полезна информация, опит и подкрепа. Фактът, че доброволчеството, по принцип, е базирано предимно в общността, дава възможност да се установи съответствието между развитието на общностите и развитието на доброволчеството, че дейността им отразява развитието на обществото.

Тази значимост на доброволчеството за БЧК и необходимостта от проява на адаптивност към променящата се външна среда, трябва да намерят отражение в организационните структури на всички ръководни и управленски нива. Това, от своя страна, изисква дългосрочни инвестиции **за развитие на подходящи знания, практики и структури**. Резонно е да съществува административна единица в Секретариата на Националния съвет, която да е отговорна за реализиране на Политиката за развитие на доброволчеството. Не по-малко важна е професионалната работа и съответните постижения на областно и на общинско ниво. По същия начин Стратегията за реализиране на Политиката на БЧК не би останала абстрактен документ и би намерила отражение в специфичните **областни стратегии за развитие на доброволчеството и съответните модели за реализиране на съвременен доброволчески мениджмънт**.

Методическото ръководство, което ви предлагаме, е предназначено именно за „доброволческите мениджъри“ на областно и общинско ниво. Без да имаме претенции за изчерпателност, сме се опитали да представим основните стъпки за осъществяване на съвременен доброволчески мениджмънт, съгласно цикъла (модела), който всички ние изградихме по време на зоналните обучения и семинари за реализиране на Политиката по доброволчество на БЧК на местно ниво. Безспорно е, че този модел само обобщава знанията, идеите и предложенията, за това как да организираме и управляваме доброволчеството в нашата организация и в никакъв случай не отразява всички възможни специфики и варианти, произтичащи от конкретните условия за работа в отделните области и общини. Освен това, в голяма степен, той е „методически обременен“ от разработките на МФЧК/ЧП за цикъла на доброволческия мениджмънт, наръчниците за управление на доброволците на нашите партньори от Американския Червен кръст, Испанския Червен кръст и др.

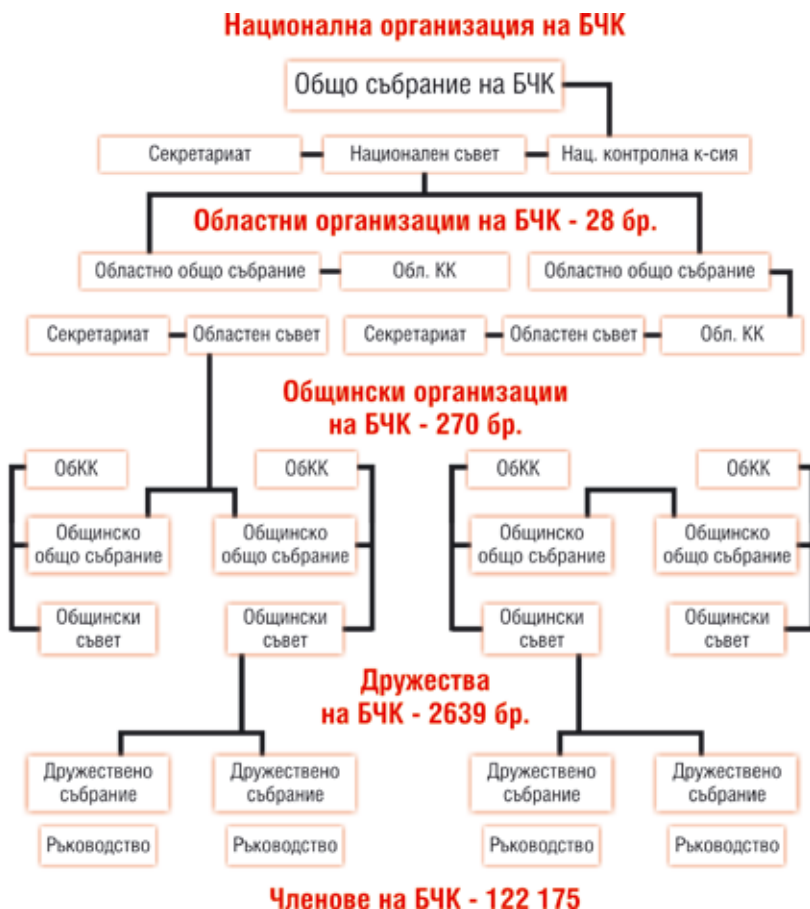
Искрено се надяваме, че ползвайки предложеното ръководство като методическа основа във вашата работа с доброволците на организацията, ще успеете да доизградите и внедрите успешно Ваш специфичен, а също не и - уникален местен модел, който намирайки място сред „добрите практики“ на следващите наши издания, да обогати вече известните концепции и теории.

Организацията

Българският Червен кръст е автономна организация, която подпомага държавата в хуманитарната област, в подготовката за действия при военно положение, военни конфликти и бедствия, за опазване и укрепване здравето на населението и за възпитанието му в дух на висока нравственост, милосърдие и благотворителност (чл. 3 от Закона за БЧК).

Първият Закон за Българския Червен кръст е приет от 37-то народно събрание през 1995 г. Организацията е регистрирана по Закона за юридическите лица с нестопанска цел като сдружение за извършване на обществено-полезна дейност. Тези два закона заедно с **Устава на БЧК, Устава на Движението, и Устава на МФЧК/ЧП са основните нормативни актове**, регламентиращи правата и задълженията на националното дружество като уникална доброволна организация в помощ на държавата за подпомагане на нуждаещи се в съответствие с разпоредбите на Женевските конвенции от 1949 г. и Допълнителните протоколи към тях от 1977 г.

Структура на Българския Червен кръст



Значими събития от историята на Българския Червен кръст като доброволна организация

- 1878 - основаване на първото Българско дружество на Червения кръст (БДЧК) в гр. Сливен
- 1884 - официално присъединяване към Женевските конвенции от страна на българското правителство
- 1885 - създаване на националната организация (утвърждаване на Устава на БДЧК със специален указ на Александър Батенберг) и официално признаване от Международния комитет на Червения кръст
- 1885-1886 - първи активни изяви на БДЧК по време на Сръбско-българската война (размяна на военнопленници; превързочни пунктове в помощ на ранените)
- 1894 - провежда първата помощна акция за пострадалите от пожар в гр. Котел
- 1900-1910 - разширяване на дейността на БДЧК за помощ на пострадалите от конфликти; откриване на първото училище на Балканите за милосърдни сестри; създаване на болница „Червен кръст“; изпращане на санитарни мисии извън страната; участие в борбата със заразните болести
- 1921 - БДЧК е приет за член на Международната лига (федерация) на дружествата на ЧК/ЧП и се основава Младежкото червенокръстско движение в България
- 1921-1930 - подпомагане на българите-бежанци от Тракия и Македония; на гладуващите от Поволжието (Русия); на пострадалите от земетресението в Югоизточна България; откриване на първата здравно-съвещателна станция в гр. София
- 1935-1939 - начало на масово обучение на доброволци и представители на обществени организации за оказване на първа помощ на населението
- 1937 - поставено е началото на Бързата медицинска помощ
- 1940-1944 - поставено е началото на организираното кръводаряване у нас; изпращане на доброволци и медицински персонал на фронтовата линия през Втората световна война; организиране на болници и санитарен влак
- 1945 - създаване на Централния санитарен отряд
- 1947 - полагане на началото на санитарната авиация
- 1950 - Планинската спасителна служба преминава към БЧК
- 1964 - създаване на Водноспасителната служба

СТЪПКИ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ДОБРОВОЛЧЕСКИ МЕНИДЖМЪНТ



СТРАТЕГИЯ

Визия

Българският Червен кръст (БЧК) е най-голямата неправителствена организация, която работи чрез национална мрежа от областни, общински и дружествени структури и се ръководи в своята дейност от фундаменталните и организационните си принципи. **Това ѝ позволява да предоставя услуги по най-ефективен начин и да изгражда социални структури, укрепващи гражданското общество. Присъствието на мрежа от доброволци във всяка област, община и населено място, позволява на БЧК да работи с местните общности, определяйки нуждите и извеждайки решения от тях, като по този начин изгражда капацитет и намалява уязвимостта.**

Областната стратегия за развитие на доброволството е основополагащ документ, който произтича непосредствено от ясно формулирана **мисия и визия за развитие на областната организация.**

Мисията представя целите и идеите за действие на областната организация в нейния регион (какво, как и за кого го прави). Тя отразява специфичните условия за реализиране на основните червенокръстки дейности в съответната област, но като цяло би трябвало да съответства на мисията на организацията, формулирана в стратегията на Българския Червен кръст. Именно там е подчертан доброволният характер на организацията и ключовата роля на доброволците за изпълнение на стратегическите ѝ цели.

Мисия на БЧК

„Българският Червен кръст е **доброволна организация**, която е част от Международното червенокръстско движение и се ръководи от неговите основни принципи: хуманизъм, безпристрастност, неутралност, независимост, доброволност, единство и универсалност.

Чрез своята **мрежа от доброволци** в цялата страна БЧК подкрепя уязвимите хора в бедствени и кризисни ситуации. Посредством програми за обучение и дейности в полза на обществото допринася за облекчаване и предотвратяване на страданието във всичките му форми, закрила здравето и живота и осигурява уважение към човешката личност“.

Из „Стратегия на БЧК до 2010 г.“

Визията за развитие на организацията извежда адаптивността към динамично променящата се среда като основна предпоставка за утвърждаването ѝ като добре функциониращо дружество и с водеща роля в хуманитарния сектор. Това, от своя страна, означава да реагира своевременно и ефективно на уязвимостта в местен мащаб чрез мобилизиране на необходимите ресурси. А говорейки за развитие на ресурсите, безспорно гръбнакът на организацията това са *нейните доброволци*, благодарение на чийто труд и въобще - усилия, тя успява да удовлетвори потребности на уязвими групи от населението с участието на всички заинтересовани страни.

По същия начин, както по отношение на мисията на организацията, **визията за развитие на областната организация** съответства на тази на БЧК, като би трябвало да отчита съответните социално-икономически и демографски специфики на областта, влияещи, както на уязвимостта, така и на профила на потенциалните доброволци.

Визия на БЧК

„Българският Червен кръст своевременно и ефективно да се адаптира към динамично променящата се среда, за да се утвърди като добре функциониращо национално дружество и с водеща роля в хуманитарния сектор.“

Из „Стратегия на БЧК до 2010 г.“

Визия за развитие на доброволчеството

„На базата на фундаменталните принципи на международното червенокръстско движение, дълголетни традиции на организацията и съвременни ефикасни подходи за работа, както и наясно формулираната и широко споделена политика по доброволчеството, Българският Червен кръст успява в динамично променящата се и конкурентна среда да привлече, обучи и ефективно използва достатъчен брой доброволци от различни възрастови, професионални и социални групи (най-вече в трудоспособна възраст) за: реализиране на подкрепа на уязвимите в кризисни и бедствени ситуации; осъществяване на програми за обучение, услуги и други дейности в полза на обществото; закрила здравето, живота и осигуряване на уважение към човешката личност. По този начин БЧК реагира адекватно на хуманитарните предизвикателства в началото на XXI век и утвърждава водещата си роля в гражданското общество.“

Из „Политика за развитие на доброволчеството в БЧК“

Визията за развитие на доброволчеството е свързана с установяване и реализиране на система за подкрепа на червенокръстските структури в работата им по привличане и участие на доброволците в дейността на организацията чрез развитие на доброволчеството и програмния мениджмънт на местно ниво, както и с повишаване на организационния ѝ капацитет и ефективното ѝ партньорство с органите на властта, със сродни хуманитарни и други неправителствени и бизнес организации, за успешно реализиране на Стратегията на БЧК до 2010 г.

Очакваните резултати:

- за БЧК - поетапно въвеждане на системния доброволчески мениджмънт, създаване и споделяне на информация, знания и надеждна статистика за членове и доброволци и достатъчен брой подходящи и обучени доброволци, способни да реализират програмите и да действат в екстремни ситуации.

- за доброволците - удовлетворени от своята роля, задачи, резултати и оказаната им подкрепа; повишен личностен капацитет и реализиране на вътрешни нагласи и потребности; в много случаи уязвимите лица се превръщат от обект в субект на подпомагане.

- за обществото (държавната и местна власт, неправителствените организации и стопанските субекти) - признава нарастващото значение на доброволците за осигуряване на практическа и емоционална подкрепа на уязвимите в обществите; преразглежда и съответно променя или усъвършенства нормативната база, за да улесни ефективната работа на съответните доброволчески организации и доброволците; решава значими социални проблеми, за които държавата не притежава достатъчен капацитет.

Планиране (текущ маркетинг)

Разработването на адекватна и работеща стратегия за развитие на доброволчеството на областната организация е непосредствено свързано с успешното реализиране на т.н. „текущ маркетинг“ - управленски процес от последователни и взаимно обвързани действия, който подпомага размяната на нещо стойностно и ценно за една организация срещу нещо, от което тя се нуждае. Основната цел на този процес е, основавайки се на фундаменталните принципи и ценности на червенокръстското движение, организацията да се „позиционира“ като жизнена и динамична социална единица, базирана в общността и обслужваща непрестанно интересите на хората от общността, поради което те желаят да се присъединят към нея и да я подкрепят.

Кои са основните стъпки на този процес?

Определяне на маркетинговите цели (дейностни и имиджови цели)

Дейностни цели: това са конкретни, количествено измерими резултати, които организацията

желае да постигне в определен срок. Дефинирането на дейностните цели преминава през няколко етапа:

- Определяне на идеален вариант на целта, представящ най-добрите възможни резултати в дългосрочен план;
- Анализ на външните фактори „за“ и „против“ целта (общественост, конкуренция, законодателство, икономика);
- Анализ на вътрешните фактори „за“ и „против“ целта (ресурси, с които организацията разполага - бюджет, време на персонала/доброволците, опит и знания, информация и др.);
- Достигане до реалистичен вариант на целта, който определя очакваните резултати в краткосрочен план.

Имиджови цели: свързани са с публичното присъствие и начина, по който организацията е възприемана. Анализът на настоящия имидж е свързан с това доволна ли е организацията от него и какви промени желае да настъпят.

„Позициониране“ на организацията

Това е намирането на специфичната „ниша“ на изява на областната организация в обществото. Процесът на позиционирането преминава през следните етапи:

- **Извършване на анализ на потребностите**, чието удовлетворяване е ключова част от ролята на организацията в обществото. Следенето отблизо на текущите и нововъзникващи обществени потребности е постоянен източник на нови идеи. Това може да доведе до създаване на нови, модифициране или прекратяване на вече съществуващи програми на организацията.

- **Сравняване с мисията на организацията**. Това помага на организацията да не се захваща с всяка потребност, която установява, за да не разпилява енергията си прекалено нашироко.

- **Извършване на анализ на „конкуренцията“**. Определянето на конкуренти и партньори на организацията ѝ помага да установи дали това, което възнамерява да върши е наистина необходим и уникален принос за обществото, дали да го прави сама или е по-подходящо да намери партньор, който вече работи в тази „ниша“.

- **Изработване на декларация за позициониране**, която посочва уникалната роля за обществото, която организацията желае да изпълнява. Именно в нея се посочва конкретната ниша, която организацията заема. Тя трябва да:

- е кратка и целенасочена
- е на разбираем и достъпен език
- представя характера на организацията
- съдържа идея за действие

- **Проверка на подкрепата за позиционирането** на организацията, която включва представяне на декларацията за позициониране и нейните основания пред донори, лидери на общественото мнение, партньори, симпатизанти, специалисти. Търсенето на обратна връзка от околните създава признание за ролята, която организацията играе.

- **Определяне на окончателна декларация за позициониране** - изясняване и уточняване на нишата на организацията.

Маркетингов „одит“

Това е оценка на маркетинговата ситуация (потребности - цели - реализация) чрез съгласуването на шестте „П“ на маркетинга:

• **Продукт** (програма, услуга) - разполага ли организацията с качествена програма, която може да задоволи потребностите на хората?

• **Публика** (потенциални клиенти, бенефициенти) - познава ли организацията своите потребители и техните очаквания за ползите от продукта (програма / услуга)?

• **Продажна цена** (това, което организацията иска да получи в замяна на своя продукт - средства, време, доверие, контакти и др.)

• **Пласмент** (физическа достъпност на продукта за потребителите) - достъпен ли е продукта за бенефициентите на организацията?

• **Производство** (способността организацията да задоволи търсенето) - ще може ли организацията да обслужи (да помогне на) всеки, който потърси контакт с нея?

• **Промоция** (всички начини за комуникация, които организацията използва, за да създаде имидж и да мотивира хората за размените, които желае) - използва ли организацията ефективни методи, които да мотивират хората да реагират?

На основата на установеното от маркетинговия одит организацията ще продължи с набавянето на допълнителна информация, анализ на проблемите и разработване на план, с който да постигне своите цели.

План

Преходът от „маркетингов одит“ към стъпката на планирането е преход от *разработване* към *внедряване* на областна стратегия за развитие на доброволчеството.

На етапа на „**разработването**“ организацията би трябвало да си е отговорила на следните въпроси, касаещи доброволчеството:

• **Във връзка с „анализа на уязвимостта“ -**

- Какъв тип уязвимост е установила организацията в съответната общност?
- Кой са основните уязвими групи сред местното население?
- Кой от тях са приоритетни за организацията?
- Какви действия могат да се предприемат за намаляване на тяхната уязвимост?
- Могат ли представители на уязвимите да бъдат включени активно като доброволци в програми за подпомагане на групата, към която принадлежат (физически възможности, умения, познания, квалификация)?

• **Във връзка с източниците на доброволци -**

- Защо дадена група е потенциален източник на доброволци? (свободно време, подходяща квалификация, интереси и др.)
- Как организацията контактува с нея?
- С какво БЧК може да привлече представители на тези групи?

• **Във връзка с финансовото обезпечаване на доброволческата дейност -**

- Остойността на всяка стъпка от процеса на привличане, обучение и работа с доброволците
- Анализ на състоянието към настоящия момент и възможности за насочване на финансов ресурс за развитие на доброволчеството
- Конкретизиране на източници за финансиране на доброволчески програми - директно и индиректно финансиране

• **Във връзка с определяне на потенциални партньори като източник на ресурси за реализиране на програми и дейности на БЧК за подпомагане на уязвимите групи -**

- полагане на доброволен труд,
- предоставяне на материална база
- предоставяне на финансови ресурси.

На етапа на „**внедряването**“ на областната стратегия за развитие на доброволчеството достига до следващото „**ниво на конкретност**“, свързано с:

- определяне на основни дейности и задачи (съответни планове, проекти и програми), целящи намаляване на уязвимостта на съответните групи, за реализирането на които областната

организация има нужда от доброволци.

- определяне на реални и конкретни „работни места“ за доброволците.
- разработване на длъжностни характеристики
- разработването на промоционална кампания (определяне на потенциална аудитория, съставяне на послание, избор на промоционални техники и т.н.).

След това се преминава **към разработване на план за набиране на доброволци**, който да е съобразен с:

- дейностните и имиджови цели на областната организация
- влиянието на основните социокултурни, икономически, политически, демографски и природни характеристики на областта върху възможностите за реализиране на стратегическите и специфичните цели на организацията.
- конкретните уязвими групи в качеството им на потенциални бенефициенти на програми и дейности с доброволно участие
- конкретните дейности, за чието осъществяване са ни необходими доброволци
- конкретните групи от населението като източници за набиране на доброволци

Основни въпроси на бъдещия план за набиране на доброволци:

- 1. Каква е дейността или задачата?**
- 2. Каква е ролята на доброволците?**
- 3. Какви качества е необходимо да притежават доброволците?**
- 4. Колко доброволци са необходими?**
- 5. По какъв начин организацията ще набира доброволци?**
- 6. Какъв е времевият график?**
- 7. Кой поема отговорността?**
- 8. Какво обучение е необходимо?**
- 9. Какъв ресурс е необходим?**
- 10. Кой ще прави оценката на извършеното от организацията?**

НАБИРАНЕ/ ЗАИНТРИГУВАНЕ

Промоция

Промоционалните кампании за набиране на доброволци най-често са свързани с:

- Разпространяване на информация и знания за принципите и ценностите на червенокръското движение;
- Разпространяване на информация за дейностите и програмите на БЧК в страната и в областта;
- Пропагандиране сред различни слоеве на населението на общественото значение на доброволчеството.

Елементи на промоционална кампания

Ефективен образ - отразява уникалния характер на организацията, който я откроява сред многообразието на средата. Следва да се изберат изразите, които описват най-добре желания образ на организация или нейния продукт.

Ефективно промоционално послание - мотивира аудиторията да предприеме **конкретно действие** (да направи следващата стъпка) и обещава желано „възнаграждение“. Посланието се съобразява и с:

- Характеристиките на групата, за която е предназначено посланието
- Конкретното действие, което се очаква
- Конкретните „ползи“ за групата/групите, които организацията предлага
- Бариери, съпротива, рискове, които организацията очаква

Обобщено казано, посланието, което се използва за набиране на доброволци, може да се разпространи официално и неофициално. Има много ефективни начини това да се направи, например лични обаждания по телефона, презентации сред обществени групи, раздаване на листовки на панаири, излъчвания по местните радиа и др. Независимо от средството за предаване на посланието, то трябва да съдържа следните компоненти:

- Дефиниране на нуждата;
- Обяснение как доброволеца може да помогне при задоволяването на тази нужда;
- Посочване на ползите за доброволеца;
- Самата „покана“ към лицето да стане доброволец.

Промоционални техники - конкретни инструменти за пренасяне до публиката на имиджа, дейностите и посланието на организацията (*реклама* - платена форма на представяне, *директен маркетинг* - неличен контакт чрез поща, телефон и др. средства, *краткосрочни (екстрени) действия за насърчаване на интереса, връзки с обществеността* - програми за защита и издигане на имиджа на програмата или на цялата организация, *брошури, публикации, информационни бюлетени, лични контакти, пресконференции, и др.*)

Промоционалните кампании придобиват **целенасочен характер**, когато са придружени от наличието на **доброволчески справочник** (или - по друг начин предоставена информация), изясняващ:

- **Задачите**, които трябва да се изпълняват от доброволци
- Необходимият **брой доброволци**
- Техният **профил** (възраст, образование, квалификация, и др.)
- **Длъжностните характеристики** на работни позиции за доброволци
- **Конкретното обучение**, което е необходимо

Съдържание на длъжностната характеристика

Длъжностната характеристика на индивидуалния доброволец трябва да съдържа следните елементи:

- Наименование на длъжността и местонахождение;
- Цел на длъжността;
- Ключови задължения, отговорности и задачи;
- Продължителност на ангажимента;
- Длъжност на възлагащия (ако има такъв);
- Задължителен минимум за изработено време (в часове/седмично или дни/месечно);
- Взаимоотношения и отчетност (от кого получава методическа помощ, с кого взаимодейства, на кого се отчита);
- Квалификация (образование, необходими познания, умения, способности, изисквания на Червения кръст относно обучения);
- Финансова подкрепа (логистика и средства за реализация на дейността - пътни, оборудване, такси за участие в конференции);
- Възможности за развитие (квалификационни курсове, придобиване на професионален опит, други възможности за професионално развитие);
- Допълнителни изисквания (медицинско свидетелство, свидетелство за съдимост и др.);
- Срочност на длъжностната характеристика.

Длъжностната характеристика за група доброволци, трябва да включва следното:

- Наименование на проекта;
- Цел на проекта;
- Местоположение;
- Специфични задачи за изпълнение;
- Брой доброволци, необходими за извършване на работата;
- Необходими умения;
- Необходим минимум от изработени часове;
- Текущ проект или еднократно задание;
- Взаимоотношения и отчетност (от кого получава методическа помощ, с кого взаимодейства, на кого се отчита);
- Подкрепа за групата (квалификация, логистика - храна, тениски, транспорт);
- Допълнителни професионални изисквания (подбор, изисквания за образование, изисквания за физическата форма);
- Срочност на длъжностната характеристика.

Длъжностната характеристика като инструмент за управление

Служителят, отговарящ за доброволците, използва длъжностните характеристики като инструмент за управление. Длъжностната характеристика е:

- Първа стъпка при набирането на доброволци.
- Средство за представяне на нуждите на организацията под формата на предложение към потенциални доброволци.
- Основна част от процеса на събеседване и подбор на кандидатите.
- Подпомага процеса на самооценка от страна на кандидата.
- Основа за писмено споразумение между възложителя и доброволца.
- Средство, предоставящо измерими критерии за наблюдение и оценка за ефективността на извършена работата.

Разработването на длъжностни характеристики дава възможност да се оцени готовността на организацията за назначаване на доброволци или групи от доброволци на дадени позиции, както и наличността на ресурси за оказване на подкрепа за доброволците.

Етапи на процеса на набиране на доброволци

След като посланието е вече формулирано, следващата стъпка е да се определи този или тези, които най-добре биха се справили с набирането на доброволци. Това биха могли да са:

- *Служители;*
- *Настоящи доброволци на БЧК от дадената целева група;*
- *Доброволци на ръководни постове в БЧК.*

Един от успешните начини за набиране на доброволци е споделянето на преживявания с приятели, съседи и колеги и отправяне на предложение към тях да станат доброволци.

Набирането на доброволци е текущ, непрекъснат процес. Етапите в процеса на набиране на доброволци не винаги следват хронологично. От друга страна, един цялостен план за набиране на доброволци изисква да се обърне внимание на всяка от изброените стъпки, част от които вече са разглеждани:

- Дефиниране на нуждите на организацията от доброволци.
- Определяне на целеви групи от населението, които биха били подходящи за удовлетворяването на тези нужди.
- Определяне на човешки и материални ресурси, необходими за провеждане на кампания за набиране на доброволци.
- Разработване на стратегии за набиране на необходимите ресурси и за достигане до целевите групи.
- Изготвяне на план за изпълнение на стратегията.
- Подсигуряване на готовност на организацията за провеждане на събеседвания за нови доброволци.
- Прилагане на стратегията.
- Оценка на резултатите от усилията, вложени за набиране на доброволци.

Определяне на целеви групи според нуждите

Кампаниите за набиране на доброволци често са по-успешни, когато е ясна целевата група на доброволците. Обикновено, причините за подбор на определена целева група са:

- Увеличаване на участието на конкретни групи от населението (например, младежи, младо население в работоспособна възраст, пенсионери, конкретни етнически или социо-културни групи);
- Привличане на хора с определени умения, опит и професионална квалификация (например, медицински сестри, обучители, специалисти по обработка на данни, предоставящи хранителни и други услуги, мениджъри в различни области);
- Привличане на доброволци за определен период от време (например, сезонно, в рамките на деня и т.н.);
- Повишаване на участието на доброволци в конкретни услуги или области на подпомагане (например, набиране на средства, работа в офиса, социални работници).

От голямо значение е познаването на общността, за да се отразят нейните особености при набирането на доброволци. Въпросите, касаещи общността, които помогнат планирането на кампания за набиране на доброволци са:

- Какъв е демографския, културен, етнически облик на общността?
- Какъв е имиджа на БЧК в общността?
- Какъв е имиджа на Червения кръст сред определени групи от населението?

- Кои са лидерите и влиятелните хора в отделните групи в общността?
- Отразява ли състава на Областния съвет на БЧК и състава на щатния и доброволческия персонал разнообразието в общността?
- Ангажиментите, свързани с постигането на разнообразие, оправдани ли са от гледна точка на инвестирано време, персонал и материални ресурси?

Важно е да се познават характеристиките на целевите групи в дадената кампания, за да се пригоди посланието за набирането на доброволци и да се разработят материали. Най-добрите източници на информация за дадена група, са членове на самата група. Когато структурата започва инициативи за набиране на доброволци сред специфични групи от населението като например младо население в работоспособна възраст, определени етнически групи и др., длъжностите предвидени за доброволци трябва да се пригодят по начин, привлекателен или възможен за изпълнение от страна на потенциалните доброволци от дадената група.

Спонтанни доброволци

Когато Червеният кръст има значимо присъствие в операции за реагиране при кризи на национално и международно равнище (което е отразено по подходящ начин в медиите), е възможно отделни лица или групи в общността да предложат своята помощ. Тези предложения могат да са най-разнообразни - от конкретно предложение за предоставяне на професионални експертни познания в дадена област до общи заявления от рода „Бих желал да помогна.“

Един добре разработен план за набиране на доброволци ще даде възможност на една добре работеща червеноръстка структура да реагира своевременно и да приобщи тези доброволци за постигане на резултати.

От голямо значение е бързината, с която ще се отговори на предложенията. Своевременният отговор и съответни действия ще допринесе за изграждане на положителен имидж на организацията сред местната общност.

В такива случаи посланието и средствата за набиране на доброволци трябва да се пригодят към дадената група. Формулирането на необходимостта в посланието за набиране на доброволци трябва да започне с информация за червеноръстките операции в отговор на случили се наскоро бедствия, които всъщност са събудили интереса на потенциалния доброволец, след което тази информация трябва да се обвърже с нуждите на местната общност. Затова организацията трябва да разполага с печатни материали, свързани с доброволчеството, които са налични за незабавно раздаване.

Възможно е предложенията от потенциални доброволци да претоварят капацитета на организацията. В този случай може да се ползва телефонен „сценарий“, включващ компоненти от посланието за набиране на доброволци, групови презентации и др.

Оценка на процеса на набиране на доброволци

Последната стъпка на един добре организиран процес на набиране на доброволци е оценяване на резултатите. Преди да се започне процесът на набиране на доброволци, следва да се дефинират очакванията за възможните резултати посредством формулиране на конкретни постижими цели. Добре е да се поставят количествени измерения на времето, хората, задачите и контактите с цел постигане измеримост на целите. Част от измерителите на успеха при набирането на доброволци са:

- Брой на запитвания или подадени молби;
- Брой на привлечените доброволци;
- Брой контакти осъществени с потенциални доброволци: брошури, групови презентации, медийни изяви.

Оценката на процеса на набиране на доброволци дава възможност да се определят насоките за планирането на бъдещи кампании за набиране на доброволци.

Посрещане/Подбор

Посрещане

Ако потенциалният доброволец се свърже с представители на БЧК, но не получи съответна информация и внимание, той/тя най-вероятно ще загуби интерес и всичките усилия и ресурси за осъществяване на промоцията ще бъдат напразни.

За да се избегне тази ситуация, още преди започването на кампания за набиране, трябва да се подготви програма за посрещане и ориентация на доброволците, включваща следните три етапа:

- предоставяне на предварителна информация;
- провеждане на персонално интервю;
- провеждане на подбор (селекция)

Във връзка с **предоставянето на предварителна информация:**

- следва да се определи поне един служител за посрещане и информизиране на потенциалните доброволци (задължения и седмична натовареност)
- времето за посрещане на потенциалните доброволци трябва да бъде публично обявено на подходящи места
- трябва да се определи специално помещение за „Доброволната служба“, където да се осъществява и посрещането
- на потенциалните доброволци трябва да се раздадат информационни материали или да се организират информационни сесии най-добре - веднага и не по-късно от 10 дни след заявеното желание.

Раздава се и формуляр за регистрация.

Съдържание на формуляр за регистрация:

Име

Адрес

Телефон: служебен и домашен (ако е възможно)

Дата на раждане

Образование и специално обучение

Място на работа

Досегашен опит (работа, семейство, т.н.)

Специални умения (напр. езици, лидерски умения, говорене пред публика)

Друг опит като доброволец

Област на интереси

Удобно работно време (дни/вечери/брой часове на седмица)

Наличен транспорт

Интервю (събеседване)

Събеседването представлява обмен на информация между потенциален доброволец и член на персонала (било то щатен или доброволец) на БЧК. Обект на събеседване са:

- Уменията, интересите и мотивацията на потенциалния доброволец;
- Информация за незаети длъжности, свързаните с тях ангажименти, необходимите умения, време, обучения и други общи изисквания;
- Обвързването на уменията, познанията, интересите и мотивацията на потенциалния доброволец с възможностите за полагане на доброволен труд;
- Ролята на отговорника „Доброволци“ и на „Доброволната служба“;
- Информация за други организации, ако се установи, че БЧК няма възможност да използва услугите, предложени от кандидата;
- Определяне на „нежелани“ кандидати. Ако на този етап се обърне достатъчно внимание на този въпрос, това може да елиминира евентуални бъдещи проблеми.

Времето и мястото на интервюто/събеседването трябва да са подходящи за кандидата. Гъвкавостта е важен елемент и понякога може да се наложи събеседването да се провежда непосредствено след осъществяването на контакт. Създаването на усещане за респект към личната информация също е полезен елемент.

Интервюто с потенциалния доброволец в най-добрия случай трябва да е не по-късно от две седмици след попълването на регистрационния формуляр. Един добър доброволец може да бъде изгубен, ако бъде оставен да очаква отговор твърде дълго. Интервюто определя дали кандидатът е подходящ. За да се защитят организацията, бенефициентите (тези, с които ще работи доброволеца) и самия доброволец, изключително важно е да се извърши цялостна проверка.

Интервюто трябва да се извърши от подготвен, опитен деятел, който познава доброволческата дейност и организацията.

Доброволците допринасят с много ценен житейски опит. Специалните им таланти и интереси, които могат да са или да не са свързани с наличната работа, често могат да бъдат използвани за други задачи. Ако целта е да се свърже подходящ доброволец с подходящата работа, а не просто да се запълват налични позиции, това в дългосрочен план ще се окаже по-задоволително. Целта на интервюто е да се свърже доброволеца с подходяща позиция, екип и получатели на услуга. Доброволците трябва да знаят, че ще допринесат по смислен начин и че уменията им ще бъдат оползотворени по възможно най-добрия начин.

Интервюиращият се нуждае от някои основни средства за провеждане на качествено интервю:

- Формуляри за кандидатстване (регистрация);
- Формуляр за записване на информацията от интервюто;
- Списък с отворени въпроси;
- Подробна информация за настоящи възможности за доброволците.

Подбор (селекция)

Всички кандидати за доброволци трябва да преминат през определена степен на проверка и отсяване. Подборът зависи от степенна на риска от дадена длъжност, за която кандидатства доброволецът. Някои от потенциалните рискове са:

- Честота и продължителност на времето, което доброволецът прекарва насаме с бенефициенти, служители и други доброволци;
- Степен на зависимост от доброволците;
- Честота на контакт на доброволеца с бенефициента;
- Степен на уязвимост на бенефициента (например непълнолетни, възрастни и инвалиди);
- Ресурси, особено финансови, които са под контрол на доброволеца.

Организацията трябва да отдели по-голямо внимание на длъжности, които предполагат по-голям риск като:

- Работа с уязвими групи от населението - деца, младежи, възрастни хора, лица с увреждания;
- Управление или опериране със средства или други материални ресурси на организацията;
- Управление на превозни средства;
- Изисквания за специализирани лицензи, умения и/или образователен ценз.

Процесът на отсяване и подбор не е еднократен. Той е свързан както с нова доброволческа дейност, така и с преместване на позиция, с различна степен на отговорност

Досие на доброволеца

Досието на доброволеца съдържа: попълнен регистрационен формуляр, името на интервюиращия, датата на интервюто, обобщение, документация, свързана със заеманата от доброволеца позиция.

Ориентация (базисно обучение)

Ориентацията се съобразява с нуждите на организацията, както и с нуждите и очакванията на доброволеца. Смисълът на базисното обучение е **приобщаване не само към дейността, но и към мисията, целите, ценностите на самата организация.**

Базисното обучение запознава с целите, принципите, вътрешната организация; програмите, плановете за действие, политиката по доброволчество **на самата организация.** Провежда се веднага след персоналното интервю и е преди „Въвеждането“. Съществуват трудности, свързани с недостиг на специализирани обучители. За предпочитане са груповите ориентации, макар че те не винаги са удобни за доброволеца и практични за организацията. Затова, могат да се разработят алтернативни начини за ориентирване на доброволците, например индивидуални ориентации, самоучители (ръководства за самостоятелно обучение), видеоматериали или презентации в интернет.

Общата ориентация трябва да се проведе преди доброволецът да е започнал работа. Въпреки, че времето на ориентационните сесии трябва да бъде определено предварително, организацията следва да е гъвкава по отношение на начините на представяне на информацията. Обучението включва ориентация за Червенокръстното движение, Българския Червен кръст и местните структури, за местната политика и процедури и др.

За **временни и спонтанно отзовали се доброволци** е по-добре да се проведе съкратен вариант на ориентацията, в това число материал в рамките на една страница или да е част от ориентацията за цялостно изпълнение на длъжността.

Общата ориентация трябва да включва преглед на политиката за доброволците на дадената структура. Наръчникът на доброволеца, ако не е предоставен по-рано, трябва да се предостави на този етап. Всеки новопостъпил доброволец трябва да подпише, че приема Етичния кодекс още в началото на съвместната работа с БЧК. Най-подходящото време за запознаване с и приемане на Етичния кодекс е именно по време на общата ориентация.

ВЪВЕЖДАНЕ/ВКЛЮЧВАНЕ

На този етап потенциалните доброволци:

- Стават неразделна част от Българския Червен кръст
- Формално са приети в организацията, след като са подписали съответна декларация (споразумение)
- Процесът на приобщаване към организацията е приключил и те започват да извършват дейности за нея
- Предоставя им се допълнително ориентиране, свързано с точно определяне на рамките на дейността.

Договаряне

Между БЧК и доброволеца се сключва споразумение, което определя и формализира на практика взаимоотношенията по между им.

Споразумение-декларация

Днес, представителят на БЧК, ЕГН.....
..... по програма, наричан по-
долу Координатор и действащ в тази си функция от името на БЧК и г-н/г-жа
....., ЕГН,
постоянен адрес,
наричан по-долу Доброволец, се споразумява за извършване на доброволна работа в полза на
трети лица, наричани „Бенефициенти“ на БЧК по програма
..... (описанието на основните дейности са
неразделен анекс към това споразумение-декларация).

Декларационна част

Доброволецът декларира, че е запознат от Координатора с Правилника за взаимодействие на Българския Червен кръст и доброволците, с Етичния кодекс на доброволеца и с описанието на основните дейности по програмата и е съгласен да ги изпълнява по график в свободното си време.

Доброволецът декларира, че не е осъждан към момента на подписването на договора и не е обект на следствени действия.

Доброволецът декларира, че е здрав и не представлява заплаха за трети лица.

Доброволецът декларира, че желае (не желае) да получава месечната сума от лева за покриване на своите разходи, свързани с обслужването на бенефициентите (ненужното се зачертава, написва се нужната фраза собственоръчно и редом се полага подпис на доброволеца). Доброволецът декларира, че може да бъде намиран при нужда часа в денонощието (считано от ч. До ч.) на следния адрес и телефон:
.....

дата

подпис

Включване на нов доброволец

Нов доброволец може да бъде включен след като той е преминал през събеседването и ориентацията, сключил е споразумение с БЧК, получил е пълна информация за длъжността, графика за ориентация и обучение, изисквания за облеклото или за личната идентификация, логистична информация (място и време за отчитане, паркиране, достъп до дадени сгради) и др.

Координация в организацията при назначаване на доброволци

Дори в случай на изразена готовност от страна на доброволеца да започне работа и при намирането на добро съответствие между длъжност и кандидат, не винаги доброволецът може да започне работа веднага. От особена важност за структурата е да координира дейностите си по ориентация и обучение, за да се предотврати загубата на новонабраните доброволци. Необходимо е да се поддържа контакт с новоприетите доброволци по време на ориентацията и обучението като им се посочи реалистична стартова дата за започване на дейността. Важно е да се убедят доброволците, че са добре дошли в организацията, въпреки че е невъзможно да започнат работа веднага. Добре е да се въведе стандартен формуляр за проследяване на новопостъпилите доброволци по време на ориентацията и обучението. За длъжности с по-големи изисквания, по време на обучението следва да се предоставят възможности и за практическа подготовка. В първоначалния период на предоставяне на услуга от новопостъпил доброволец, той/тя трябва да получава подкрепа от наставник - доброволец от същата сфера на услуги. Ако първоначалната дейност не отговаря на нагласите на доброволеца, следва той /тя да бъде пренасочен в друга сфера.

Препоръчва се проследяване на дейността на доброволеца. Някои доброволци могат да бъдат изгубени или обезкуражени в периода между приключване на ориентацията и/или обучението и действителното започване на работа.

Допълнително ориентиране (специализирано обучение)

Ориентацията в определената длъжност или услуга е задължение на структурата, в която ще бъде назначен доброволеца. Мениджърът на доброволци трябва да подсигури такива ориентации за доброволците, както и да подпомага и да се консултира със съответните служители в областната организация при планиране на ориентацията.

Ориентацията в **определена дейност (услуга)** включва:

- Връзката между мисия, целите и дадената дейност (услуга);
- Политика и процедури, свързани с дадената дейност (услуга);
- Базисни познания и стандарти за извършване на дадената дейност (услуга);
- Значение на дейността (услугата) в общността;
- Връзка на дадената дейност (услуга) с останалите сектори на организацията, обществените групи и други организации.

Ориентацията в **определена длъжност** трябва да включва:

- Специфични отговорности, очаквания и ползи от работата;
- Ниво в доброволческата йерархия и отчетност;
- Налични инструменти и ресурси;
- Преки ръководители, равнопоставени колеги, подчинени и помощници;
- Методи за комуникация и отчитане;
- Отговорности по сигурността и процедури за докладване на инциденти;
- Система за оценяване на поетите задължения и предоставяне на възможности за развитие;
- Политика и процедури относно доброволците, включително процедури за разрешаване на спорове.

Специална ориентация се предоставя за членове на ръководството и председатели на областни организации. Препоръчително е да се провежда годишна ориентация за ръководството на областно и общинско ниво. Програмата за обучение на ръководни екипи се координира от професионалната структура на по-високо ниво.

Отговорниците за доброволците следва да проследяват ориентацията на новопостъпилите доброволци и да впишат тази информация в личното досие на доброволеца.

Мотивиране

Всички хора имат нужда от сигурност, удовлетворение и одобрение. За да се задържи и разшири участието на доброволците, тези основни нужди трябва да бъдат задоволени.

Доброволецът има потребност да разбира, че:

- Нуждите му са съвместими с мисията на областната организация.
- Приносът му се цени.
- Оценяват се вложените време и усилия.
- Участва в процеса на планиране.
- Подкрепян е при изпълнение на задълженията си.
- Уменията му се обогатяват.
- Част е от екип.
- Осигурени са му условия за работа.
- Хората го познават.
- Присъщите на дейността му разходи се покриват.
- Има признание за добрите му идеи.

Представително изследване на доброволството в БЧК показва, че **основните стимули за осъществяване на доброволна дейност за организацията са:**

- Желанието да се помогне на нуждаещите се;
- Възможността за осъществяване на социални контакти;
- Възможността за участие в дейност, чиито резултати пряко засягат доброволеца;
- Възможността за придобиване на допълнителна квалификация.

Проучванията показват, че сред най-често споменаваните причини за напускането на доброволци са: промяна в личното положение (здраве, семейно положение, преместване, загриженост за работата); неудовлетвореност от поставените задачи; липса на смислени програми; липса на участие при вземането на решения; разрыв в отношенията между доброволците, ръководителите и персонала; продължителността на обучението; несигурност в качеството на лидерите; неудобство от промените или просто умора.

Това са фактори, допринасящи за отдръпването на доброволците.

Специално внимание следва да се обърне на някои вътрешни фактори в организацията.

- Нуждите и желанията на доброволеца не са удовлетворени, защото определена дейност е спряна и не е положено никакво усилие той да бъде преместен на подходяща алтернативна позиция в рамките на организацията.
- Неадекватното обучение и липса на подкрепа на доброволеца води до разочарование, и в крайна сметка - до прекъсване на ангажимента към организацията.
- Прекалената ангажираност или нереалистичните очаквания за времето и ресурсите на доброволеца отнемат удоволствието от това да дарява и показва липса на уважение към доброволеца от страна на организацията.
- Лошото планиране може да доведе до набиране на голям брой доброволци за малък брой позиции. Ефективното оползотворяване на доброволците е отговорност на организацията.

ПРИБОЩАВАНЕ / УЧАСТИЕ

Приобщаването на доброволците към червенокръстката организация не приключва с тяхното базисно и специализирано обучение и включването им в дейностите на БЧК. В зависимост от степента на съпричастност и възприемане на мисията и ценностите на организацията, участието в организационния и неформалния живот на структурите и влиянието, което оказват те върху развитието им, дейността на доброволците в работата на БЧК може да се раздели на три степени:

- **Активно участие** (участват във всички фази на създаване и реализиране на доброволческите дейности и програми)
- **Културално участие** (допринасят за развитието на организацията; със силно развито чувство за принадлежност; спомагат за развитието на взаимоотношенията между структурите в организацията)
- **Институционално участие** (имат формализирана и ясно дефинирана роля в Ръководството съгласно Устава на БЧК; представят и представляват организацията на различни форуми)

Подкрепа

Най-общо, подкрепата за доброволците може да бъде определена като:

- **Материална подкрепа** (осигуряване на материална база за успешно осъществяване на тяхната дейност)
- **Финансова подкрепа*** (осигуряване на средства от бюджет, субсидия, програми за реализиране на доброволчески дейности)
- **Организационна подкрепа** (кадрова, методическа - организационни подходи и практики, обучителна)

Тук може да започнем с: разработването на Политика и правила за осъществяване на доброволческата дейност, стратегии за развитие на доброволчеството на национално и областно ниво; създаване на „Доброволческа служба“ и въобще - на формална структура за осъществяване на съвременен доброволчески мениджмънт; разработване на методически ръководства и наръчник на доброволеца; информационно осигуряване на дейността; провеждане на квалификационни курсове, обучения, обмен на „добри практики“ и да завършим със систематичното определяне на дейностите за доброволческа изява и формулиране на длъжностни характеристики на работни места за доброволци, на базата на професионално съществен „анализ на нуждите“ в общността.

- **Логистична подкрепа** (транспорт, екипировка, възстановяване на разходи, координация, техническо осигуряване на дейностите)
- **Морална подкрепа** (коректно отношение към доброволците в организацията; ясни взаимоотношения и ангажименти на организацията; доброволческата дейност да не пречи на основната им дейност; възможности за участие в програми, съобразно интересите им; наличие на система за повишаване на квалификацията на доброволците; наличие на адекватна система за морално признание на доброволческия труд)

Една организация трябва да осъзнава и да има желание да поема разходите, свързани с работата с доброволци, ако си е поставила за цел да създаде и поддържа силна, добре квалифицирана работна сила. Осъзнаването на цената на доброволния труд е първата стъпка при разработването на бюджет за осигуряване на доброволците.

* От особено голямо значение е **разработването на система за финансова подкрепа на доброволческата дейност**, която все още е „ахилесовата пета“ на системата за реализиране на съвременен доброволчески мениджмънт, както на национално, така и на областно ниво.

Програмите, свързани с полагането на доброволчески труд не бива да пропускат в бюджетите си следните компоненти:

- За административни разходи и логистика (застраховка, пощенски разходи, печатни разходи, работно пространство, канцеларски и други материали, възнаграждение и осигуровки за щатния персонал, работещ в „Доброволческата служба“ и по програми, оборудване, телефон, копиране на материали, пътувания и др.);
- За маркетинг и промотиране (плакати, брошури, излъчване на екрани, аудио-визуални материали, пощенски разходи и др.);
- За разходи по приема (отсяване на кандидатите и проверка на информацията);
- За разходи по издаване на документи за удостоверяване на самоличността (табелки с имената, униформи);
- За обучение и развитие на доброволците (материали, аудио-визуално оборудване, пътни разходи, регистриране, обучители, освежителни напитки, такси и разходи за организиране на конференции);
- За наблюдение и оценка (пътни разходи, печатни разходи, канцеларски и други материали и др.);
- За признателност към усилията, положени от доброволците (пощенски разходи, печатни материали, значки, плакети, официални събития и празници, фотографски материали);
- За осчетоводяване (канцеларски материали, оборудване, каса, компютър, софтуер, обучение).

Разходите, свързани с доброволческия труд, трябва да се включат в организационния бюджет наравно с разходите, свързани с щатния персонал.

Изчисляване на стойността

В рамките на процеса на бюджетиране е важно да се покаже, че доброволците привнасят стойност за организацията. Един от методите да се извърши това е да се изчисли финансовата стойност на времето, дарено от доброволеца в рамките на една година. Може да се използва следната формула:

Стойност на времето, дарено от доброволеца = Брой часове дарени от доброволеца за една календарна година X Средната надница за час доброволен труд (вкл. осигуровки) за настоящата година.

Начини за финансиране на доброволчески програми

Източниците на финансиране на доброволчески програми включват:

- Целеви средства по програми;
- Държавна субсидия за текуща дейност;
- Собствени средства;
- Дарения - финансови и в натура (графичен дизайн, отпечатване на материали, предоставяне на помещения);
- Мобилизирани ресурси в общността;
- Членски внос;
- Приходи от стопанска дейност.

Служителите, администриращи доброволческата дейност, трябва да притежават добри познания в областта на финансовото развитие и разработването на проекти или да работят в тясна връзка и сътрудничество със структурите, пряко отговарящи за финансовите въпроси и да ги информират за текущите финансови нужди.

Признание

Структурите трябва да имат работеща система за признание на доброволците. Тук се включват преди всичко **отличията, наградите и сертификатите** (Правилник за духовно стимулиране на БЧК), съответстващи на приноса на доброволците.

Успоредно с това, креативността и новаторството в тази област са особено важни, когато се търсят допълнителни начини за похвала на доброволните усилия. Сред начините за признание следва да се включи и **обучението** на доброволците. Не по-малко важно средство са **похвалите, количествените и качествените оценки в доклади**. По подобен начин признателността може да включва изборът за **участие в конференции, семинари или курсове**, заплатени от структурите. **Израстването в доброволческата йерархия** и нови отговорности, показва утвърждаващо действие. Добре е доброволци да **заместват или заемат позицията на платени служители**.

Политиките по **покриването на разходи (реимбурсиране)** са свързани с признаване разходите на доброволците, които са възникнали във връзка с доброволната им работа. **Целеви награди**, при които има възможност да се съчетае участието в общополесна дейност с лично удоволствие и лична удовлетвореност, включват посещения по места, лагери, възможности да представя структурите в обществото и участие в ръководни позиции.

Други форми на показване на признателност включват осигуряване на срещи с влиятелни хора в дружеството, препоръки от членовете на борда за специалните заслуги на доброволеца, споделяне на информация и обръщане към него за предложения. **Признателствата дават** прекрасна възможност да се изрази благодарност. Чувствителност към потребностите на другите може да се покаже по най-различни лесни начини - картичка за рождения ден, усмивка за посрещане, приятна работна обстановка, няколко думи на похвала, благодарности.

Организациите и институциите, предоставили доброволци, също трябва да получат признателност за усилията си. Плакети, речи и писма за похвала и признателност, снимки на презентации; благодарности, включени в справочни материали, включване в годишния отчет са подходящи начини да се покаже благодарност и признание.

Нуждите на **младите хора** от признание включват информация за обучението им преди започване на работа и участието им в същинското предоставяне на програмите, споменаване на опита им в техните CV-та, писма до влиятелни хора, възможности за споделяне на опит с други младежи, членство в бордове или работни групи, писма с похвали и препоръки.

В свят, в който финансовата печалба е мерило за успеха, трябва винаги да намерим начин да подкрепяме и оценяваме дарените ни време и усилия.

Наблюдение и оценка

Решаващ компонент в управлението на доброволците е текущото наблюдение и оценката на доброволческата дейност. Процесът на наблюдение и оценяване определя до каква степен са постигнати основните цели, измерва качествата на структурата, методите на действие и разпределяне на средствата. Периодичната оценка на работата на доброволците и на програмите с доброволческо участие гарантира поддържането на стандартите за качество, прецизира планирането и дефинира препоръките за бъдещи подобрения.

Процесът на оценка включва следните стъпки:

- Формулиране на индикатори (показатели за изпълнение)
- Събиране на информация
- Анализирание на събраната информация
- Модифициране на плановете, действията, програмата

Целите на оценката могат да са свързани с подобряване на услугите, събиране на информация за бъдещи планове, признание на постиженията и гарантиране на отчетност на доброволците и служителите. Оценката разкрива колко успешни са били плановете и измерва степента, до която са постигнати задачите. Също така измерва прогреса и идентифицира проблемни сфери, както и съпоставя качеството и ефективността на платените служители и доброволците.

Текущата оценка се извършва преди и по време на програмата, за да се подобри нейния ход. Резултатите от тази оценка определят курса на развитие. Обобщаващата оценка оценява дадената програма след като тя е приключила.

Всеки одит на дейностите, било то чрез формални или неформални средства, трябва да е подкрепен от ръководството и да включва участие на подходящи доброволци и служители. Резултатите от оценката трябва да се документират писмено и да включват предложения за решаване на проблемите.

Оценка на работата на доброволците

Доброволците трябва да правят **самооценка** на работата си, а също така и **оценка на програмата**, в която са включени, чрез въпросници. Всеки поставя оценка на уменията си и определя силните си страни и тези, които трябва да бъдат подобрени. Доброволците могат да изразяват желанието си да работят на други позиции в рамките на организацията. Сферите на работа също трябва да се оценяват. Добре е да се търси мнението на доброволците за програмата, както и предложения за подобрения. Важна е оценката за обучението, подкрепата и комуникацията. Самооценката на доброволците е най-полезна при установяване нуждите от обучение по време на работа или подобрения в самата програма. Както при всяка друга оценка трябва да има подготвен стандартен формуляр, а резултатите да се популяризират между доброволците и техния мениджър. Доброволците трябва да познават стандартите за оценка, които служителите използват, както и да имат достъп до резултатите и възможност да ги обсъдят. **Обратната връзка** също е начин за оценка на работата.

Друга форма на оценка е мнението на бенефициентите/участниците в програмата, които попълват **формуляр за оценка на програмата**.

Всеки процес на оценка трябва да бъде въвеждан внимателно и постепенно. На него не трябва да се гледа като на заплашващ елемент, а като на изключително необходим инструмент за подобряване на всички аспекти на доброволната работа.

АНАЛИЗ / ЗАДЪРЖАНЕ

Преход

Анализът на изявата на конкретния доброволец и решенията, свързани с това дават две възможности: задържане и следваща „промоция“ или „извеждане“ от организацията.

Окончателното решение, разбира се, зависи и от личните планове и намерения на самия доброволец. В тази връзка, особено важно е след приключване на определена програма или дейност с доброволно участие, доброволецът да оцени и попълни **формуляр за обратна информация**.

Въпросите в този формуляр целят да насърчат доброволеца да предостави ценна обратна информация относно опита си, удовлетворението си и с това да улесни работата на Червения кръст при подобряване на доброволческата дейност.

Формуляр (анкета) за обратна информация

Име на доброволеца: _____

Дата: _____

Наименование на дейността/програмата: _____

Наименование на длъжността: _____

1. Какво Ви харесва най-много в работата като доброволец?
2. Какво Ви харесва най-малко в доброволната работа?
3. Пълноценно ли се използват вашите способности, умения и интереси?

Да До известна степен Не Не знам

4. Получихте ли необходимото обучение и инструкции?

Да До известна степен Не Не знам

5. Имате ли усещането, че работата Ви е оценена по подходящ начин?

Да До известна степен Не Не знам

6. Реагирано ли е адекватно на Вашите предложения и забележки?

Да До известна степен Не Не знам

7. Имате ли желание да продължите работа на настоящата си длъжност?

Да Може би Не Не знам

8. Желаете ли да работите по друга червенокръстка програма?

Да Може би Не Не знам

9. Какви възможности виждате за подобряване на опита Ви в Червения кръст?

Други коментари:

Промоция на доброволеца в организацията

Планирането на кариерата е отговорност, споделена между личността и организацията. Отделният доброволец поема основната отговорност за решенията, касаещи неговата кариера и начините за тяхното реализиране. Ролята на организацията е да създаде подходяща среда за подкрепа за доброволческо израстване и да осигури ресурси, необходими за това израстване, в случаите когато това е целесъобразно за организацията и е подкрепено от оценката след анализа.

Не трябва да се приема, че доброволците ще развиват своята кариера само чрез промоция и движение нагоре. Развитие съществува също когато:

- Доброволците обогатяват настоящата си позиция с допълнителни отговорности или възможности
- Доброволците започват работа в други сфери на дейност, програми или организационни нива

В съвременния доброволчески мениджмънт, прекият ръководител има ключова роля при планиране кариерата на доброволеца, като:

- Дискутира с него възможностите за доброволческо израстване, свързани с отделните работни места
- Осъществява текущи оценки и анализи на развитието му
- Предоставя информация за подходящи обучителни програми
- Включва доброволците в дейности, изискващи развиване на нови умения и натрупване на нов опит
- Окуражава доброволците да бъдат последователни и реалисти при планиране на своята доброволческа кариера
- Номинира доброволците за специални и перспективни задачи
- Помага на доброволците да осъществят контакти с ключови партньори

Ръководителят на доброволците играе основна роля за подкрепа на развитието на кариерата на доброволеца, като:

- Идентифицира и информира ръководителите от различни нива за потенциала и ресурса за развитие на доброволците
- Подкрепя и стимулира процеса на оценяване на доброволческата изява, особено когато става дума за доброволци - ръководители
- Регистрира възможностите за изява на доброволци на всички организационни нива
- Съдейства на ръководителите от по-ниски нива да прецизират възможностите за развитие на отделните доброволци и да ги свържат с кадровото обезпечаване на ключови позиции в организацията
- Подкрепя и инициира номинирането на доброволци за ключови позиции на общинско, областно и национално ниво в организацията

„Извеждане“ от организацията

Понякога организацията не попада на подходящи доброволци. В този случай това трябва да се установи възможно най-бързо и да се реагира открито и без осъдителни изказвания.

Когато, обаче, даден доброволец умишлено се отклонява от принципите, политиката и процедурите на националното дружество, реакцията следва да бъде категорична и да се предприемат стъпки за освобождаването на доброволеца.

Основни правила при освобождаването са:

- Дискретност
- Конкретни примери и обяснения за неприемливото поведение
- Обективни изявления, запазващи достойнството на доброволеца
- Предвиждане на достатъчна възможност за обсъждане на гледната точка на доброволеца
- Запазване рамката на диалог

Бележки

Съдържание

Въведение.....	
Организацията.....	
Значими дати от историята на БЧК като доброволна организация.....	
Стъпки за осъществяване на доброволчески мениджмънт.....	
СТРАТЕГИЯ.....	
1. Визия.....	
2. Планиране.....	
НАБИРАНЕ/ЗАИНТРИГУВАНЕ.....	
3. Промоция.....	
4. Посрещане/Подбор.....	
5. Ориентация (Базисно обучение).....	
ВЪВЕЖДАНЕ/ВКЛЮЧВАНЕ.....	
6. Договаряне.....	
7. Допълнително ориентиране (специализирано обучение).....	
8. Мотивиране.....	
ПРИБЩАВАНЕ/УЧАСТИЕ.....	
9. Подкрепа.....	
10. Признание.....	
11. Наблюдение и оценка.....	
АНАЛИЗ/ЗАДЪРЖАНЕ.....	
12. Преход.....	

