



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



МОСВОЛОНТЁР

ДЕЛАЙ МИР
ДОБРЕЕ
ВМЕСТЕ С НАМИ!

*Волонтеры
Москвы*



Серия: 5 ключей эффективной
работы с волонтерами

**Событийное волонтерство
как технология
вовлечения горожан
в системную волонтерскую
деятельность**

mosvolonter.ru

MOSCOW
URBAN
FORUM

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Ресурсный центр по развитию и поддержке
волонтерского движения «Мосволонтер»

В.Н. КОЗЕЛЬ
при участии сотрудников Ресурсного центра «Мосволонтер»

СОБЫТИЙНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО КАК ТЕХНОЛОГИЯ ВОВЛЕЧЕНИЯ ГОРОЖАН В СИСТЕМНУЮ ВОЛОНТЕРСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Серия: 5 ключей эффективной работы с волонтерами

Москва
2018

Козель В.Н. при участии сотрудников Ресурсного центра «Мосволонтёр». Событийное волонтерство как технология вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность.

– М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018. – 98 с.

Методическое пособие представляет собой описание методов работы с волонтерами на событиях различного уровня. Отбор и систематизация методов проведены на основе Стандарта по организации волонтерской деятельности «5 ключей успешной работы с волонтерами», разработанного Ресурсным центром «Мосволонтёр», и опыта работы ведущих организаций, реализующих событийное направление волонтерской деятельности. При этом акцент в пособии сделан на возможность применения методов, способствующих дальнейшему вовлечению горожан в системную волонтерскую деятельность после завершения. Также в методическом пособии предлагаются реальные примеры из практики организаторов событий и задания, которые позволят вам эффективно подготовиться к работе с волонтерами вашего события.

©Козель В.Н. при участии сотрудников Ресурсного центра «Мосволонтёр», 2018.

©ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018.

Содержание

Введение	8
Событийное волонтерство как технология вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность	10
Организация работы с событийными волонтерами	21
Пять ключей успеха работы с событийными волонтерами	
КЛЮЧ 1.	
Привлечение волонтеров к проведению крупных событий	26
КЛЮЧ 2.	
Подготовка волонтеров к работе на событии	48
КЛЮЧ 3.	
Сопровождение работы событийных волонтеров	59
КЛЮЧ 4.	
Мотивация событийных волонтеров	76
КЛЮЧ 5.	
Поощрение событийных волонтеров	89
Вместо заключения	95
Список использованных источников и литературы	97



«Каждая прочитанная книга приближает нас к успеху, свершению, благополучию. Каждая книга – это переосмысленный опыт чье-то жизненного пути. Методическое пособие, подготовленное профессионалами, без сомнения, содержит 5 ключей успеха. Во-первых, оно способствует продвижению и популяризации идей, ценностей и практики добровольчества для решения социально значимых проблем общества. Во-вторых, обеспечивает повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих в области управления добровольческими ресурсами. В-третьих, стимулирует участие людей разных возрастов в добровольческой деятельности. В-четвертых, вносит вклад в разработку и внедрение новых инициатив и технологий, поиск инновационных путей (проектов, программ) мобилизации добровольческих усилий. В-пятых, пособие написано специалистами, которые обладают знанием о волонтерстве на «кончиках пальцев!»»

Быстрова Лариса Ивановна, к.филос.н., доцент, начальник Управления по молодежной политике ФГБОУ ВПО Российский государственный социальный университет (г. Москва)

«Волонтерское движение в России сегодня активно развивается. С одной стороны, оно предоставляет множество возможностей для проявления активности граждан, желающих внести свой вклад в социально-значимое дело. С другой стороны, помогает организаторам крупных событий сделать его уникальным и провести на высшем уровне. Данное методическое пособие позволяет найти эффективные решения для широкого круга задач в работе с событийными волонтерами, выстроить системную коммуникацию между всеми участниками для успешного проведения события. Приведенные примеры и инструменты позволят вам сразу применить полученные знания в собственной практике организации события с привлечением волонтеров»

Гиль Сергей Сергеевич д.пед.н., профессор, ректор РУК, фаундер и научный руководитель группы проектов «Карьера в России»

Авторы выражают благодарность:

- Управлению молодежной и информационной политики Национального исследовательского Московского государственного строительного университета (УМИП) за предоставленную информацию об опыте работы с событийными волонтерами.
- Волонтерскому центру, Управлению молодежной политики и Факультету социальной работы Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Российский государственный социальный университет за сотрудничество в разработке методического пособия и предоставление материалов по организации работы волонтеров Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс».
- Организаторам событий, опыт которых описан в пособии в качестве примеров лучших практик работы с событийными волонтерами.
- Сотрудникам ГБУ города Москвы «Мосволонтёр» за идеи и рекомендации, нашедшие отражение в методическом пособии.

Инструкция

Чтобы вам было удобно пользоваться данным методическим пособием, мы разделили все материалы на тематические блоки, обозначенные соответствующими «хештегами», которые вы встретите в каждом разделе:

#Теория #Цитата – определение основных понятий и цитаты из различных источников.

#ЛучшиеПрактики – материалы практической работы российских и зарубежных волонтерских организаций.

#мосволонтер – материалы из опыта деятельности Ресурсного центра «Мосволонтёр».

#Инструменты – здесь вы можете узнать о тех «инструментах», которые позволят вам подготовиться к организации своего события с привлечением волонтеров. В каждом разделе есть возможность самостоятельной работы: по итогам прочитанного, вы можете самостоятельно применить полученные знания, выполнив задание для подготовки к вашему событию в блоке **#Инструменты**.

#ПРОчитать – в этом блоке мы собрали различные источники, которые могут быть полезны при изучении темы событийного волонтерства. Надеемся, что вам будет удобно работать с нашим методическим пособием, благодаря знаниям, заложенным в нем, ваши события с участием привлеченных волонтеров будут проходить успешно: как для участников, так и для организаторов.

Введение

Привлечение волонтеров к проведению крупного события является, на сегодняшний день, одним из показателей его значимости и престижности. Опыт проведения крупных международных событий (например, событий в рамках проведения в России Кубка Конфедераций FIFA 2017; Чемпионат мира по Танковому биатлону; XIX Всемирный фестиваль молодежи и студентов и др.), федеральных событий (например, Шествие «Бессмертный полк»; события в честь Государственных праздников России: День России, День Государственного флага РФ, День народного единства и др.), городских событий (Московский урбанистический форум; Московский выпускной; Открытие парка «Зарядье» и др.) дает представление о значении для проведения события особенной атмосферы, создаваемой волонтерами. Именно волонтеры становятся «лицом» события – они общаются с участниками, отвечают на их вопросы, их легко узнать среди многочисленных гостей. Участие волонтеров повышает уровень организации события, а по его итогам, отзывы в социальных сетях на работу волонтеров находят большой отклик в благодарностях посетителей. Привлечение волонтеров говорит и о социальной вовлеченности самих организаторов события.

Мы рассматриваем **событийное волонтерство как одно из перспективных направлений, через которое происходит вовлечение горожан в системную волонтерскую деятельность.** Событийное волонтерство является одним из самых популярных направлений волонтерской деятельности людей, которые живут в городах проведения событий и становится для них первым опытом участия в волонтерском движении.

Но при этом возникает проблема удержания событийного волонтера и вовлечение его в другие направления волонтерской деятельности. Работа с волонтером во время проведения события должна быть организована

таким образом, чтобы он осознавал полезность своего труда, возможности для своего развития, и волонтерство стало для него одним из постоянных и любимых дел.

В данном методическом пособии мы собрали опыт различных организаций (государственных, коммерческих и некоммерческих, российских и зарубежных), включая опыт Ресурсного центра «Мосволонтер», с **целью распространения лучших практик** событийного волонтерства для вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность.



Событийное волонтерство как технология вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность

В этом разделе мы отвечаем на следующие часто задаваемые вопросы по теме событийного волонтерства:

- Что же такое событийное волонтерство?
- Что мы относим к событиям?
- Как событийное волонтерство вовлекает горожан в волонтерскую деятельность?

Что же такое событийное волонтерство?

#Теория #Цитата «Бесспорно, волонтерство по праву можно назвать глобальным социальным феноменом современности, включенным в мировые тренды и, в то же время, имеющим ярко выраженные национальные особенности в каждой стране»¹.

Волонтерская деятельность в России получила широкое распространение во всех сферах деятельности государства и общества, стала яркой и неотъемлемой частью жизни большого количества людей. Волонтерство сегодня представляет собой палитру вариантов деятельности, в которой каждый сможет найти занятие для себя. Накоплен и значительный опыт волонтерской деятельности, проводятся исследования ее сущности, содержания и перспектив развития.

¹ Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики: монография / М. В. Певная; М-во образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный ун-т им. первого президента России Б. Н. Ельцина, Ин-т гос. упр. и предпринимательства. - Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2016. – 431 с.

#Теория #Цитата «В современном обществе волонтерская деятельность выполняет следующие функции: поддержка незащищенных групп населения, участие в формировании и развитии гражданского общества, интеграция общества через ассоциации граждан, кооперация усилий для защиты прав и интересов индивидов, а также коллективное решение проблем сообщества»²

Со временем появляется все больше вариантов применения волонтерства как действенного инструмента в решении проблем и реализации возможностей. В связи с чем появляются все новые направления волонтерской деятельности, среди которых выделяется событийное волонтерство.

Чтобы создать постоянный волонтерский корпус или привлечь волонтеров на конкретное событие, у организаторов должно быть четкое понимание, что такое волонтерство и кто такой волонтер. Неверная интерпретация этих понятий влечет за собой ошибки в построении работы с волонтерами.

Волонтерство определяется нами как широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которые осуществляются добровольно на благо общественности. Событийное волонтерство как форма гражданского участия предполагает добровольную и осознанную деятельность волонтера в организации и проведении крупных значимых событий.

#Теория #Цитата «Событийное волонтерство – это добровольческая деятельность на мероприятиях местного, регионального, федерального и международного уровней»³

² Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 - 92 с.

³ Резолюции участников Всероссийского форума добровольцев в рамках итогового форума активных граждан «Сообщество» Москва, 3-4 ноября 2015 года.

Стоит отметить, что среди практиков организации волонтерской деятельности существуют разногласия в определении событийного волонтерства. Ошибочно к событийному волонтерству относят участие волонтеров в мероприятиях, имеющих очень конкретную тематику (направленность, проблематику) и соответствующее направление волонтерской деятельности (культурное, спортивное, экологическое, социальное, донорство, медиаволонтерство и др.). Также ошибочно относят к событийному волонтерству мероприятия, организованные для волонтеров (например, для организации досуга или на формирование команды).

Учитывая все нюансы предлагаем использовать в работе следующее определение:

Событийное волонтерство – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь в организации и проведении крупных значимых событий местного, регионального, федерального и международного уровней (помощь на конференциях, съездах, форумах, праздниках, концертах и т.д.).

Субъектом волонтерской деятельности является волонтер – человек, который, работая безвозмездно, стремится внести свой вклад в реализацию социально-значимых проектов.

#Теория #Цитата «Волонтер – лицо, которое добровольно, сознательно и безвозмездно осуществляет деятельность, направленную на достижение социально значимых целей. Эта деятельность направлена не на получение прибыли, а на реализацию потребности делать добрые дела. В настоящее время волонтеры становятся в России такими же популярными, как прежде добровольцы, вносящие огромный вклад в развитие народного хозяйства. Они осуществляют свою деятельность в различных сферах общественной жизни, однако приоритет отдается здравоохранению, образованию, культуре

и социальному обеспечению. Все более широкое распространение получает практика регистрации волонтеров, а сами они становятся обладателями личных книжек волонтеров»⁴.

#ЛучшиеПрактики При привлечении волонтеров к проведению события его организаторы могут уточнять понятие «волонтер», исходя из требований к нему. Так, в Программе привлечения, отбора и подготовки волонтеров XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов 2017 года в России приводится следующее определение: Волонтеры Фестиваля – это граждане Российской Федерации и иностранные граждане в возрасте от 18 до 70 лет, заключившие с Дирекцией договоры об участии в Фестивале путем применения своего опыта, знаний, умений без предоставления указанным лицам денежного вознаграждения за осуществляемую ими деятельность.

#Инструменты Вместе с командой организаторов обсудите, как вы определяете понятия «волонтерство» и «событийное волонтерство»? Кто такой волонтер, и какое место он может занять в вашей команде (при организации и проведении событий)?

#ПРОчитать

Про волонтерство

1. Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики: монография / М. В. Певная; М-во образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный ун-т им. первого президента России Б.Н. Ельцина, Ин-т гос. упр. и предпринимательства. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2016. – 431 с.

2. Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 - 92 с.

⁴ Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 - 92 с.

Что мы относим к событиям?

Особенность событийного направления волонтерской деятельности заключается в специфике самих крупных событий, которую необходимо учитывать организатору при привлечении волонтеров.

В теории менеджмента организация и проведение событий относится к отдельному его виду – событийный менеджмент или event-менеджмент.

#Теория Само понятие «событие» имеет различные значения. В широком смысле «событие» можно рассматривать как «... специальное мероприятие, спланированное и управляемое, призванное достичь определенных социальных, культурных или корпоративных целей и задач, осуществляемое подготовленной группой профессионалов⁵», а также как «... событие, предполагающее выражение культуры сообщества посредством определенных символов и знаков»⁶.

Наряду с понятием «событие» употребляется понятие «ивент» (event). Чаще всего, понятие ивент относится в большей степени к мероприятиям коммерческого характера, то есть проводимые с целью получения прибыли.

#Теория Ивент (event) – «... профессионально-спланированное и организованное событие в культурно-досуговой и маркетинговой сферах, предназначенное для определенного круга людей и являющееся для них значимым и уникальным, реализация которого ограничена во времени и пространстве и направлена на решение конкретных целей и задач, что обеспечивается использованием различных ресурсов»⁷.

^{5, 6, 7} Ивент-менеджеры в современной России: социологический анализ / Старцева Н. Н., Ваторопин А. С. - Екатеринбург, 2015. - 268 с.

Для крупного события характерны:

- большое количество участников и организаторов;
- большой охват территории;
- привлечение внимания СМИ и общественности;
- крупные затраты на ресурсы;
- короткие сроки проведения.

Существует множество тематических направлений событий: образовательные, общественно-политические, рекламно-информационные, спортивные (в том числе спортивно-оздоровительные), профессионально-деловые, празднично-торжественные и другие.

Масштаб события характеризуют следующие показатели:

- количество организаторов и партнеров события;
- время проведения;
- общая стоимость ресурсов для обеспечения события;
- количество посетителей события.

Также различают открытые и закрытые форматы проведения события:

– Закрытые. В этом случае узкий круг конкретных приглашенных собирается в отдельном помещении, доступ гостей ограничен пригласительными билетами, социальный уровень и интересы собравшихся приблизительно одинаковы.

– Открытые. Такой формат предоставляет любому желающему возможность принять участие в планируемых событиях. Тем самым значительно увеличивается риск создания опасных ситуаций.

Работа волонтеров, как отмечают организаторы событий, является мощным ресурсом для выведения события на новый уровень его проведения. Правильно подготовленный волонтерский корпус способен обеспечивать реализацию самых крупных событий, проводимых в городе на высоком уровне организации. **При этом, как отмечают специалисты волонтерских организаций, которые помогают привлечь волонтеров на событие, одной из проблем является отсутствие опыта у организаторов по взаимодействию с волонтерским корпусом.** Также специалисты уточняют, что при отсутствии опыта у самих организаторов, даже в ивент-менеджменте, еще больше уменьшает взаимопонимание с волонтерами, оставляют у них негативные впечатления от опыта волонтерской деятельности.

В этой связи, организаторам событий следует обращаться в профильные организации за консультацией или согласованием решений в работе с волонтерами.

#Инструменты Опишите коротко ваше событие и цель его проведения. К какому виду можно его отнести? Оцените масштаб события по представленным показателям.

#ПРОчитать

Про особенности организации крупных событий

1. Андрущенко Е.Ю. Менеджмент в сфере академической музыкальной культуры и современные event-технологии: Учебно-методическое. – СПб.: Издательство «Лань»; Издательство «Планета Музыки», 2017. – 84с. (Учебники для вузов. Специальная литература).
2. Ивент-менеджмент в спорте. Управление спортивными мероприятиями: учебно-методическое пособие/С.В. Алтухов. – М.: Советский спорт, 2013. – 208 с.

3. Макаревич, Ю.О. Event-технологии как основной инструмент позиционирования бизнеса в регионе: учебное пособие / Ю.О. Макаревич. - М.: Издательство «Русайнс», 2017. - 122 с.

4. Государственное управление современным развитием сферы культуры города Москвы: материалы секции научно-практической конференции «Горожане и город: исследование, оценки, дискуссии» (19-22 апреля 2016 г., Москва) / под общ. ред. К.И. Вайсера; Моск. гор. ун-т. упр. Правительства Москвы. – Москва, 2016. – 108 с.

Как событийное волонтерство вовлекает горожан в волонтерскую деятельность?

В Резолюции участников Всероссийского форума добровольцев 2015 года отмечается, что событийное волонтерство «... подразумевает привлечение волонтеров к организации и проведению событий спортивного, образовательного, социокультурного характера с целью их дальнейшей интеграции в смежные направления добровольчества, а также формирования гражданской культуры»⁸.

На основе собственного опыта и мнения партнеров мы определили **следующие причины, по которым событийное волонтерство можно считать технологией вовлечения горожан в волонтерскую деятельность:**

1. Привлекательность самого события

Практики организации волонтерской деятельности отмечают, что особенностью привлечения волонтеров в событийное направление является то, что первым порывом участия зачастую становится привлекательность самого события, его престижность, яркость, зрелищность, значимость для развития региона и страны. Кроме того, в реализации событий принимают участие представители экспертных сообществ, популярные артисты, известные блогеры, а также профессиональные ивент-менеджеры, что также привлекает представителей различных категорий горожан к участию. Престижные коммерческие события могут привлечь волонтеров бесплатным участием.

⁸ http://поснатриотцентр.пф/public/files/users/1/content/files/Rezolyutsia_Forum_a_Dobrovoltsev_-_2015.pdf

Подробнее мотивацию событийных волонтеров мы рассмотрим далее (в Ключе «Мотивация»), но стоит отметить, что **именно первый порыв к участию в крупном событии в роли волонтера приводит человека в мир волонтерства**. Он становится постоянным участником волонтерских проектов разных направлений.

#ЛучшиеПрактики Одним из ярких примеров является событийное волонтерство в рамках проведения Кубка Конфедераций FIFA 2017. Событие привлекло внимание множества горожан, которые в дальнейшем определили для себя направление волонтерской деятельности и стали постоянными участниками волонтерского движения. Многие волонтеры функции «Обеспечение работы со СМИ» стали постоянными медиаволонтерами Ресурсного центра «Мосволонтер», часть волонтеров функции «Городские мероприятия» стали постоянными участниками событий в культурных пространствах города – парках, музеях, библиотеках, также пополнились ряды волонтеров-медиков благодаря функции «Медицинское обслуживание».

2. Для работы в данном направлении не требуется опыт волонтерской деятельности

Простота вхождения в событийное волонтерство становится также очень привлекательным фактором для горожан и облегчает вхождение в целом в волонтерскую деятельность. Ведь работа волонтера на событии чаще всего не требует серьезных знаний и подготовки, что развеивает сомнения горожанина в собственных силах, и он с легкостью принимает решение об участии. Кроме того, полученный первый опыт волонтерской деятельности придает волонтеру уверенности в себе и мотивирует на новые достижения в данной сфере. Также волонтерами событийного направления могут стать представители различных категорий граждан: молодежь, люди с инвалидностью, школьники, пожилые люди и др.

3. Знакомство с миром волонтерства через участие в событиях

Участие в событиях в качестве волонтера дает возможность познакомиться с основами волонтерской деятельности, ее ценностями, целями и принципами. Знакомство происходит во время привлечения и обучения волонтера, во время его общения с опытными волонтерами и волонтерами-наставниками (тим-лидерами, менеджерами, координаторами), в процессе непосредственно функциональной работы и взаимодействия с посетителями события.

Насколько успешным будет опыт участия горожанина в событиях и насколько позитивным будет представление горожанина о волонтерской деятельности во многом зависит от организаторов события. В данных методических рекомендациях мы предлагаем вам ознакомиться с **5 ключами успеха работы с событийными волонтерами**, которые и представляют собой **технология вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность**.

#ПРОчитать

Про вовлечение в волонтерскую деятельность

1. Волонтерство как фактор социализации молодежи: исторические и современные практики [Текст] / Горлова Н.И., Красавина Е.В., Крутицкая Е.В., Троска З.А. – Москва: Перспектива, 2016. - 168 с.
2. Моя профессия – волонтер! Организационный аспект деятельности добровольческого объединения [Текст]: учебно-методическое пособие: [в 2 ч.] / Всероссийский фонд «Нац. перспективы» [и др.]; [отв. ред. М. Б. Лига]. – Чита: ЗабГУ, 2013. - 21 см. Ч. 1. - 2013. - 163 с.
3. Социально-психологические условия вовлечения волонтеров в деятельность общественных организаций: диссертация ... кандидата психологических наук: 19.00.05 / Бархаев Александр Борисович; [Место защиты: Рос. гос. социал. ун-т]. – Москва, 2010. - 292 с.

Организация работы с событийными волонтерами

Перед тем как мы перейдем непосредственно к «5 ключам успеха работы с событийными волонтерами», мы определим, какие это «ключи» и на каком этапе они нам необходимы.

#Теория Работа с волонтерами представляет собой «... деятельность, направленную на оптимальное использование труда волонтеров»⁹. Если рассматривать работу с волонтерами в целом, то она может включать в себя следующие этапы:

1. «Процесс подготовки к работе с добровольцами (выявление потребности организации в добровольцах, определение работы, которую будут выполнять добровольцы, а также анализ требуемых ресурсов и условий работы);
2. Привлечение добровольцев (определение способов, с помощью которых планируется привлечь добровольцев);
3. Собственно работа с добровольцами (помощь добровольцами, показ престижности организации и поставленных ею целей, отслеживание изменения мотивации добровольцев к труду, привлечение добровольцев к совместному планированию, стимулирование работы добровольцев, а также поддержание традиций организации);
4. Преодоление возможных сложностей в работе с добровольцами (понимание сотрудниками организации необходимости работы добровольцев)»¹⁰.

^{9, 10} Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 92 с.

При проведении крупных международных и федеральных событий возникает необходимость в разработке и утверждении всеми организаторами события волонтерской программы, которая будет полностью регламентировать работу с волонтерами.

Волонтерская программа может включать в себя следующие разделы: цель и задачи программы; функциональные направления и количественный состав волонтеров; методы работы с волонтерами на этапе привлечения, подготовки, поощрения; мероприятия по мотивации волонтеров; структуру волонтерского корпуса и т.д.

Волонтерская программа разрабатывается с учетом специфики самого события, целей привлечения волонтеров к его проведению, особенности региона, в котором проходит событие. Волонтерская программа может включать и создание специального центра, который будет осуществлять волонтерское сопровождение события.

#ЛучшиеПрактики

В рамках подготовки к проведению Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России™ и Кубка Конфедераций FIFA 2017 были разработаны волонтерская программа Оргкомитета «Россия-2018» и программа «Городские волонтеры».

Волонтерская программа - это, в первую очередь, возможность для тысяч человек из России и других стран помочь с подготовкой и проведением Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России™ и Кубка Конфедераций FIFA 2017, внести свой вклад в создание крупнейшего в мире спортивного праздника. Главная цель программы – привлечение, отбор, обучение будущих волонтеров и организация их работы.

Если программа Оргкомитета нацелена на организацию работы волонтеров на объектах проведения Чемпионата, то целями программы «Город-

ские волонтеры» являются знакомство приезжих гостей с городом, и работа на информационных стойках в городах-организаторах.

Общим является то, что все волонтеры призваны создавать атмосферу праздника и добровольно участвуют в мероприятиях. Также программы объединяют схожие задачи и процессы по привлечению, отбору и обучению волонтеров, планированию их деятельности¹¹».

#ЛучшиеПрактики

ФГБОУ ВО «Российским государственным социальным университетом» для организации Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс» разработана волонтерская программа¹², целью которой является подготовка и организация волонтерского сопровождения «Абилимпикса» и региональных этапов его проведения в регионах Российской Федерации. Программа включает следующие разделы: цели и задачи программы, компетенции волонтеров «Абилимпикс», рекомендации по созданию центров на базе образовательных учреждений, инструкцию по организации волонтерского сопровождения Чемпионата и отдельным разделом является «Технологии работы волонтеров с людьми с инвалидностью», который отражает специфику проведения данного события. Также на базе РГСУ создан и осуществляет свою деятельность Национальный центр «Абилимпикс», который обеспечивает волонтерское сопровождение Чемпионата.

Организация работы с волонтерами, ее выстраивание и содержание зависит от направления волонтерской деятельности. В данных методических рекомендациях представлены «ключи успеха работы с событийными волонтерами», которые представляют собой методы работы с волонтерами событийного направления на каждом из этапов (см. Таблица 1).

¹¹ <http://welcome2018.com/volunteers/>

¹² https://abilympicspro.ru/netcat_files/123/127/Methodichka.pdf

Таблица 1.

Ключи успеха работы с событийными волонтерами

Этапы работы с волонтерами	Ключи успеха работы с событийными волонтерами
Планирование информационной кампании события	Ключ 1. Привлечение волонтеров к проведению крупных событий
Информирование горожан о самом событии и возможностях стать волонтером события	Ключ 4. Мотивация событийных волонтеров
Рекрутинг	
Обучение волонтеров	Ключ 2. Подготовка волонтеров к работе на событии Ключ 4. Мотивация событийных волонтеров
Работа с волонтерами во время проведения события	Ключ 3. Сопровождение работы событийных волонтеров Ключ 4. Мотивация событийных волонтеров
Подведение итогов работы и поощрение волонтеров	Ключ 5. Поощрение волонтеров Ключ 4. Мотивация событийных волонтеров

В зависимости от вида и формы проведения события методы работы могут корректироваться. Рассмотрим подробнее каждый из Ключей успеха работы с событийными волонтерами.

Про особенности работы организатора событий

1. Ивент-менеджеры в современной России: социологический анализ / Старцева Н. Н., Ваторопин А. С. – Екатеринбург, 2015. - 268 с.

Про волонтерский менеджмент

2. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ. ред. В.А.Лукьянова и С.Р.Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012.
3. Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики: монография / М. В. Певная; М-во образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный ун-т им. первого президента России Б.Н. Ельцина, Ин-т гос. упр. и предпринимательства. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2016. – 431 с.
4. Основы волонтерского менеджмента [Текст]: руководство по кейс-технологиям / Горлова Н. И., Троска З. А. – Москва: Перспектива, 2016. – 95 с.



КЛЮЧ 1.

Привлечение волонтеров к проведению крупных событий

Ключ 1 «Привлечение волонтеров к проведению крупных событий» включает методы работы с волонтерами на этапе планирования информационной кампании события, этапе информирования и этапе рекрутинга. При этом является важным информирование как можно большего количества горожан (в том числе с опытом волонтерской деятельности) о событии, возможностях участия в его проведении в качестве (роли) волонтера и требований к нему. Возможно включить информирование и в целом о волонтерском движении.

3 шага для успешного старта:

- 1.** Планирование информационной кампании события.
- 2.** Информирование горожан о самом событии и возможностях стать волонтером события.
- 3.** Рекрутинг волонтеров.

Планирование информационной кампании события

Информационная кампания события (на которое привлекаются волонтеры) представляет собой спланированный поток информации о самом событии и о возможностях стать волонтером на нем, распространяемый с помощью

различных средств и каналов массового и индивидуального информирования с целью привлечения волонтеров.

При планировании информационной кампании необходимо определить:

1. **Функции** волонтеров.
2. **Портрет** волонтера события.
3. **Количество** волонтеров.
4. **Каналы** информирования потенциальных волонтеров о событии.
5. **Преимущества** участия в данном событии для волонтеров.

Все эти данные потребуются для информирования горожан о возможности принять участие в вашем событии, привлечения к реализации события постоянных волонтеров или оформления заявки на предоставление волонтеров из профильных организаций.

Определяем функции волонтеров

Привлекая для своих событий волонтеров, организатор события не всегда имеет представление о том, какие точно функции можно поручить волонтеру и как эффективней выстроить разделение функционала между всеми участниками организации события. Мы предлагаем исходить из следующих параметров, которые помогут оптимально сформулировать функции волонтеров (в практике их часто комбинируют между собой):

- Место/локация/позиция волонтера в территориальном пространстве события.
- * Список функций будет отличаться в зависимости от того, проводится событие в помещении или на открытой территории.

В помещении	На открытой территории
Информационная стойка, сцена, welcome-зона, зона регистрации, спикер-зона, VIP-зал	Информационный центр, транспорт (аэропорты, вокзалы), последняя миля (на подходе к месту события) и т.д.

- Содержание работы. Например, аккредитация участников события, навигация, организация работы с делегациями, проведение экскурсий, помощь на площадке и т.д.
- Процессы проведения события. Например, маркетинг, PR, логистика деловая программа и т.д.

Эти варианты определены спецификой событий, а именно масштабностью, массовостью, часто большим территориальным охватом. Они в большей степени удобны и понятны для организаторов, позволяют процесс работы с волонтерами легко включить в общие процессы события. Для волонтеров функции могут быть уточнены задачи, которые необходимо будет выполнять волонтеру для качественного осуществления функции.

! Ошибочно к функциям волонтеров относят работу, предполагающую тяжелые физические нагрузки: гардеробщик, грузчик, уборщик и др.

#ЛучшиеПрактики #Мосволонтер в своей деятельности выделяет следующие основные функции волонтеров на крупных городских событиях:

- Работа с участниками (аккредитация, информационная стойка, навигация, подготовка и выдача пакетов участника и т.д.);
- Деловая программа (логистика, помощь спикеру, работа с менеджерами площадок, организация и наблюдение за оснащением площадок и т.д.);

- Работа с артистами (работа со стилистами, визажистами, помощь в проведении репетиций и концертов и т.д.);
- PR (связи с общественностью) (работа в пресс-центре, работа со СМИ, работа с PR-менеджером, сбор информационных материалов для отчета и т.д.);
- Функция встречи и сопровождения VIP-гостей (встреча и проводы на вокзалах и аэропортах, сопровождение иностранных делегаций во время мероприятий и т.д.);
- Координация зрительских потоков (рассадка гостей, помощь в навигации и т.д.).

#Инструменты Перечислите функции, для выполнения которых вы привлекаете волонтеров на ваше событие.

Составляем портрет волонтера события

Определение функциональных направлений позволяет составить портрет волонтера события, то есть выделить социальные и профессиональные качества волонтера. Качества, заложенные в портрете, становятся требованиями к событийному волонтеру, которые будут включены в информацию о событии и возможности стать его волонтером. **Под требованиями к событийному волонтеру мы понимаем знания, умения и навыки волонтера и его социально-личностные качества, необходимые для реализации функции, а также его возраст.**

#Инструменты Составьте портрет волонтера вашего события (перечислите качества, которыми должен обладать волонтер).

Определяем количество волонтеров

Одним из главных вопросов при привлечении волонтеров к проведению крупных событий является вопрос: сколько (оптимально) необходимо привлечь волонтеров для слаженной работы? Организаторы событий часто обращаются к своему опыту, но появляются все новые форматы проведения событий и тогда можно исходить из следующих факторов, влияющих на количество волонтеров:

1. Масштаб события: количество участников (посетителей), охват территории, в открытом или закрытом пространстве.
2. Количество позиций, на которых необходима работа волонтеров, и необходимое количество волонтеров на каждой позиции.
3. Предполагаемые функции волонтеров и количество волонтеров по каждому конкретному функциональному направлению.
4. Временной интервал работы волонтера конкретного функционального направления.

При расчете также стоит учитывать: взаимозаменяемость волонтеров, количество волонтеров для резерва, возможность ротации волонтеров (перехода волонтеров после завершения работы с одной функции на другую).

Серьезный подход к определению оптимального количества волонтеров позволит избежать ситуации, когда волонтеров намного больше требуемого количества, и для них не найдется дела во время события, и когда волонтеров меньше - падает качество исполнения функций.

Определяем каналы информирования

Для информирования большего количества горожан о возможностях принять участие в событии необходимо определить каналы информирования,

учитывая целевую аудиторию. Далее приведен список современных каналов, которые используются в сфере event-маркетинга для привлечения внимания целевой аудитории к событию и которые могут быть использованы для привлечения волонтеров к проведению события (см. Таблица 2).

Таблица 2.

Каналы информирования потенциальных волонтеров о событии

Каналы информирования	О канале	Возможности канала
Официальный сайт	Сайт, который поддерживается организацией в качестве источника официальной (подтвержденной организацией) информации.	Размещение информации на сайте организации: - Пресс-релиз о самом событии; - Статьи о возможности принять участие в событии в качестве волонтера.
Электронная почта	Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений, с возможностью читать и отправлять письма, прикреплять и просматривать файлы.	Рассылка электронных писем сотрудникам, партнерам, клиентам.

<p>Корпоративные паблики в социальных сетях VK, Facebook, Инстаграм</p>	<p>Паблик – это сокращенное название от термина «публичная страница».</p> <p>Паблик это сообщество в социальной сети, в которое могут вступить зарегистрированные в ней пользователи</p>	<p>Статьи (пресс-релизы) и посты о самом событии и о возможности принять участие в их проведении в качестве волонтера.</p> <p>А также статьи по подготовке и организации события, участниках и партнерах, полезный контент по теме для привлечения целевой аудитории.</p> <p>Создание встречи, на которую будут приглашаться участники групп волонтерских (и других общественных) организаций.</p> <p>Привлечение блогеров. Размещение на их страничках информации, проведение совместных прямых эфиров.</p> <p>Формат «стори» включает в себя видео и прямые трансляции.</p>
<p>Telegram</p>	<p>Мессенджер, позволяющий обмениваться сообщениями и медиафайлами многих форматов.</p>	<p>Размещение новости о событии в канале организации (события).</p> <p>Бот для информирования о событии или анкетирования участников.</p> <p>Создание корпоративных стикеров для привлечения внимания к событию.</p>

YouTube	Видеохостинговая компания, предоставляющая пользователям услуги хранения, доставки и показа видео. Пользователи могут загружать, просматривать, оценивать, комментировать, добавлять в избранное и делиться теми или иными видеозаписями.	На канале организации возможно разместить информационные ролики о событии для привлечения внимания целевой аудитории. Возможно привлечение блогеров (с большой аудиторией).
Реклама события	Неперсонифицированная передача информации о событии посредством различных носителей.	Размещение информации о возможности стать волонтером события на афишах, листовках, на специальных конструкциях наружной рекламы.
Пресс-конференция	Мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой повод, и организация или отдельная личность, непосредственно связанные с этой новостью или поводом, желают дать свои комментарии по этому вопросу.	Организация пресс-конференции предполагает приглашение заинтересованных лиц и представителей СМИ, которые осветят данное событие. Также во время пресс-конференции отдельным вопросом может стать привлечение к проведению события волонтеров.

<p>Информационное партнерство со СМИ</p>	<p>Определение нескольких информационных партнеров мероприятия</p>	<p>Подписание партнерского соглашения об информационном сопровождении подготовки и проведения мероприятия.</p> <p>Обычно выбирается несколько средств массовой информации, которые решают стать информационными партнерами с предоставлением своей площадки для публикации анонсов в обмен на размещение логотипа и прочих партнерских условиях на рекламных и информационных материалах мероприятия.</p>
<p>Информационное освещение события на различных мероприятиях</p>		<p>Выступление представителя организатора о самом событии и возможностях стать его волонтером на различных площадках: всероссийские молодежные форумы, международные общественные площадки, презентации в школах, ссузах и вузах, презентации среди НКО).</p>

Привлечение «звезд»	Работа с известными людьми	С целью привлечения большего внимания к мероприятию и вовлечения большего числа волонтеров и простых участников, в мероприятии принимают участие «звезды» - известные люди, которые становятся лицом информационной кампании, размещают информацию об участии в событии у себя на странице в социальных сетях, на сторонних ресурсах, упоминают в интервью. Это создает дополнительный информационный фон, который помогает привлекать горожан к участию в событии.
---------------------	----------------------------	---

Среди каналов информирования для привлечения волонтеров чаще всего организаторы событий используют корпоративные паблики в социальных сетях (собственные паблики, паблики партнеров и паблики волонтерских организаций).

#ЛучшиеПрактики #Мосволонтер

Пример статьи для информирования горожан о возможностях стать волонтером Финала I Национального Межвузовского чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkillsRussia 2017 (для размещения на сайте организации и официальных пабликах):

«С 29 по 30 ноября 2017 года в Москве на площадке 75 павильона ВДНХ состоится Финал I Национального Межвузовского чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkillsRussia 2017!

Под эгидой WorldSkills проводятся региональные, национальные и мировые чемпионаты, континентальные первенства. Участники совершенствуют свои навыки в шести блоках профессий: строительной отрасли, информационных и коммуникационных технологий, творчества и дизайна, промышленного производства, сферы услуг и обслуживания гражданского транспорта.

Мы приглашаем волонтеров стать частью движения WorldSkills, познакомиться с участниками из разных регионов и стран, которые любят свое дело и стремятся к повышению своих профессиональных компетенций. Регистрируйся на событие и прокачай собственные навыки.

Работа волонтерского корпуса по основным функциям будет осуществляться в период с 28 ноября по 01 декабря 2017 года.

Требования к волонтерам: возраст от 16 лет; коммуникабельность, грамотная речь, доброжелательность; навыки работы с группой и проведения презентаций (для функции «Проведение экскурсий по выставке Чемпионата»); возможность принять участие в мероприятии во все дни его проведения.

Функции волонтеров: встреча-проводы участников Чемпионата на ж/д вокзалах и в аэропортах, аккредитация, навигация, деловая программа, проведение экскурсий по выставке Чемпионата, помощь на площадке мастер-классов (Площадка Try-a-skill), помощь в проведении церемоний открытия и закрытия Чемпионата, помощь в работе стендов выставки, помощь в работе технического департамента по организации Чемпионата.

Статья (пост) для привлечения волонтеров на событие должна включать следующую основную информацию:

1. Описание самого события, история его проведения и значение для города.
2. Описание возможности стать волонтером события.

3. Сроки работы волонтера (сроки обучения волонтеров), чтобы волонтер мог спланировать свое участие, совместить с другими видами своей деятельности.

4. Требования к волонтеру (обязательные навыки, социально-личностные качества, возрастное ограничение и т.д.).

5. Функции волонтеров на событии. Это позволит раскрыть содержание работы, которую необходимо будет выполнять волонтеру.

Если организации не нужен постоянный волонтерский корпус, а нужны волонтеры на конкретное событие, то возможно обратиться в профильную организацию с целью привлечения волонтеров. При этом необходимо быть готовым выполнить некоторые условия по работе с волонтерами.

#ЛучшиеПрактики #Мосволонтер

При установлении партнерских отношений с РЦ «Мосволонтёр» для привлечения волонтеров, организатор события должен предусмотреть определенные условия по отдыху, питанию, экипировке волонтеров и т.д.

Для получения волонтерской поддержки организатор события направляет заявку, в которой уточняет требования к волонтерскому корпусу и условия работы волонтеров.

Заявка	
Название мероприятия	
Дата и время проведения	
Даты и время работы волонтеров	
Краткое описание мероприятия	
Возраст волонтеров	
Функциональные направления работы волонтеров	
Количество волонтеров по каждому конкретному функциональному направлению	
Временной интервал работы волонтера конкретного функционального направления	
Сервисы для волонтеров, которые Вы можете предоставить	
Поощрение волонтеров	
Контактное лицо от организаторов	
Необходимо ли предварительное обучение волонтеров	
Специальные навыки волонтеров	
При наличии пропускной системы, какие личные данные волонтеров необходимы	
Возможность заверить печатью подтверждение волонтерского опыта в ЛКВ (Личную книжку волонтера)	

Также организатору необходимо ознакомиться с основными правилами работы с волонтерами:

Координация работы

- Организовать встречу с представителем Ресурсного центра для обсуждения функций и графика работы волонтеров, включающего в себя перерывы на отдых и обед.
- Определить представителя для координации работы (координатора) в рамках проведения обучения и мероприятия, также для взаимодействия с представителями Ресурсного центра по всем вопросам.
- Организовать, при необходимости, обучение волонтеров (общее, функциональное, объектовое) совместно с Ресурсным центром не менее чем за 1 (один) день до мероприятия и осуществить организационное содействие на обучении и мероприятии.
- Корректировать работу волонтеров по согласованию с Координатором, Тим-лидером функциональных блоков волонтеров, направленных Ресурсным центром для оперативного взаимодействия на площадке во время проведения мероприятия.
- Информировать Координатора, представителя Ресурсного центра о фактах несоблюдения волонтерами своих обязанностей, а также нарушения дисциплины и делового этикета.

Сервисы для волонтеров

- Обеспечить волонтеров, при необходимости, пропусками на период проведения обучения и мероприятия.
- Обеспечить волонтеров экипировкой, предусмотренной для проведения мероприятия.

- Организовать процесс питания волонтеров:
Если волонтер работает меньше 4-х часов в день – кофе-брейк.
Если волонтер работает от 4-х до 5-ти часов в день – кофе-брейк и одноразовое горячее питание.
Если волонтер работает свыше 5-ти часов в день – кофе-брейк и 2-х разовое горячее питание.
- Осуществлять поощрение волонтеров в виде благодарностей и других форм поощрения по усмотрению организатора события (сертификат участника, сувенирная продукция и др.).
- В случае окончания мероприятия позже 23:00 организатору необходимо обеспечить трансфер волонтеров для безопасной дороги домой.

Правила общения с волонтерами

- При общении с волонтерами выдерживать корректный и вежливый тон.
- Давать задания волонтерам, только входящие в рамки его функционала.

Далее, в других «ключках», мы еще рассмотрим подробнее эти пункты.

Также существуют другие методы привлечения волонтеров. Например, различные ярмарки добровольческих вакансий. Это «... мероприятие, направленное на привлечение молодежи к добровольческой деятельности. В ней принимают участие государственные и некоммерческие организации, которым нужна помощь добровольцев¹³».

Определяем преимущества участия в событии для волонтеров.

Для привлечения волонтеров важным является показать преимущества

¹³ Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 92 с.

участия в данном событии для них, т.е. какую пользу получают сами волонтеры и какой вклад могут сделать своим трудом. Это позволит уже на данном этапе сформировать мотивацию у потенциальных участников.

! Включайте эти преимущества в общую информацию о событии или о возможности принять в нем участие.

#инструменты Сформулируйте основные преимущества участия в вашем событии для волонтера.

#инструменты Сформулируйте пост/статью для информирования горожан о вашем событии и возможностях принять участие в его проведении в роли волонтера (учитывайте функции волонтеров, требования к ним, их количество, специфику канала коммуникаций и включите преимущества участия).

После отклика желающих принять участие в событии, при необходимости, организаторы события проводят отбор волонтеров, т.е. проводят оценку соответствия их знаний, умений и навыков предъявляемым требованиям. Например, знание английского языка как обязательная компетенция для работы волонтером по функциональному направлению «Сопровождение иностранных спикеров». Этот процесс определяется в практике как рекрутинг волонтеров и является завершающим в этапе привлечения и переходным к этапу подготовки.

Этап рекрутинга начинается с момента подачи потенциальным волонтером заявки на участие. Уже на данном этапе происходит информирование волонтера о его функциях, волонтер может узнать подробности самого события, а также происходит включение волонтера в коммуникационную систему события, т.е. начинается подготовка волонтера к работе на событии. А во время обучения происходит непосредственно формирование необходимых компетенций волонтера для выполнения задач функционального направления.

Рекрутинг волонтеров

#Теория «Рекрутинг волонтеров (англ. recruiting - вербовка, набор, наем) - составная часть работы с добровольцами, содержанием которой является привлечение и отбор волонтеров. Что касается отбора волонтеров, то он предполагает формулировку вида предполагаемой работы и набора необходимых компетенций, а также оценку соответствия их предъявляемым требованиям¹⁴».

Рекрутинг волонтеров для события предполагает следующий алгоритм действий:

1. Прием заявок (анкета) от желающих стать волонтером события.

Для заявления о своем желании принять участие в проведении события в качестве волонтера кандидату необходимо отправить заявку, оформленную в виде анкеты.

Анкета должна содержать вопросы, позволяющие получить общие сведения о кандидате. Также, возможно уточнение конкретного навыка, который является особо значимым для выполнения функции (например, наличие водительских прав).

Если количество заявок больше или равно требуемому количеству волонтеров, то прием заявок заканчивается в объявленное время. Если заявок меньше, то прием возможно продлить, а также пригласить волонтеров из кадрового резерва.

2. Рассмотрение заявок. Если кандидат подходит под требования к волонтеру на данное событие, то его приглашают на собеседование. Если не подходит, то возможно включение его в базу данных волонтеров для приглашения в другие события.

¹⁴ Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 92 с.

3. Проведение собеседования. Кандидат приглашается на собеседование, по результатам которого будет принято решение о его участии в событии.

Организация собеседования включает в себя:

- Информирование кандидата о прохождении этапа рассмотрения заявок и приглашение на собеседование.
- Проведение собеседования.
- Обработка ответов кандидата.
- Сообщение кандидату о прохождении собеседования и приглашение на обучение.

! Если кандидат не прошел конкурс, то это решение также необходимо ему сообщить и предложить участие в другом событии или включить его данные в (волонтерский) кадровый резерв.

По итогам собеседования происходит распределение волонтеров по функциям (функциональным направлениям), при этом учитываются пожелания волонтера, его мотивация, предрасположенность к той или иной деятельности:

- Если волонтера интересует работа с VIP-гостями, он хочет быть первым, кого увидят участники и гости события, его можно определить на функцию встречи и сопровождения VIP-гостей или «GR» (Government Relations, дословно: взаимодействие с органами государственной власти). Но важным требованием является знание иностранного языка для коммуникации с иностранными гостями и знание делового этикета.
- Волонтер интересуется содержанием самой деловой программы события, спикерами, у него уже есть знания в данной области, а также он готов к работе с менеджерами площадок, тогда возможно предложить ему работу на функции «Деловая программа».

- Если волонтер - постоянный участник различных творческих мероприятий, имеет опыт в проведении репетиций и концертов, знает особенности работы со стилистами, визажистами, то его смело можно определять на функцию «Работа с артистами».
- Если волонтеру интересен процесс аккредитации участников события, формирование контактной базы, изготовление и выдача специальных опознавательных бейджей, то его можно определить на функцию «Работа с участниками». Также сюда относится своевременное предоставление и получение информации (волонтер будет распределять печатную продукцию, расписания событий, схемы движения транспорта, отвечать на вопросы участников).
- Если волонтер хочет оказывать помощь в проведении PR-мероприятий, участвовать в организации работы пресс-центра, взаимодействовать с журналистами, а также сопровождать информационных партнеров, в зависимости от статуса их поддержки, то он может выбрать функцию «PR».
- Выбирая функцию «Координация зрительских потоков», волонтер сможет работать со зрителями, обеспечивать комфортное пребывание делегатов и участников на объектах. Также, при необходимости, он сможет поддерживать активность зрителей на трибунах.

В зависимости от особенностей события волонтерам могут быть предложены и другие функции:

- Отсутствие языкового барьера, наличие в портфолио документов, подтверждающих знание иностранных языков, позволит волонтеру выбрать функциональное направление, предполагающее общение и сопровождение иностранных участников события, иностранных делегаций.

- При необходимости, волонтер может оказывать поддержку в перемещении участников: составлять расписание движения, помогать в организации транспортных потоков, консультировать людей по перемещению на разные объекты.
- Питание гостей – работа в пищевом блоке требует особых навыков: часто кейтеринг организуется сторонними компаниями, но волонтеры могут оказывать помощь маломобильным гражданам в доступе к точкам питания.
- Если волонтер заинтересован в получении опыта по организации культурно-массовых мероприятий, то он сможет принять участие в помощи по организации церемонии открытия и закрытия события: от настройки оборудования, до соблюдения регламента выступления официальных лиц, развлекательных коллективов, артистов и т.д.

4. Подтверждение участия волонтера в событии и приглашение на обучение.

Анкета волонтера Московского урбанистического форума - 2017

1. ФИО

2. Возраст

3. Функция (приоритетная/запасная)

4. Опыт волонтерской деятельности (названия мероприятия, функции)

5. Уровень английского языка

6. Другой иностранный язык/уровень

7. Присутствие на встрече 01 июля в 12:00

8. Даты участия в Форуме 06-12 июля.
Укажите конкретные даты.

9. Есть ли у Вас возможность участия в Форуме 03-05 июля?

#инструмент Разработайте анкету потенциального волонтера вашего события. Какие пункты будут обязательными?

#инструмент Какие вопросы на собеседовании потенциальному волонтеру вашего события будут обязательными?

#ПРОчитать

Про особенности привлечения волонтеров для участия в коммерческих событиях

1. Румянцев Д., Франкель Н. Event-маркетинг. Все об организации и продвижении событий. – СПб.: Питер, 2017. - 320 с. Разделы «Волонтеры – как с ними работать», «Волонтеры – где искать».



КЛЮЧ 2. Подготовка волонтеров к работе на событии

На основе практического опыта и изучения опыта зарубежных волонтерских организаций определены следующие результаты успешной подготовки:

- Каждый волонтер **готов** к выполнению функций на событии.
- Каждый волонтер чувствует себя членом команды.
- Волонтер несет идеи и ценности волонтерства в массы

Особенностью работы с событийными волонтерами является то, что их подготовка начинается уже на этапе рекрутинга и продолжается на этапе обучения.

Обучение событийных волонтеров

Подготовка волонтеров к работе на событии является обязательным условием их привлечения. Даже если на этапе рекрутинга было определено, что знания, умения и навыки волонтера полностью соответствуют требованиям к волонтеру события, то все равно является обязательным его обучение (общее, функциональное, объективное). Обучение необходимо, чтобы сформировать определенные компетенции волонтера в соответствии с особенностями самого события, его формата и содержания.

Обучение – инструктаж с разъяснением основных задач мероприятия и функциональных обязанностей волонтеров. Целью обучения событийного волонтера является формирование у него необходимых компетенций для работы на событии. Под компетенциями событийного волонтера мы подразумеваем совокупность знаний, умений, навыков и личностных качеств, необходимых для эффективной ежедневной работы на событии.

#ЛучшиеПрактики

В рамках подготовки волонтеров XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов 2017 года в России выделялись следующие ключевые компетенции:

Эффективная работа в команде: умение эффективно работать в команде, на высоком уровне выполняя свои функции и укрепляя отношения внутри коллектива и т.д.

Эффективная коммуникация: умение эффективно общаться с любыми категориями участников, умение выстраивать поддерживающий диалог, оказывать сервисы гостеприимства и т.д.

Управление конфликтами и работа с возражениями: умения трансформировать конфликты, разрешать сложные ситуации и работать с возражениями, а также умение работать со своими эмоциональными состояниями и работать с высоким коэффициентом стресса и т.д.

Организованность и ответственность: ответственное отношение к выполнению своих обязанностей, наличие рабочей дисциплины, умение распределять свое время и выполнять задания вовремя и т.д.

Межкультурность: понимание культурных особенностей каждого участника, межкультурная восприимчивость и толерантность и т.д.

Волонтер должен обладать комплексом различного рода компетенций,

должен уметь пользоваться ими в необходимой ситуации. Социально-личностные качества волонтера уже сформированы, и влияние на них в процессе обучения будет незначительным. Оценка социально-личностных качеств происходит во время рекрутинга волонтеров.

Для формирования компетенций волонтера обучение происходит по трем основным направлениям:

- Общее обучение.
- Функциональное обучение.
- Объектовое обучение.

Общее обучение

Этот вид обучения используется в самом начале деятельности волонтера (добровольца). Цель общего обучения: информирование волонтеров о событии и об особенностях его организации, а также формирование ключевых навыков.

Основные задачи **общего обучения** волонтеров:

- Ввести в историю события;
- Познакомить с системой управления события, с клиентскими группами и сервисами;
- Познакомить с системой управления волонтерами;
- Проработать ключевые компетенции волонтера;
- Провести тестовые мероприятия на предмет сформированности ключевых компетенций.

Также во время общего обучения необходимо обсудить:

- долю ответственности в выполнении общей работы, так как вместе

с ним задачи решают штатные сотрудники и другие волонтеры (добровольцы);

- кто будет контролировать его (добровольца) работу;
- кому и в какой форме он (доброволец) должен сообщать о проделанной работе.

Событийное волонтерство чаще всего является первым опытом волонтерской деятельности, поэтому **во время общего обучения обязательным является ознакомить участников с целями, ценностями принципами волонтерской деятельности. Также информировать о возможностях и особенностях участия в других направлениях волонтерской деятельности.** Таким образом, на данном этапе можно вовлечь горожанина также и в другие направления волонтерской деятельности.

Функциональное обучение

Основные задачи функционального обучения:

- Познакомить с системой работы направления/функции.
- Познакомить со всеми участниками направления/функции.
- Провести инструктаж по функционалу волонтера.
- Разобрать график работы волонтера.
- Разобрать на примере кейсов сложные ситуации.
- Провести тестовые мероприятия на предмет готовности волонтера приступить к работе.

Во время функционального обучения следует донести до волонтеров важность каждой функции и ее значение. Например, функция «транспорт» и «логистика» имеет большое значение для обеспечения безопасности на событии.

Объектовое обучение

Основные задачи **объектового обучения**:

- Познакомить с объектом (инфраструктура, зонирование и т.д.).
- Познакомить с командой объекта.
- Познакомить с рабочим местом волонтера.
- Познакомить с эвакуационными планами и мероприятиями.
- Провести тестовые мероприятия на предмет ориентации волонтера на объекте.

Объектовое обучение проводится на объекте, на котором пройдет событие. Возможен вариант организации объектового обучения за несколько часов до начала события.

Важно в процессе обучения отдельно уделить внимание вопросам оказания медицинской помощи, безопасности жизнедеятельности и действия в экстренных ситуациях.

Для подготовки и развития квалифицированных добровольческих кадров необходимо сочетать все виды обучения. Следует помнить, что у большинства волонтеров складывается положительное отношение к обучению в любой его форме, потому что это возможность получить дополнительную информацию, приобрести опыт или помощь для повышения продуктивности работы. Обучение воспринимается волонтерами как признание их авторитета и значимости их вклада в дело организации. Таким образом, обучение является составной частью процесса получения удовольствия от работы, которому следует уделять должное внимание.

При организации обучения волонтеров преподаватели (тренеры) должны определить методы, которые помогут сформировать необходимые компе-

тенции и выполнить задачи каждого из видов обучения.

#Теория Методы, которые можно использовать при проведении обучения событийных волонтеров

Группа методов обучения	Краткое описание	Варианты методов обучения
Активные формы обучения (далее АФО)	АФО побуждают участников обучения к активной мыслительной и практической деятельности в процессе овладения учебным материалом. Активное обучение предполагает использование такой системы методов, которая направлена, главным образом, не на изложение преподавателем готовых знаний, а на самостоятельное овладение участниками знаниями и умениями в процессе активной мыслительной и практической деятельности ¹⁵ .	<p>Неимитационные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дискуссия; - круглый стол. <p>Неигровые имитационные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кейс-метод (Casestudy) – это техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций. - проектная деятельность. <p>Игровые имитационные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деловая игра; - мозговой штурм¹⁶.
Лекции и семинары	Лекция - традиционная в системе образования форма обучения. Лекции позволяют ведущему за короткое время передать слушателям большой объем информации и ответить на дополнительные вопросы.	- Проблемная лекция (С помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: усвоение участниками обучения теоретических знаний, развитие теоретического мышления, формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста)

	<p>Семинары предполагают большую активность участников, используются для совместного обсуждения проблемы, выработки общих решений или поиска новых идей. При этом чаще всего участники обучения предварительно получают методические материалы (теорию), изучают их, а затем обсуждают на семинаре¹⁷.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Лекция вдвоем. (Здесь моделируются реальные ситуации обсуждения теоретических вопросов с разных позиций двумя специалистами, например, теоретиком и практиком, сторонником или противником той или иной точки зрения и т.п.). - Лекция с заранее запланированными ошибками (эта форма проведения позволяет развивать умение оперативно анализировать ситуации, выступать в роли эксперта, оппонента, рецензента, вычленять неверную или неточную информацию). - Лекция пресс-конференция (ведущий называет тему лекции, участники обучения пишут письменно вопросы и сдают. Ведущий раскрывает тему ответами на вопросы). - Лекция беседа (в начале лекции и по ходу ведущий задает вопросы для получения мнений, использует рассказы и иллюстрации). - Лекция-дискуссия (взаимодействие ведущего и участников обучения, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу). - Лекция с разбором конкретных ситуаций. - Лекции с применением техники обратной связи.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Лекция-консультация. - Лекция в форме деловой презентации.
Социально-психологические формы работы	<p>«Тренинг – своеобразный исследовательский метод, в рамках которого конструируются и изучаются межличностные отношения или социальные феномены»¹⁸. «Специальная систематическая тренировка, обучение по заранее отработанной методике, сконцентрированной на формировании и совершенствовании определенных умений, навыков и их комбинаций». «Групповой психологический тренинг представляет собой вид методов активного социально-психологического обучения, основанных на целенаправленном, комплексном и относительно продолжительном по времени использовании совокупности методов групповой работы»¹⁹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Тренинги коммуникативного общения. - Тренинги по целеполаганию. - Тренинги личностного роста. - Мастер-класс. - Тренинг по работе в команде. - Технологии групповой работы.

¹⁵ Современные методы и технологии преподавания экономических дисциплин: материалы научно-практической конференции / гл. ред. И.А. Мангасарова. - Пермь: Издательство Перм. гос. тех. университета, 2009. - с.32

¹⁶ Компетентностный подход. Инновационные методы и технологии обучения: учебно-методическое пособие \ сост. Н.В.Сололова, С.В. Николаева. - Самара: «Универс групп», 2009. - с. 10-19, 32-117

¹⁷ Компетентностно-ориентированные педагогические технологии: сб. науч. работ \ под ред. О.В. Дыбиной. - Тольятти: ТГУ, 2009. - 138 с.

¹⁸ Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы / И. В. Вачков. – М.: Эксмо, 2007. – с.12

¹⁹ Оганесян Н.П. Методы активного социально-психологического обучения: тренинги, дискуссии, игры. – М.: Издательство «Ось-89», 2005 г. – 176 с.

Само участие в первом событии в качестве волонтера является также технологией формирования у него компетенций, необходимых для дальнейшей волонтерской деятельности.

Некоторые правила организации обучения:

1. Сделать прохождение обучения обязательным условием работы волонтером на событии.
2. Информировать заранее о дате и времени обучения. Возможно, включить вопрос о возможности пройти обучения в конкретные даты в заявку на участие.
3. Выбирать вечернее время (дневное - в выходные дни) для занятий.
4. Предусмотреть раздаточный материал в виде инструкции или памятки для волонтера, с целью закрепления полученных знаний и пользования во время работы на событии. Данные материалы возможно раздать в печатном виде или отправить по электронной почте после обучения.

Параллельно с обучением необходимо проводить тренинги на знакомство и командоформирование среди участников. Одним из способов совершенствования коммуникаций и повышения эффективности работы событийных волонтеров является приобретение ими навыков командной работы. Огромный потенциал заложен в командном управлении, когда каждый член команды работает с максимальной отдачей. Преимуществами формирования команды волонтеров является

- ясность и определенность командных целей, разделяемых всеми волонтерами;
- включение каждого волонтера в рабочий процесс и взаимозаменяемость волонтеров;

- совместная выработка решений в рамках функционального направления;
- ориентация волонтерских команд на эффективность и ситуационное лидерство;
- проверка и оценка эффективности выполнения задач в рамках функционального направления.

#Инструменты Определите задачи общего, функционального, объектового обучения волонтеров вашего события:

Какие методы, на ваш взгляд, подойдут для организации обучения волонтеров для вашего события?

Составьте расписание занятий в рамках обучения волонтеров вашего события:

Структура обучения	Тема/Задачи обучения	Дата проведения
Общее		
Функциональное		
Объектовое		

Про методы обучения и методы командообразования

1. Психологический тренинг: методология и методика проведения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии: [способы групповой работы, типология групп, использование метафоры, приемы создания игр, упражнения и техники] / И. В. Вачков. - 2-е изд., перераб. - Москва: Эксмо, 2010. – 555 с.
2. Технология ведения тренинга: теория и практика: [практическое пособие] / Клаус Фопель; [пер с нем. М. Поляковой]. – 2-е изд. Москва: Генезис, 2015 – 260 с.
3. Управление командой / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 220 с.
4. Томпсон, Лей. Создание команды: [пер. с англ.] / Лей Томпсон. – М.: Вершина, 2006. – 544 с.
5. Система обучения персонала [Текст]: учебно-методическое пособие / В.Л. Сиднина; Академия маркетинга и социально-информационных технологий (г. Краснодар). – Краснодар: Слово, 2017. - 173 с.
6. Корпоративное обучение персонала организации [Текст]: [монография] / [Шаталова Н.И. и др.]; под общ. ред. Н.И. Шаталовой. – Екатеринбург: Изд-во УрГУПС, 2011. – 277 с.
7. Профессиональное образование и обучение персонала предприятий по разным направлениям и профессиям (специальностям) [Текст]: программы обучения персонала предприятий / В.С. Лисин, И.В. Франценюк, Л.И. Франценюк; под науч. ред. Кузнецова О.Л., Аренса В.Ж.; Российская акад. естественных наук. – Липецк: [б. и.], 2016. - 547 с.



КЛЮЧ 3. Сопровождение работы событийных волонтеров

Работа с волонтерами включает обязательное сопровождение их во время проведения события. Для успешного сопровождения волонтеров необходимо заранее определить:

- как наладить стабильную коммуникацию во время проведения события;
- как осуществляется планирование работы волонтеров;
- как будет осуществляться мониторинг работы волонтеров;

Также в данном разделе рассмотрим особенности взаимодействия с гостями мероприятий различных категорий: с детьми, инвалидами, пожилыми людьми, ветеранами, представителями СМИ, артистами, медийными лицами, VIP-гостями и т.д.

Как наладить стабильную коммуникацию во время проведения события

Как мы уже отметили, крупные события предполагают привлечение достаточно большого количества волонтеров, что требует тщательного планирования эффективной коммуникаций. Эффективность работы во многом зависит от налаженности коммуникаций между всеми участниками волонтерского корпуса.

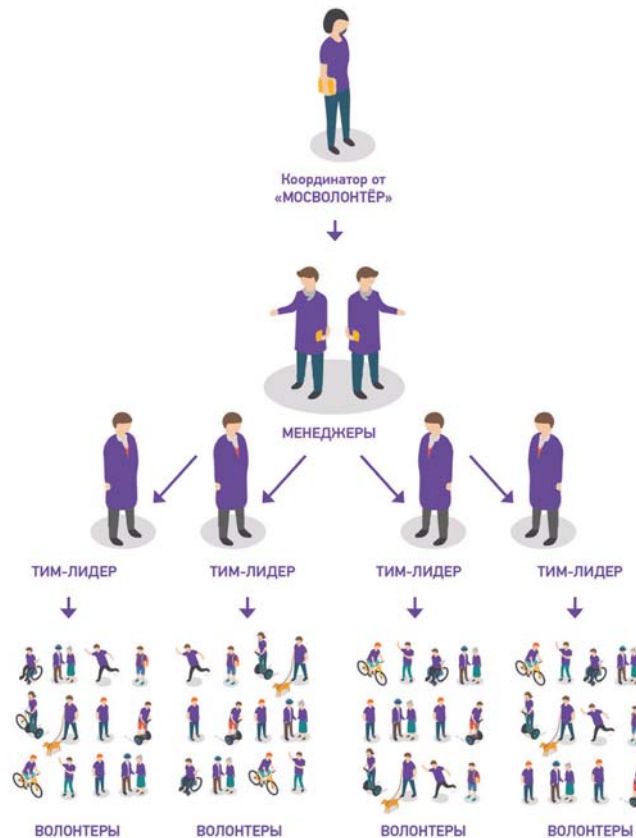
Планирование коммуникаций

При планировании коммуникаций нужно учитывать:

1. Структуру управления волонтерским корпусом.

Волонтерский корпус – сообщество волонтеров, сформированное для решения волонтерских задач конкретного события или мероприятия.

Для оптимизации управления волонтерским корпусом возможно воспользоваться следующим вариантом структуры управления.



В данной структуре управления выделяются следующие уровни:

- Координационный уровень;
- Функциональный уровень (управление функциональными направлениями);
- Оперативный уровень (управление волонтерской командой).

Соответственно, звеньями данной структуры являются:

Координатор. Координатор планирует и управляет всеми процессами волонтерского корпуса. Отличается зона ответственности координатора от волонтерской организации и координатора от организаторов события.

#Теория «Ивент-координаторы помогают ивент-менеджеру в организации события; могут специализироваться на одном из аспектов организации мероприятия – логистике, визовой поддержке и размещении гостей и т.д.»²⁰

Менеджер. Менеджер отвечает за выполнение конкретного функционального направления. Возможен вариант, когда позиция координатора и менеджера совпадает.

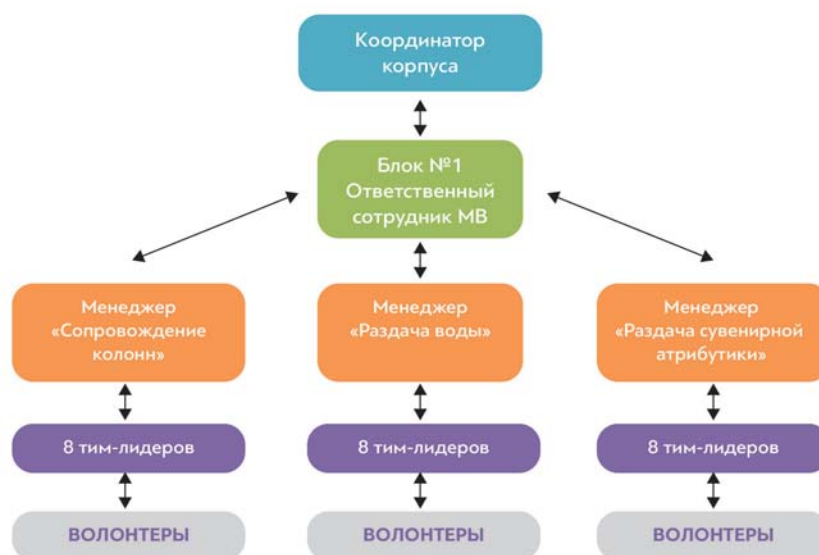
Тим-лидер. Тим-лидер возглавляет команду волонтеров внутри функционального направления.

Завершают структуру управления волонтерские команды. Также в структуре показаны связи – промежуточные связующие компоненты между всеми звеньями. Что дает представление о возможностях коммуникации во время события.

²⁰ Ивент-менеджеры в современной России: социологический анализ [Текст]: монография / Старцева Н. Н., Ваторопин А. С.; Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования Российской академии наук «Уральский институт менеджмента при Президенте Российской Федерации, Уральский ин-т упр. - Екатеринбург: Уральский ин-т упр. РАНХиГС, 2015. - 166 с.

#ЛучшиеПрактики #Мосволонтер

Пример структуры управления волонтерским корпусом на событии Шествие «Бессмертный полк» (Москва 2017).



2. Доступные методы коммуникации для всех ее участников.

К внутренним методам коммуникации волонтерского корпуса можно отнести:

- Личная постановка задачи;
- Телефонный разговор;
- Общая беседа (для команды волонтеров) в мессенджере или социальных сетях: для оперативной постановки задач, внесения любых изменений в работе на самом мероприятии. Эффективно использовать

в формате отправки сообщений от тим-лидера – команде волонтеров или от менеджера – команде тим-лидеров;

- Рации (радиооборудование) для оперативной передачи информации на мероприятии между координаторами, менеджерами и тим-лидерами (рекомендовано использовать именно для руководящих позиций на всех 3-х уровнях координационном, функциональном и оперативном).
- Электронная почта: для отправки документов, которые необходимо изучить до мероприятия; для отправки документов о подведении итогов после проведения мероприятия.
- Система для проведения вебинара. Возможно использовать для первичного инструктажа волонтеров, если они находятся в разных городах.
- Собрание в формате «бриф» и «дебрифинг». Для доведения планов до команды волонтеров и подведения итогов работы мы предлагаем использовать наиболее эффективные формы собрания: бриф и дебрифинг. Можно проводить также онлайн-собеседования с волонтерами.

Бриф — мероприятие, в ходе которого координаторами до команды волонтеров (волонтерского корпуса) доводится вся необходимая информация по работе на событии, формулируются цели и задачи для волонтерского корпуса на событии.

Слово **«дебрифинг»** (англ. debriefing) было заимствовано американскими психологами из военной терминологии, где оно обозначало процедуру обратную «брифингу» (англ. briefing — «инструктаж»), нечто вроде «разбора полетов».

Функции дебрифинга:

- выявить и обсудить возникшие на мероприятии ошибки и недочеты в работе;

- снять напряжение (тревогу, беспокойство);
- выявить установки, чувства и перемены, произошедшие с участниками волонтерского корпуса в ходе события
- соотнести итоговый результат с первоначально поставленными целями; сделать выводы.

Также возможно предусмотреть проведения инструктажа:

Инструктаж – постановка конкретных задач по функциональным направлениям волонтерского корпуса. Для каждого функционального направления можно проводить отдельный инструктаж менеджером данного направления.

Для организации коммуникации внутри волонтерского корпуса необходимо заранее разработать и оповестить всю команду о правилах коммуникации и ее иерархии. Такой план коммуникаций позволит оперативно обмениваться информацией и при необходимости вносить корректировки в работу волонтерского корпуса (информирование о задержки прибытия VIP-гостя, о переносе обеденного времени и т.д.)

3. Вопросы, с которыми могут столкнуться волонтеры (уточняющие вопросы по программе события, вопросы безопасности, оказания помощи, ответственности и т.д.).

#Инструменты Определите, какая структура управления волонтерским корпусом будет на вашем событии:

- Сколько уровней управления?

- Какие звенья будут в структуре?

– Какие связи возможны и между какими звеньями?

Изобразите графически структуру управления



#Инструменты С помощью данной таблицы предлагаем вам разработать план коммуникаций в рамках организации вашего события. По вертикали те участники коммуникации, которые обращаются (инициировали обращение), по горизонтали – к кому обращаются. При этом необходимо учитывать структуру управления, возможные методы коммуникации.

План коммуникаций

	Волонтер	Тим-лидер	Менеджер	Координатор
Волонтер	Бриф Дебрифинг Общая беседа в мессенджере Личная беседа	Бриф Дебрифинг Личная беседа	Обращение через тим-лидера (в экстремальных случаях).	
Тим-лидер				
Менеджер				
Координатор				

Как осуществляется планирование графика работы волонтера

#Теория Планирование — оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей, деятельность (совокупность процессов), связанная с постановкой целей (задач) и действий в будущем.

Планирование имеет на сегодняшний день множество видов. В работе с волонтерами возможно планирование в виде графика работы волонтерского корпуса на весь период проведения события и рабочего тайминга волонтера на каждый день.

Планирование графика работы волонтерского корпуса необходимо для достижения поставленных целей по качественному выполнению функций. Выделяют следующие этапы планирования графика работы волонтерского корпуса:

- Постановка целей и задач работы на события для волонтерского корпуса.
- Составление программы действий, в которую входят все функции (функциональные направления) волонтерского корпуса.
- Определение сроков, необходимых ресурсов по выполнению функции, уточнение компетенций волонтеров по каждой функции.
- Распределение блоков программы действий среди волонтерского корпуса, выделение ответственных и донесение планов до команды волонтеров.
- Фиксация результатов планирования в материальном виде, например, в виде программы мероприятия, плана дня, карты события и т.д.

Планирование работы волонтера на день можно представить в виде четкого рабочего тайминга, который представляет собой расписание последовательности выполнения действий волонтера в течение дня. Рабочий тайминг может включать в себя следующие пункты: check-in, бриф, инструктаж, работа, обед, дебрифинг, check-out и др.

№	Функция	Задачи	Компетенции волонтера	Дни работы
1	Ассистент спикера	Сопровождение спикера на весь период его пребывания в городе	Английский не ниже Upper-intermediate Владение необходимыми личностными качествами: открытость, доброжелательность, ненавязчивость; Владение необходимыми профессиональными качествами: высокий уровень самоорганизации, осведомленность о мероприятии, умение трезво мыслить в нестандартных ситуациях, субординация; Умение быстро ориентироваться на местности, и знание основных достопримечательностей г. Москвы	3 – 10 июня индивидуальный график)
2	Аккредитация	Выдача бейджей гостям форума; Оперативной решение вопросов, касаемых аккредитации;	Английский не ниже Intermediate; Владение необходимыми личностными качествами: открытость, доброжелательность; Владение необходимыми профессиональными качествами: внимательность, грамотность, стрессоустойчивость.	06 – 07 июня (03 – 05 предварительная регистрация)

#Инструменты Составьте программу действий будущего события и роли волонтеров в ней, с помощью таблицы, приведенной ниже:

Функция	Задачи	Компетенции волонтеров	Место работы	Время работы

#Инструменты Теперь вы можете уточнить план работы, составив рабочий тайминг дня события для команды волонтеров одной из функций или каждой функции на вашем событии. Для составления тайминга дня воспользуйтесь таблицей ниже:

Место	Время	Действие	Ресурсы	Ответственный

#Инструменты Визуализируйте тайминг «Один день волонтера события...»

--

Как возможно осуществлять мониторинг работы волонтеров

Тим-лидер (менеджер, координатор) должен понимать, зачем и каким образом осуществлять мониторинг за работой волонтеров.

Мониторинг предполагает контроль работы волонтера, но контроль должен быть развивающим – это позволит развивать команду волонтеров и привлекать их для работы на следующих событиях, используя прошлый опыт.

Контроль может осуществляться поэтапно, периодически или выборочно.



Предварительный контроль:

1. Поставьте цель перед командой волонтеров функционального направления.
2. Отследите реакцию волонтеров.
3. Если есть сопротивление, проясните, связано ли оно с недостаточным опытом или с недостатком желания волонтера.
4. Поработайте с сопротивлением.

5. Спросите, какие необходимы ресурсы или предложите их сами.
6. Обсудите полномочия волонтеров.
7. Обсудите план, назначьте точки контроля.

Заключительный контроль

Обсудите с участниками полученные результаты, позвольте волонтерам самостоятельно определить свои ошибки и достижения:

1. Что, по вашему мнению, было сделано удачно?
2. Что в следующий раз можно было бы сделать лучше?
3. Не похожа ли эта ситуация на что-то, с чем вы сталкивались раньше?
4. Какой выход возможен из сложившейся ситуации?

При осуществлении контроля работы волонтера помните про похвалу. Контроль важен и для того, чтобы показать волонтеру, что его работа заметна и значима.

#Инструменты Определите необходимые точки контроля для мониторинга работы волонтера, используя составленные ранее график и тайминг дня.

Во время проведения события важным является правила взаимодействия событийных волонтеров со СМИ (фотографы, корреспонденты, журналисты). С данными правилами следует ознакомить волонтеров заранее:

- Не давайте каких-либо комментариев по работе коллег и не разглашайте конфиденциальной информации;
- Волонтерам не разрешается давать интервью, помогать СМИ в вопросах, связанных с организацией события без предварительного разрешения своего функционального тим-лидера;

- Все просьбы журналистов о предоставлении комментариев или информации необходимо вежливо переадресовывать в пресс-службу события или донести эту информацию до тим-лидера, а тим-лидер до менеджера. Это позволит обеспечить точность всей исходящей информации и поможет поддерживать хорошие отношения со средствами массовой информации.
- Можно и нужно с радостью давать интервью медиаволонтерам, аккредитованному СМИ в присутствии руководства. Делать фотографии и делиться постами о деятельности событийных волонтеров в социальных сетях, используя официальные хештеги события.

А также всегда помните о том, что СМИ нельзя оставлять без ответа. Волонтеры являются «лицом» мероприятия: и даже если официальные заявления от волонтеров запрещены, любой журналист должен получить ответ на поставленный вопрос – если журналист просит о помощи, то ему надо оказать содействие. Тогда есть высокая вероятность того, что материал в издании получится положительным, и в том числе, в нем будет упомянута заслуга волонтеров.

Особое значение в работе волонтеров занимает оказание помощи людям с инвалидностью. Чтобы волонтер был готов помочь каждому, а нахождение посетителей на событии было комфортным, отдельным пунктом при сопровождении работы волонтеров должно стать ознакомление их с правилами взаимодействия с людьми с инвалидностью.

Правила взаимодействия волонтеров с людьми с инвалидностью

Основные правила взаимодействия:

- При разговоре с человеком с инвалидностью обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или переводчику.
- Прежде чем оказать помощь нужно спросить, нужна ли она человеку.
- Если помощь нужна, то лучше уточнить, как правильно ее оказать.
- Если Ваша помощь окажется не востребованной, не обижайтесь и не расстраивайтесь.

При общении с человеком на коляске:

- Встаньте перед ним так, чтобы было удобно разговаривать.
- При долгом разговоре найдите возможность сесть, чтобы ваши глаза были примерно на одном уровне.
- Не трогайте коляску без разрешения, не облакачивайтесь на нее.
- При перемещении двигайтесь со скоростью, комфортной человеку на коляске.

При общении с человеком с нарушениями зрения:

- Поздоровайтесь и представьте всех, кто рядом с вами, дайте понять, что вы обращаетесь именно к нему.
- При сопровождении человека нужно предложить ему взять вас под руку, со стороны противоположной той, в которой он держит белую трость.
- Никогда не беритесь за трость, с помощью нее человек ориентируется в пространстве.
- Сопровождайте ваши действия словами.

- Если вы даете что-то в руки человеку - предупредите его о свойствах предмета.

При общении с человеком с нарушениями слуха:

- Прежде чем начать общение, убедитесь, что вас видят; Поздоровайтесь и улыбнитесь.
- Говорите простыми короткими фразами.
- Не нужно говорить громче, если вас не попросят.
- Имейте терпение. Голос человека может быть глуше, и он может говорить медленнее.
- Попросите повторить, если не поняли.
- При необходимости напишите то, что хотите сказать.
- Используйте пантомиму.

С данными правилами необходимо ознакомить волонтера во время подготовки и напоминать перед началом рабочего дня. Стоит предупредить, что волонтеру следует быть готовым оказать помощь каждому человеку, если он просит об этом.

В процессе сопровождения работы на событии важно напоминать волонтеру о таком источнике информации, как инструкция или памятка волонтера, которая составляется для каждого события в отдельности и представляет собой свод основной информации о событии, о содержании и плане работы, об особенностях коммуникации и т.д. Но при этом будьте готовы отвечать на вопросы волонтеров. Всегда помните, что вы работаете над проектом гораздо дольше, чем волонтер.

#Инструменты Составьте план дебрифинга по подведению итогов дня работы на событии с командой волонтеров: Какие вопросы обсудите? О чем спросите? Что скажете команде?

#ПРОчитать

Про методы управления персоналом

1. Управление персоналом в России: теория, отечественная и зарубежная практика: монография / [Б.М. Генкин и др.]; под ред. А.Я. Кибанова; Гос. ун-т упр., Нац. союз «Упр. персоналом» Кн. 3 / [А.Я. Кибанов и др.], 2016 - 154 с.

Про ивент-менеджмент

2. Event-менеджмент: профессиональная организация успешных мероприятий / [У. Хальцбаур, Э. Иуттингер, Б. Кнаус и др.: пер. с нем Т. Фоминой]. – М.: Эксмо, 2010. – 384 с.

3. Шумович А.В. Искусство проведения мероприятий: беседы мастеров Бу и Шу / Александр Шумович, Александр Берлов. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 332 с.

КЛЮЧ 4. Мотивация событийных волонтеров



*Ты и я – мы часть истории,
которую создаем вместе²¹*

Одним из главных вопросов при работе с волонтерами становится вопрос их мотивации. Уровень мотивации волонтера напрямую влияет на степень его ответственности и итоговый результат проделанной работы. Развитие мотивации волонтеров к выполнению функций на конкретном событии имеет большое значение для мотивации волонтеров к дальнейшему участию в волонтерском движении. Таким образом, в работе с волонтерами необходимо формирование мотивации:

- К выполнению функций во время события.
- К участию в системной волонтерской деятельности.

Мотивация — это совокупность психических процессов, что требует у специалиста, работающего с волонтерами, некоторых знаний ее теоретических основ. Далее приводим основные понятия и определения, которые позволят

²¹ Лозунг городских волонтеров Кубка Конфедераций FIFA 2017

изучить процесс мотивации для применения этих знаний в практике работы с волонтерами.

#Теория «Термин «мотивация» используется как обозначение системы факторов, детерминирующих поведение, и как характеристика процесса, который побуждает к деятельности для достижения определенных целей. Мотивацию также принято рассматривать как совокупность внутренних и внешних движущих сил, т.е. мотивация – это побуждение к целенаправленной деятельности через воздействие внешних движущих сил (стимулов) на внутренние (мотивы)²²». Соответственно, нами рассматривается мотивация событийных волонтеров как характеристика процесса, который побуждает их к выполнению функций на событии.

#Теория «Наиболее характерной структурной единицей мотивации является мотив. Мотив— целепобуждающий и целеопределяющий выбор определенной деятельности индивидом, связанный с удовлетворением его потребности»²³. В психологии отмечается, что потребности служат мотивом к действиям людей. **«Потребности** — состояние субъекта, которое он испытывает при определенной нужде в тех или иных предметах, людях, объектах, материальных ценностях, необходимых для его существования. Потребности невозможно непосредственно наблюдать или измерять, об их существовании можно судить лишь по реальному поведению людей. Даже сам человек не всегда может однозначно судить о причинах своего поведения. В таком случае его мотивировка, т. е. сознательное суждение о мотивации, будет отличаться от мотива. Это может происходить, например, при бессознательной мотивации, причины которой кроются в прошлом, в подсознании человека»²⁴. Отметим, что мотивы являются внутренним побуждением активности человека, а внешним побуждением являются стимулы. «Стиму-

^{22, 23, 24} Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций / РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Доронина. М. А. Бичеев. — Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. — С. 8-9.

лы становятся мотивами в случае, если они будут субъективно значимыми и будут отвечать потребностям субъекта. Стимул определяется как побуждение, эффект которого опосредован психикой человека, его взглядами, чувствами, интересами, стремлениями и т.д.»²⁵.

В практике управления персоналом применяют термин «стимулирование» «...как целенаправленное применение по отношению к человеку стимулов для воздействия на его мотивацию. ... В качестве стимулов могут выступать отдельные предметы, действия других людей, обещания, носители обязательств и возможностей и многое другое, что может быть предложено человеку в компенсацию за его действия»²⁶.

Итак, при работе с волонтером стоит изучить его мотивацию и определить, что может стимулировать его к активной работе на событии и в целом системной волонтерской деятельности. Далее рассмотрим возможности для мотивации на всех этапах работы с событийными волонтерами.

Мотивация на этапе планирования и проведения информационной кампании события.

Планируя информационную кампанию, организаторам необходимо уделять особое внимание тому, какие мотивы будут определять деятельность будущего волонтера. Ответ на этот вопрос позволит организовать событие на должном уровне, ведь, как известно – именно **искренняя мотивация волонтеров способна создать уникальную атмосферу события.**

На этапе информирования горожан необходимо подробно рассказать им, какие возможности и преимущества откроет перед ними участие в событии в качестве волонтера. В особенности это является важным в отношении горожан, которые ранее не участвовали в волонтерской деятельности или вовсе не знали о ней.

^{25, 26} Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций / РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Доронина. М. А. Бичеев. — Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. — С. 10.

К мотивам горожанина или волонтера принять участие в проведении события можно отнести:

1. Как было уже отмечено в разделе «Событийное волонтерство как технология вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность»: возможность быть причастным к значимому для города и страны событию; яркость и привлекательность самого события; возможность работы в команде профессионалов ивент-менеджмента. Волонтер сможет в полной мере ощутить сопричастность к проведению значимого события, чувство гордости за проделанную работу.

2. Приобретение организационных и управленческих навыков. Событие, вне зависимости от его масштабов, позволит волонтерам стать его непосредственными участниками, от деятельности которых напрямую будет зависеть успех мероприятия. Волонтеры смогут научиться эффективно работать в команде, познакомятся с новыми для себя видами деятельности. Возможность такого развития особенно актуальна для школьников и студентов, которые еще не определились с будущей профессией. А для тех, кто уже определился, опыт работы в качестве волонтера сможет стать отличным стартом для профессионального развития.

#Теория «Профессиональное волонтерство – деятельность, направленная на получение опыта работы по избранной специальности. Так, будущие педагоги, психологи, социологи, юристы, медицинские или социальные работники и др. могут выбрать волонтерское движение для приобретения профессиональных навыков»²⁷.

3. Событийное волонтерство открывает широкие возможности для развития навыков общения, в том числе и на иностранных языках. Общение с иностранными волонтерами и гостями события поможет волонтерам спра

²⁷ Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 - 92 с.

виться с языковым барьером и повысить уровень своего владения языком в короткие сроки.

4. Возможности для саморазвития (развития социально-личностных качеств). На сегодняшний день значительное число организаций при подборе персонала обращают внимание не только на профессиональные навыки и умения, но и на социально-личностные качества, которые, безусловно, влияют на то, как человек будет осуществлять ту или иную деятельность. Волонтерство может помочь горожанину развить свои лидерские качества, научиться работать в команде, принимать оперативные решения, преодолевать кризисные ситуации и т.д.

5. Само мероприятие может проходить за пределами страны проживания будущих волонтеров. Таким образом, волонтер сможет путешествовать, знакомиться с новыми странами и культурами.

6. Волонтерство позволяет человеку самореализоваться. Участие в событии в качестве волонтера дает возможность примерить на себя совершенно новую социальную роль, проявить свои лучшие качества личности, выйти «из зоны комфорта», чтобы иначе взглянуть на свои собственные возможности.

Данные мотивы необходимо учитывать при проведении информационной кампании события, а также на других этапах работы с волонтерами.

При привлечении волонтеров через профильные организации в заявке также стоит указать предусмотренные сервисы и поощрения для волонтеров за работу на событии.

Мотивация волонтера на этапе рекрутинга и обучения

На этапе рекрутинга, а именно при проведении собеседования, возможно определить мотивацию участия горожанина в событии в качестве волонтера, для этого задать соответствующие вопросы.

Например:

- Что вы знаете о событии?
- Оцените роль волонтерского корпуса в проведении события?
- Почему вы решили стать волонтером этого события?

Ответы на эти вопросы позволят понять мотивы волонтера и определить стимулы для мотивации его работы на событии и дальнейшей волонтерской деятельности. Мотивы участия необходимо учитывать при определении функционального направления волонтера (см. Раздел «Подготовка волонтеров к работе на событии»).

#Теория «Изучение мотивации – анализ причин и факторов, которые инициируют активность человека, направляют, поддерживают и проводят определенный поведенческий акт»²⁸.

На этапе обучения важно выстроить работу так, чтобы мотивы волонтеров, которые возникли у них во время предварительного знакомства с событием и задачами волонтеров, были подкреплены определенными «осязаемыми» стимулами. Указание таких стимулов позволит не только в большей степени визуализировать для волонтеров их будущую деятельность, но и сформировать у них чувство ответственности за ее дальнейшее осуществление. Такими стимулами могут стать сервисы для событийных волонтеров, например, такие как:

- Возможная организация проживания и питания волонтеров: в зависимости от масштабов и специфики события;
- Выдача экипировки;
- Возможность использования специализированного транспорта во время мероприятия и подготовки к нему;

²⁸ Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций / РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Доронина, М. А. Бичеев. — Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. — С. 8.

- Медицинское страхование;
- Гарантия безопасности;
- Предоставление необходимых инструментов для осуществления волонтерской деятельности (например, рации);
- Возможность дальнейшего получения «Личной книжки волонтера» или отметки в ней об участии в мероприятии;
- Возможность нахождения на самом событии, общение с его участниками и организаторами.

В процессе обучения необходимо подробно рассказывать о целях и задачах волонтеров, об их полномочиях, возможностях, степени необходимой ответственности. Понимание содержания работы дает волонтеру чувство уверенности в собственных силах по ее выполнению, чем мотивирует на качественное выполнение задач.

В ходе обучения волонтер будет ознакомлен с правилами командной работы, сможет выбрать свою дальнейшую позицию в команде, возможно, стать ее тим-лидером. Значение подготовки волонтеров к выполнению функций на событии определяется также формированием корпоративной культуры волонтерского корпуса события.

#Теория «На практике корпоративная культура свидетельствует о целях, задачах волонтерского объединения, отражает характер деятельности и несет яркую, эмоциональную, позитивную нагрузку»²⁹. Корпоративная культура «...придает членам добровольческого объединения организационную идентичность, определяет внутригрупповое представление об объединении, являясь важным источником стабильности и преемственности. Все это создает ощущение надежности в коллективе волонтеров, а у его членов своего положения в нем»³⁰.

^{29, 30} Моя профессия – волонтер! Организационный аспект деятельности добровольческого объединения: учебно-методическое пособие: [в 2 ч.] / Всероссийский фонд «Нац. перспективы» [и др.]; [отв. ред. М. Б. Лига]. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 21 см. Ч. 1. – 2013. – 163 с

На этапе обучения знакомство с другими направлениями волонтерской деятельности будет способствовать мотивации волонтера к дальнейшему участию в волонтерском движении.

Мотивация волонтеров во время проведения события

На этапе непосредственной работы с волонтерами очень важно избежать ситуации эмоционального выгорания, не позволить волонтеру потерять интерес к осуществляемой им деятельности.

Для этого имеет большое значение роль тим-лидера, который следит за атмосферой в команде волонтеров и их эмоциональным настроением. Перед началом работы тим-лидеру стоит подготовиться к взаимодействию с командой, продумать варианты подбадривания волонтеров.

Также влияет на рабочий настрой формирование корректного и продуманного графика смен, фиксированного времени начала и окончания работы.

Благодаря смене функциональных ролей (ротации) волонтер сможет поработать на нескольких функциональных позициях в течение дня. Это позволит ему не только вовремя «переключить» внимание, но и получить новый опыт, новые знания, умения и навыки. Подобный метод часто используется в практике борьбы с эмоциональным выгоранием сотрудников, поэтому использование его в практике работы с волонтерами сможет дать не менее успешные результаты.

#ЛучшиеПрактики Английская компания Hotboxevents привлекает волонтеров на фестивали в Великобритании, такими как Download Festival, Latitude Festival, VFestival South, the Reading Festival or Leeds Festival. Волонтеры работают на временно организованных пространствах, обменивают браслеты участников при входе на арены, концертные залы и т.д. Команда волонтеров не только работает с посетителями, но и следит за пожарной и криминальной безопасностью, обеспечивает медицинскую помощь. Набор волонтеров проводится каждый год и состоит из участников прошлого года

и новых, которым необходимо пройти полное интервью по телефону или лично. Процесс подготовки волонтеров к мероприятию состоит из нескольких этапов: брифинг, тренинги, выбор рабочей смены.

Расписание рабочих смен организаторы высылают за месяц до ивента, причем это целый отдельный портал³¹, где волонтеры сами могут выбрать, когда им работать, а когда отдыхать.

Между рабочими сменами проходит в среднем 16 часов. В качестве поощрения – минимум 2 вечера волонтеры проводят просто наслаждаясь мероприятием. А также волонтеры могут работать вместе с друзьями³². Сайт организации: hotboxevents.com/about

Во время обучения и сопровождения волонтеров может применяться целевой метод стимулирования. Поведение волонтера во время работы на событии определяется теми целями, которые он ставит перед собой, так как для достижения поставленных целей он осуществляет определенные действия. Следует продумать цели, которые вы ставите перед волонтером. Постановка целей осуществляется с упором на важность ее достижения, сложность и специфичность, с учетом приемлемости целей и приверженности им. При этом цель должна быть принята волонтером, он должен осознавать ее достижимость, тогда цель будет способствовать результативности работы волонтера.

#Теория Применение целевого метода в управлении персоналом уже доказало свою эффективность за счет того, что «... цели конкретизируют внимание и усилия на определенных направлениях; могут служить в качестве нормативов, с которыми следует сопоставлять результаты; могут повлиять на структуру и процедуру организационных систем; нередко отражают глубинные мотивы и особенности как индивидов, так и организации»³³.

³¹ М <https://hotboxevents.paamapplication.co.uk/hotboxeven..>

³² <https://www.hotboxevents.com/about>(Пер. с англ. Демешина В.И.)

³³ Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций / РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Доронина. М. А. Бичеев. — Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. — С. 85

Подведение итогов работы и поощрение волонтеров

Заключительный этап мероприятия должен в обязательном порядке включать в себя подведение итогов проведения события и дальнейшее поощрение волонтеров за проделанную работу. На данном этапе возникает мотив, который заключается в признании обществом достигнутых им результатов и личных побед. Подробнее поощрение рассмотрим в разделе «Ключ 5. Поощрение событийных волонтеров».

Обратная связь

Обратная связь способна не только устранить возможные ошибки в ходе организации события, но и будет способствовать реализации потребности волонтера в том, чтобы «быть услышанным».

Обратная связь отражает в себе реализацию метода соучастия волонтеров в управлении и предполагает привлечение мнения волонтеров при решении проблем, возникающих при проведении события. Обсуждения проводятся во время брифов и дебрифингов (см. Ключ 3 Сопровождение).

#Теория Метод соучастия и вовлечения в управление предполагает «... консультации, поиск согласия, согласие с окончательным решением, целенаправленные, систематизированные попытки выявить и использовать индивидуальную и коллективную мудрость, действенное делегирование прав, совместное принятие решений, совместное выявление проблем и соответствующих действий, возможность создать надлежащие условия и установки, механизм для улучшения сотрудничества работников и администрации»³⁴.

#ЛучшиеПрактики

www.volunteerscotland.net/organisations/resour

³⁴ Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций / РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Дороница. М. А. Бичеев. — Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. — С. 85

Единственный национальный центр Volunteer Scotlan, финансируемый правительством Шотландии, проводит набор волонтеров на сезонные мероприятия, а также проводит исследования и обучения по волонтерству. Организация выделяет следующие методы мотивации волонтеров на событиях на различных этапах:

1. Быть готовым к набору волонтеров. Писать конкретные сроки проведения набора, их соблюдать и оперативно отвечать на запросы волонтеров.

2. Дать понять, что работа волонтеров приносит пользу. Например, благотворительная организация наклеивала специальные стикеры на конверты с взносами волонтеров, которые потом оправляла в фонд. Фонд подробно отчитывался о потраченных средствах.

3. Доверять волонтерам. Важно оказывать доверие тем волонтерам, которые хорошо выполняют работу, например, давать более ответственные задания.

4. Говорить «СПАСИБО». В неформальной обстановке, письменной форме, отправить открытки на Рождество, написать статью о конкретной позиции и выполненных задачах волонтеров.

5. Своевременно информировать. Для этого многие организации заводят блоги, страницы в социальных сетях и т.д.

6. Проводить идентификацию волонтеров. Можно дарить футболки с символикой мероприятия или значки. Таким образом, волонтер чувствует привязанность к проводимому мероприятию.

7. Провести мероприятие-знакомство для волонтеров, а также просто создавать условия для совместного времяпровождения.

8. Поблагодарить семью и друзей волонтера, которые поддерживают его стремления помогать. Пригласить, в парк, на пикник, захватить игры.

9. Предоставить доступ к специальным тренингам. Это может сработать,

если, например, человек заинтересован в специальных знаниях, которых не хватает для опыта работы и резюме.

10. Давать честную обратную связь. Важно предоставить ее сразу же после инцидента. Обратная связь должна быть конкретной и объективной³⁵.

Для систематизации действий по мотивации организаторы события могут разработать программу мотивации и стимулирования волонтеров. Главная цель программы – формирование сильной и устойчивой мотивации волонтеров по достижению поставленных перед ними задач (функционального направления) посредством комплексного стимулирования. Методы программы определяются организаторами в зависимости от предполагаемых мотивов волонтеров по участию в данном событии и возможностей организации по их стимулированию.

#Инструменты Составьте программу мотивации волонтеров вашего события. Укажите цель, методы мотивации на каждом этапе работы с волонтером. Цель:

Этапы работы с волонтерами	Методы мотивации
Планирование информационной кампании события	
Информирование горожан о самом событии и возможностях стать волонтером события	
Рекрутинг	
Обучение волонтеров	
Работа с волонтерами во время проведения события	
Подведение итогов работы и поощрение волонтеров	

³⁵ <http://www.volunteerscotland.net/media/242069/support..>

#ПРОчитать

Про методы мотивации

1. Деятельность. Сознание. Личность: учеб. пособие для студентов вузов по направлению и спец. «Психология», «Клин. психология» / А. Н. Леонтьев. - М.: Смысл: Academia, 2004. – 345 с.
2. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. - СПб. [и др.]: Питер, 2000. - 508 с.
3. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций/ РАНХиГС, Сиб. ин-т упр.; сост.: И.В. Доронина, М.А. Бичеев. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2017 - 152 с.



КЛЮЧ 5. Поощрение событийных волонтеров

Рассмотрим **методы поощрения волонтера за работу на конкретном событии** и **методы поощрения в течение года**, которые могут способствовать удержанию волонтера и вовлечение его в другие направления волонтерской деятельности.

Для **поощрения волонтеров по результатам работы на событии** может быть организована церемония признания вклада волонтеров, церемония награждения, презентация по результатам проведения события и т.д.

Важно! Отдельным пунктом во время проведения мероприятий по результатам работы волонтеров на событии должно стать освещение возможностей участия волонтеров в других событиях или направлениях волонтерской деятельности.

Для этого можно:

- пригласить для выступления представителей различных направлений волонтерской деятельности с большим опытом работы и достижениями в этой сфере;
- организовать консультирование по направлениям волонтерской деятельности;

- провести анкетирование волонтеров для определения склонностей к тому или иному направлению волонтерской деятельности;
- после завершения события необходимо поддерживать общение волонтеров в социальных сетях (через общие беседы, группы события и т.д.)

Поощрение волонтеров по завершению события

По итогам события целесообразно организовать встречу организаторов и волонтеров. Программа подобной встречи может включать в себя презентацию результатов, которая отразит степень значимости волонтерской деятельности по отношению к социально-экономическим показателям общей результативности события (число городов-участников, количество волонтеров, зрителей, задействованных единиц техники, часов проделанной работы и др.), оглашение результатов деятельности волонтеров по функциям.

Финалом такой встречи может стать непосредственное награждение волонтеров похвальными грамотами, сертификатами участников и сувенирной продукцией. Награждение волонтеров целесообразно разделить на персонализированное и общее. В ходе общего награждения важно, чтобы участники почувствовали значимость каждого из них в рамках проделанной командной работы.

Благодарственная речь со стороны высокопоставленного лица или организатора события сможет повысить эмоциональный дух и закрепить чувство сопричастности, которое было сформировано у участников в ходе события.

Памятные подарки, сувениры – смогут не только порадовать участников, но и станут в дальнейшем отличительным символом волонтера события (значок, форма, иная брендированная продукция с логотипом мероприятия).

Помимо вручения общих наград, целесообразно ввести практику вручения и персонализированных, которые будут вручены за конкретные успехи волонтера в рамках его работы на событии.

Поощрением также станет запись о работе волонтера на событии в Личной книжке волонтера.

Личная книжка волонтера (далее – «ЛКВ») – это система записи и учета достижений волонтеров в программах добровольческой деятельности с целью признания вклада участников волонтерского движения в социально-экономическое развитие региона. Цель ЛКВ – оценка и признание вклада волонтеров в социально-экономическое развитие города с целью эффективного управления ресурсной поддержкой городских программ добровольческой деятельности.

Сведения о накопленном опыте обязательно должны быть зафиксированы в ЛКВ.

Также во время встречи стоит уделить время сбору обратной связи от волонтеров по итогам их работы на событии в форме анкетирования, опроса, дискуссии и т.д. Результаты позволят усовершенствовать работу с волонтерами на следующем событии.

Поощрение волонтеров в течение года

Как сделать так, чтобы волонтер не покидал команду организаторов, возвращался к участию снова и снова? Мы рекомендуем в течение года организовывать мероприятия для поощрения волонтеров (празднование тематического дня, проведение мастер-классов, тренингов и т.д.).

Один из главных праздников всех волонтеров и волонтерских организации – День волонтера.

#Теория «Международный день добровольцев во имя экономического и социального развития (англ. International Volunteer Day for Economic and Social Development, исп. Día internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social, фр. Journée internationale des volontaires pour le développement économique et social) – памятная дата, отмечаемая 5 декабря

по предложению Генеральной Ассамблеи ООН, которая в своей резолюции от 17 декабря 1985 г. призвала правительства осуществить меры в целях повышения осведомленности о важном вкладе службы добровольцев и тем самым побуждать еще больше людей во всех сферах деятельности предлагать свои услуги в качестве добровольцев как на Родине, так и за рубежом. Совместная деятельность ООН с организациями на местах в его рамках является уникальной возможностью для добровольческих организаций поучаствовать в работе государственных структур, а также некоммерческих организаций, общественных групп и частного сектора»³⁶.

Указ Президента Российской Федерации В.В. Путина № 572 от 27 ноября 2017 года утвердил Празднование дня волонтера (добровольца) в России. В соответствии с Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 40/212 от 17.12.1985 данный праздник будет отмечаться на территории нашей страны ежегодно также 5 декабря³⁷.

В честь Дня волонтера в России проходит Всероссийский форум добровольцев³⁸ – ключевое событие в волонтерском сообществе, объединяющее на своей площадке неравнодушных людей: лидеров и активистов общественных организаций и проектов, добровольцев «серебряного» возраста, региональных координаторов всероссийских движений. В рамках форума проходит Торжественное награждение премий «Доброволец России», одна из номинаций – «Юный доброволец: волонтерство крупных событий».

#ЛучшиеПрактики #Мосволонтер

Также волонтерские организации различных регионов могут самостоятельно организовывать мероприятия для подведения итогов работы за год. Так, Ресурсный центр «Мосволонтер» проводит в первой декаде декабря

³⁶ Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 - 92 с.

³⁷ Указ Президента Российской Федерации от 27.11.2017 № 572 «О Дне добровольца (волонтера)». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201711270066> (дата обращения: 29.11.2017).

³⁸ <http://форумдобрволец.рф/>

итоговое событие волонтерского сообщества Москвы – «Креатив Форум». «Креатив форум» объединяет в себе самых активных и неравнодушных представителей государственных структур Правительства Москвы, некоммерческих организаций, бизнес-сообществ, связанных с волонтерской деятельностью, и волонтеров всех возрастов. Уникальность мероприятия отражает главную черту волонтерства в целом – неважно откуда ты, где работаешь или учишься, главное, что мы все вместе делаем одно единое доброе дело на благо общества и мира в целом.

Также в течение года внутри организации могут проводиться небольшие церемонии признания, в ходе которых также можно отметить самых активных и ответственных волонтеров.

При принятии решения о поощрении волонтеров из постоянного волонтерского корпуса оптимальный вариант учета и измерения его активности – подсчет отработанных часов. Количество часов опыта волонтера на мероприятиях и проектах преобразуется в баллы. Волонтер, имея определенное количество баллов, может потратить их на конкретные услуги, входящие в программу поощрения. Баллы, которые волонтер тратит на какую-либо продукцию, сгорают. Таким образом, волонтеру необходимо грамотно расставлять приоритеты в выборе продукта мотивации. Такая система сможет стать отличным стимулом для того, чтобы продолжать волонтерскую деятельность, принимать участие в новых мероприятиях.

#инструменты #ЛучшиеПрактики

Предлагаем вам вместе с командой обсудить особенности в работе с волонтерами, предлагаемые волонтерской организацией «Volunteer Canada» в рекомендациях «Волонтерский менеджмент»: «обзор тенденций, который поможет организациям адаптировать свои процессы привлечения и удержания волонтеров из различных демографических групп и с разным уровнем

квалификации. Вот некоторые ключевые тенденции, на которые следует обратить внимание:

- многие желающие стать волонтерами хотят участвовать в групповых мероприятиях, но лишь немногие организации могут предложить такую возможность.
- многие уже имеют определенные профессиональные навыки, однако, став волонтером, хотят обрести другие навыки, отличные от тех, которые уже имеют.
- организации рассчитывают на четкое соблюдение правил и границ в работе с волонтерами, но многие из них хотят быть более гибкими и создавать свои проекты.
- многие организации хотят долгосрочного сотрудничества, но все больше добровольцев ищут краткосрочные проекты;
- а также каждая организация нацелена на удовлетворение своих собственных потребностей, однако, помимо помощи другим, многие добровольцы приходят в организации, преследуя свои собственные цели » (перевод с англ. Демешина В.И.³⁹).

#Инструменты Составьте сценарий мероприятия по подведению итогов работы волонтеров на вашем событии. Включите в него выступление организаторов события и представителей волонтерского корпуса, продумайте форму награждения волонтеров. Продумайте, как на этом мероприятии вы предложите волонтерам продолжить добровольческую деятельность.

#Инструменты Разработайте план по поощрению волонтеров в течение года.

³⁹ VOLUNTEER MANAGEMENT HANDBOOK: A Resource for Service-Providing Organizations Assisting Newcomers to Canada Developed by Volunteer Canada in collaboration with the Volunteer Action Centre of Kitchener-Waterloo and Area

Вместо заключения

Перспективы развития событийного направления волонтерской деятельности

Актуальность темы событийного волонтерства, как было определено, заключается в общей тенденции привлечения волонтеров – мотивированных на активную деятельность горожан в проведении крупных массовых событий. Описанный опыт и рекомендации по работе с событийными волонтерами позволят организаторам событий успешно реализовать задуманные проекты и получить максимальный результат и удовольствие от процесса.

Но следует отметить, что необходимо предпринимать меры по развитию событийного волонтерства как технологии вовлечения горожан в системную волонтерскую деятельность.

Рассмотрим некоторые аспекты перспективы развития данного направления волонтерской деятельности.

Развитие событийного волонтерства возможно через **распространение накопленного опыта работы с событийными волонтерами** государственными учреждениями и органами исполнительной власти, некоммерческими и коммерческими организациями. В своей деятельности организациями разрабатываются уникальные методы работы, в том числе в работе с волонтерами. Распространение данного опыта через методические рекомендации, статьи в профильных изданиях и в социальных сетях организации позволят усовершенствовать работу с событийными волонтерами в других организациях, разнообразить методы работы и быстро находить решения в сложных ситуациях.

Необходимо **создавать условия по проявлению и поддержке волонтерских инициатив**. Для этого возможно использовать организацию проектной

деятельности для волонтеров события на этапе подготовки, работы на событии или по его завершению. Проектная деятельность может включать: ознакомление волонтеров с основами разработки идеи и плана проекта, презентацию проекта и получение поддержки на его реализацию, организацию конкурса волонтерских проектов.

Трансляция позитивного опыта волонтеров по участию в проведении события (в социальных сетях, новостных программах) также будет способствовать развитию событийного волонтерства. Так, при освещении события в СМИ, обязательным пунктом новости включать вклад волонтеров в его проведение. Тем самым, давать представление о работе волонтера на событии, показать вклад, который может сделать каждый горожанин в развитие города, участвуя в подобной деятельности.

Также следует рассматривать событийное волонтерство как возможность для развития социального партнерства, как форму социального диалога между государством, обществом и бизнесом через привлечение представителей волонтерского корпуса НКО или государственного учреждения к реализации коммерческих событий (событий с целью получения прибыли за билеты) социально значимого, благотворительного, культурного, научно-информационного характера. Данное взаимодействие позволит наладить сотрудничество секторов социального партнерства, укрепить партнерские отношения и наладить диалог для решения общих задач на благо города.

Список использованных источников и литературы

1. Указ Президента Российской Федерации от 27.11.2017 № 572 «О Дне добровольца (волонтера)» (дата обращения: 29.11.2017 г.).
2. Резолюции участников Всероссийского форума добровольцев в рамках итогового форума активных граждан «Сообщество» Москва, 3-4 ноября 2015 года (дата обращения: 29.11.2017 г.)
3. Ивент-менеджеры в современной России: социологический анализ/ Старцева Н. Н., Ваторопин А. С. – Екатеринбург, 2015. – 268 с.
4. Компетентностно-ориентированные педагогические технологии: сб. науч. работ / под ред. О.В. Дыбиной. – Тольятти: ТГУ, 2009. – 138 с.
5. Компетентностный подход. Инновационные методы и технологии обучения: учебно-методическое пособие / сост. Н.В.Сололова, С.В. Николаева. – Самара: «Универс групп», 2009. –137 с.
6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: курс лекций/ РАНХиГС. Сиб. ин-т упр.; сост.: И. В. Доронина. М. А. Бичеев. – Ново-сибирск: Изд-во СибАГС, 2017. –152 с.
7. Моя профессия – волонтер! Организационный аспект деятельности добровольческого объединения: учебно-методическое пособие: [в 2 ч.] / Всероссийский фонд «Нац. перспективы» [и др.]; [отв. ред. М. Б. Лига]. –Чита: ЗабГУ, 2013. – 21 см.Ч. 1. - 2013. - 163 с.
8. Оганесян Н.П. Методы активного социально-психологического обучения: тренинги, дискуссии, игры. – М.: Издательство «Ось-89», 2005 г. – 176 с.

9. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы / И. В. Вачков. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
10. Румянцев Д., Франкель Н. Event-маркетинг. Все об организации и продвижении событий. – СПб.: Питер, 2017. – 320 с.
11. Словарь по волонтерству / под ред. Е.П. Агапова. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015 – 92 с.
12. Современные методы и технологии преподавания экономических дисциплин: материалы научно-практической конференции / гл. ред. И.А. Мангасарова. – Пермь: Издательство Перм. гос. тех. университета, 2009. – 119 с.
13. Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики: монография / М. В. Певная; М-во образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный ун-т им. первого президента России Б. Н. Ельцина, Ин-т гос. упр. и предпринимательства. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2016. – 431 с.
14. VOLUNTEER MANAGEMENT HANDBOOK: A Resource for Service-Providing Organizations Assisting Newcomers to Canada Developed by Volunteer Canada in collaboration with the Volunteer Action Centre of Kitchener-Waterloo and Area