

Вищий навчальний заклад “Український католицький університет”

Факультет суспільних наук

Кафедра управління та організаційного розвитку УКУ

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (магістерської роботи)

магістр
освітній ступінь

на тему:

Удосконалення механізмів інтеграції волонтерів в діяльність громадських організацій (на прикладі НСОУ «Пласт»)

Виконала: студентка VI курсу,
групи СУН 17
спеціальності 073 Менеджмент
Шерекіна Н.О.
Керівниця: Щурко У.В.
Рецензент: Корнецький А.

Львів - 2019

Шерекіна Н.О. Удосконалення механізмів інтеграції волонтерів в діяльність громадських організацій (на прикладі НСОУ «Пласт»): Магістерська робота (073 “Менеджмент”) / Шерекіна Н.О. / Український католицький університет. Кафедра управління та організаційного розвитку УКУ; Науковий керівник: У. В. Щурко, к.е.н. – Львів, УКУ. - 2019. - 85 с.

Анотація. У роботі розриті теоретичні аспекти волонтерської діяльності та волонтерського менеджменту, як елементу розвитку громадянського суспільства, зокрема описана внутрішньоорганізаційна волонтерська політика на прикладі Пласту НСОУ. Проведено аналіз використанні інструментів волонтерського менеджменту в світі, оцінено поточний стан волонтерства в Україні та роботи громадських організацій щодо залучення молоді, розглянуто переваги і ризики використання маркетингових інструментів у залученні волонтерів, розроблено та заплановане запровадження волонтерської політики Пласту НСОУ та довідника волонтера.

Ключові слова: волонтерство, громадська організація (ГО), волонтерський менеджмент, залучення, адаптація, Пласт НСОУ, волонтерська політика, довідник волонтера.

Abstract. The theoretical aspects of volunteer activity and volunteer management, as an element of civil society development, are described in the work, in particular, the internal organizational volunteering policy is described on the example of Plast NSOU. The analysis of the use of volunteer management tools in the world is conducted, the current status of volunteering in Ukraine and the work of public organizations regarding youth involvement are evaluated, the advantages and risks of using marketing tools in attracting volunteers are described, the volunteer policy of the Plast NSOU and the volunteer guide are developed and planned.

Keywords. volunteering, non-governmental organization (NGO), volunteer management, involvement, adaptation, Plast NSOU, volunteer policy, volunteer handbook.

ЗМІСТ

Бібліографічний опис, анотація та ключові слова	2
Вступ	4
Розділ 1. Теоретичні аспекти вивчення волонтерської діяльності	7
1.1. Цілі та функції волонтерства	7
1.2. Мотиви до волонтерської діяльності та залучення волонтерів до роботи громадських організацій	10
1.3. Волонтерський менеджмент та адаптація волонтерів в громадській організації	14
Розділ 2. Волонтерство як елемент громадянського суспільства	23
2.1. Поточний стан та виклики волонтерства в Україні	23
2.2. Загальна характеристика “Пласт-НСОУ”	27
2.3. Роль волонтерів та їх залучення в діяльність “Пласт-НСОУ”	29
Розділ 3. Політика роботи з волонтерами на прикладі МО “Пласт-НСОУ”	32
3.1. Використання маркетингових інструментів в залученні волонтерів в “Пласт-НСОУ”	32
3.2. Дослідження волонтерів Пласту	38
3.3. Рекомендації менеджерам по вдосконаленню системи інтеграції волонтерів	46
3.3.1. Залучення волонтерів	50
3.3.2. Діяльність волонтерів	53
3.3.3. Рішення про майбутнє	57
3.3.4. Утримання волонтерів	58
3.4. Рекомендації волонтерам щодо вступу та адаптації в організації	60
Висновки	69
Перелік використаних джерел	73
Додатки	77

ВСТУП

У зв'язку з останніми подіями військового конфлікту в країні ми спостерігаємо збільшення частки людей, які долучені до волонтерства та його важливість в національному контексті. За дослідженнями, яке підтримали ООН, Уряд України, організації громадянського суспільства, показало, що Україна має багаті історичні та культурні традиції волонтерства. У порівнянні з іншими країнами 23% опитаних українців мали волонтерський досвід, так само як і в середньому в країнах Європейського Союзу. Водночас за останніми дослідженням GFK:

- 60% (7,6 млн) сучасної молоді очікують, що хтось має щось зробити;
- 4,2% готові і роблять зміни;
- 14% готові щось робити і змінювати.

в той час як приналежність до громадських організацій залишається низькою (83% респондентів не належать до жодної організації). [8] З огляду на ці виклики постає питання як ефективніше залучати до волонтерства та утримувати молодь в організаціях громадянського суспільства, зокрема тих, хто готовий впроваджувати зміни. Розвиток волонтерства, як невід'ємної частини громадянського суспільства, є стратегічно важливим в трансформації українського суспільства.

Актуальність теми даного дослідження полягає в тому, що в сучасних українських умовах немає практичних рекомендацій по інтеграції волонтерів в громадські організації.

Мета і завдання дослідження.

Мета - розробити рішення та інструменти залучення та адаптації волонтерів в діяльність громадських організацій на прикладі Пласту - НСОУ.

Завдання дослідження:

1. Визначити основні поняття процесу залучення та адаптації волонтерів.

2. Проаналізувати особливості функціонування роботи з волонтерами в неприбуткових організаціях України та світу.

3. Розробити модель та інструменти інтеграції нових волонтерів в діяльність громадських організацій.

Об'єкт дослідження - роль (місце) волонтерів в діяльності громадських організацій.

Предмет дослідження - інструменти адаптації волонтерів в громадських організаціях.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та завдань в роботі було використано наступні методи дослідження: історичний, аналіз, порівняння. Завдяки історичному методу розглянуто питання особливості функціонування волонтерства в Україні та світі. Аналітичний метод використано в темі механізмів інтеграції волонтерів в діяльності громадських організацій, поточного стану залучення та адаптації волонтерів Пласту. Механізми інтеграції волонтерів в Україні та світі розглянуто за допомогою порівняльного методу.

Наукова новизна одержаних результатів.

В роботі удосконалено теоретичний аспект вивчення волонтерської діяльності, а саме: вперше проведено аналіз рішень (програм) з управління волонтерами. Вперше на прикладі конкретної громадської організації розроблена політика роботи з волонтерами та довідник волонтера.

Практичне значення одержаних результатів

Практична цінність результатів дослідження полягає в тому, що вони рекомендовані до застосування в громадському секторі з метою мінімізації плинності волонтерів через створення програм інтеграції. Результати роботи можна застосовувати в першу чергу організаціям всеукраїнського рівня. Відтак для Пласту розроблена політика роботи з волонтерами, що допоможе покращити процес адаптації нових волонтерів. У 2019 році планується впровадження цієї політики і довідника волонтера.

Обсяг та структура роботи:

Загальний обсяг роботи складає 78 аркушів, де 72 сторінок це обсяг основного тексту, 4 сторінок - перелік використаних джерел, 2 сторінки - додатки. Структурна частина роботи: перший розділ - теоретичні аспекти вивчення волонтерської діяльності, другий розділ - волонтерство як елемент громадянського суспільства, третій розділ – політика роботи з волонтерами на прикладі МО “Пласт-НСОУ”.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Цілі та функції волонтерства

Арістотель вбачав сенс життя у тому, щоб “служити іншим та чинити добро”. [9] Цей вислів чітко характеризує явище волонтерства, яке набуває дедалі більшої популярності. Як стверджують дані соціологічного дослідження Інституту Геллапа, проведеного в 2008 році, 65% населення Землі беруть участь у волонтерській діяльності. [1, с. 75]

Вважається, що залучення більшої кількості людей до вирішення соціальних проблем зміцнює внутрішній потенціал цього суспільства. Зокрема, поширену традицію має волонтерство в американській історії, воно є ваговою складовою сучасної американської культури. Впродовж 80—90 років ХХ ст. волонтерство в Америці охоплювало майже половину дорослого населення. [10] Близько 40 % населення бере участь у волонтерській діяльності у Канаді. Найбільше зростання інтересу до волонтерської діяльності спостерігається серед 26-річних осіб. Подібними до наведених прикладів є й волонтерство у Європі. В Англії майже половина її населення бере участь у волонтерській діяльності. Високий рейтинг волонтерство має у таких європейських країнах, як Франція (19 %), Нідерланди (36 %), Данія (25 %) та Ірландія (39%). [10] Натомість в Україні ми маємо доволі низький показник залученості до постійної волонтерською діяльності - тільки 6 % людей займались раніше і продовжують займатись волонтерською діяльністю, водночас у зв'язку з військовими подіями в країні ця частка зростає - 9% населення спробували вперше волонтерство за перший рік війни на Сході. [37, с. 10]

В Україні волонтерство в більшій мірі відіграє важливу роль в соціально-політичному житті суспільства. Після анексії Криму і початку війни на Донбасі волонтерство піднялось на найвищий рівень розвитку за весь час незалежності

України. У грудні 2014 року на замовлення Організації Об'єднаних Націй компанія GfK Ukraine провела загальнонаціональне дослідження стану волонтерства в Україні. Згідно висновків дослідження, українці визнають велику роль волонтерського руху в суспільних процесах: 62% визнають роль волонтерів у політичних змінах останнього року, 85% вважають, що волонтерський рух допомагає зміцненню миру, а 81% схильні вважати волонтерський рух обов'язковою складовою громадянського суспільства. Майже чверть українців (23%) мали досвід волонтерства, із них 9% почали займатись волонтерством протягом останнього року. Основним напрямом діяльності волонтерів у 2014 році стала допомога українській армії та пораненим – цим займались 70% волонтерів. До подій Майдана найбільш актуальними напрямками діяльності були допомога соціально незахищеним групам населення та благоустрій громадського простору. [37, с. 19] Українській культурі історично притаманна традиція безкорисливої допомоги тим, хто цього потребує. Розглянемо питання волонтерства із законодавчої точки зору.

Згідно Закону України “Волонтерська діяльність - добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги.” [9, с. 1] У свою чергу американці дають наступне, досить схоже, визначення: “Волонтерська діяльність, як правило, розглядається як альтруїстична діяльність, де індивід або група надає послуги без фінансового або соціального посилення «на користь іншої особи, групи або організації»”. [32]

Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які є дієздатними. Особи віком від 14 до 18 років здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника. [32]

Спектр волонтерської діяльності досить різноманітний. Той же Закон про волонтерську діяльність виокремлює 10 таких напрямків. Спроба згрупувати їх дає наступну класифікацію: перша група-допомога тим, хто потребує

підтримки (малозабезпечені, хворі, безпритульні, сироти, люди похилого віку, люди з особливими потребами та інші категорії населення, що потребують соціальної реабілітації); друга група-допомога у зв'язку з надзвичайними ситуаціями; третя-допомога військовим формуванням; четверта-проведення заходів; п'ята-надання волонтерської допомоги за іншими напрямками, не забороненими законодавством.

Згідно національного дослідження щодо волонтерства в Україні, проведеним у 2014 році, допомога армії та пораненим стала найбільш розповсюдженою формою волонтерської діяльності в Україні. Окрім цього в дослідженні найпоширенішими формами волонтерства також відзначається допомога людям похилого віку, людям з особливими потребами, дітям і т.д.; благоустрій дворів, вулиць, посадка квітів або дерев, прибирання сміття. [37]

З розвитком інтернет технологій в світі стає популярним та актуальним віртуальне (онлайн) волонтерство. Люди, які не мають часу, але можуть допомагати організаціям на безоплатній основі у професійній консультації, веденні сайтів, розробці методичних матеріалів, проведенні онлайн-досліджень, розробці дизайну та іншій технічній допомозі некомерційним організаціям. Таким чином Інтернет дозволяє більшій кількості людей долучитись до соціальних змін, які робить організація, в незалежності від географічної прив'язки.

Класифікаційні ознаки “сфера діяльності” використовуються різноманітними міжнародними організаціями, які додають до попередніх переліків такі види: адвокація (просування інтересів); корпоративне волонтерство; розвиток інфраструктури; менеджмент; internet-волонтерство; політика; проведення досліджень; волонтери літнього віку; волонтери з професійного навчання; молоді волонтери. [1, с. 27]

Ми бачимо, що волонтерство є поширеним явищем у світі та більше набирає популярності в Україні. Спектр діяльності волонтерської діяльності є досить різноманітний. В наступному розділі розглянемо що спонукає людей ставати волонтерами та як організаціям залучати волонтерів в організації.

1.2. Мотиви до волонтерської діяльності та залучення волонтерів до роботи громадських організацій

Як відомо, волонтерство - це безоплатна та добровільна діяльність індивіда. Отож питання про те, що саме спонукає людей до такої діяльності завжди було актуальним і немає єдиної відповіді та узгодженої моделі мотивації волонтерів.

Волонтерська діяльність має різні мотиви та реалізується в різних сферах життя. Кожен може займатись волонтерством в незалежності від політичних та релігійних поглядів, етнічної та географічної приналежності. Найчастіше волонтерство уособлюють як бажання допомогти іншим, приносити користь суспільству, водночас до волонтерської діяльності також спонукає потреба у спілкуванні, розширенню соціальних зв'язків та активності, етичні та релігійні переконання, саморозвитку, самореалізації та набуття професійних навичок. Також часто волонтерами стають ті, хто отримав подібну допомогу від інших людей або організацій або спробував себе в якомусь проекті, тому таким чином хоче запалити ідеєю волонтерства інших або віддячити за отриманий досвід.

Мотиваційні аспекти волонтерства є досить багатограними. У 70-х – 90-х роках ХХ століття дослідження мотивації волонтерів відбувалося в рамках трьох основних моделей:

- Двох або трьох факторної моделі (Two or three factor model) - альтруїстичні, егоїстичні або соціальні мотиви.
- Одномірної моделі (Unidimensional model) - альтруїстичні.
- Багатофакторної моделі (Multifactor model) - ціннісні (переконання про важливість допомоги іншим), соціальні (нові зв'язки), освітні (участь у заходах, які задовольняють бажання вчитися), кар'єрні (шанс отримати хорошу роботу), особистісні (підвищення самооцінки), захисні (наприклад, порятунок від негативних емоцій та почуттів). [38]

Отже, розглянувши різні підходи до мотивації волонтерів, можна зробити висновок, що центральним мотивом волонтерства є сама волонтерська

діяльність, спрямована на допомогу іншим, ґрунтуючись на власній відповідальності за громаду і (або) через релігійні переконання. Ця діяльність може бути пов'язана з низкою еґоїстичних мотивів, але у соціально-допустимій нормі. Альтруїстичний мотив, який в ідеалі має бути основним, буває нестійким, оскільки завжди підкріплюється бажанням людини отримати щось більше: чи-то моральне задоволення, розширення кола свого спілкування або ж усвідомлення власної потреби суспільству. [1, с.36]

Розуміння мотивів людей до волонтерства допоможе ефективніше будувати кампанії залучення волонтерів та їх утримання: формування комунікаційної стратегії, адаптаційних програм, розуміння і забезпечення їх потреб тощо. Розглянемо та проаналізуємо які існують методи залучення волонтерів та які є основні рекомендації в залученні.

Група українських професорів під загальною редакцією Т.Л. Лях у посібнику “Менеджмент волонтерських груп від А до Я” виділяють три способи залучення волонтерів: Перший - серед друзів, співробітників, клієнтів. Другий - через презентації програми на ярмарках. Третій - співпраця з організаціями, в яких працюють потенційні волонтери. [2, с.13]

Американці Рік Лінч і Стів Карлей, автори книги “Essential Volunteer Management”, припускають, що існує три основних способи залучення (рекрутингу) волонтерів [7, с.4]:

1) теплий рекрутинг - використовується у випадку залучення великої кількості волонтерів протягом короткого періоду, а також кваліфікаційні вимоги яких є мінімальними. Це передбачає широке поширення інформації, в тому числі: поширення брошур, плакатів, звернення до груп, сповіщення у відповідних засобах масової інформації, методом “з вуст в уста”;

2) цільовий (таргетинг) рекрутинг - цілеспрямована кампанія, яка вимагає ретельно спланованого підходу до невеликої аудиторії. Цей метод використовується для пошуку волонтерів, які повинні мати певні навички та характеристики. Цілеспрямована кампанія вимагає, перш за все, що організація має відповісти на кілька запитань:

- Що нам потрібно?
- Хто може забезпечити це?
- Як ми можемо з ними спілкуватися?
- Чим будемо мотивувати їх?

Робота через такі питання допоможуть організаціям визначити і знайти волонтерів, які їм потрібні. Після того, як знайдено джерело таких волонтерів, необхідно просто сформулювати повідомлення-вербування безпосередньо до них.

3) концентричні кола - цей тип залучення вимагає ідентифікувати людей, які вже знаходяться в прямому чи непрямому контакті з організацією, а потім зв'язатися з ними за допомогою рекрутингового повідомлення. Ці групи включають в себе:

- клієнти організації, їх сім'ї і родичі;
- випускники організації;
- друзі співробітників і волонтерів;
- люди в районі організації;
- особи, які постраждали від проблеми, яку намагається вирішити організація.

організація.

Концентричні кола включає в себе людей, які вже знайомі з вашою організацією. Це більш ймовірно, що організації вдасться переконати їх швидше і менш ресурсно затратно, ніж зовсім незнайомих людей. З точки зору продажів, є велика різниця між «холодним» закликом до незнайомих, та «теплим» закликом до знайомого або друга. [7]

Незалежно від методу залучення волонтерів організація повинна мати переконливі повідомлення. Повідомлення має бути коротким, простим і прямим, пояснюючи яке добро волонтер може зробити та які переваги він отримає окрім цього (цінний досвід тощо).

У неприбуткових організаціях зазвичай невеликий річний бюджет і є залежність від грантів. Тому виділення коштів на масштабні кампанії залучення волонтерів, рекламу та найм платних співробітників на цей напрямок майже неможливий. Одна з головних задач - це шукати людей, які вірять та поділяють

місію та цінності організації. Тому в залученні волонтерів важливим також є виявлення портрета волонтера, якого необхідно залучити (його вік, вподобання тощо). Одним із простих і безкоштовних інструментів залучення волонтерів є використання інтернет ресурсів (сторінка волонтера на сайті організації, соціальні мережі, платформи пошуку волонтерів тощо).

Один із популярних онлайн ресурсів в світі є платформа “VolunteerMatch” яка допомагає знайти волонтерів для неприбуткових організацій. На сьогодні на платформі зареєстровано 14,4 мільйона волонтерів та 122,9 тисяч неприбуткових організацій. [15] Віднедавна в Україні теж створено подібну платформу “Волонтер.орг”. Завдання платформи – побудувати горизонтальні зв'язки та встановити ефективну комунікацію між волонтерами, волонтерськими групами та громадськими організаціями. [16] Окрім цього в Україні працює “Ukrainian Volunteer Service” - громадська організація, що розвиває волонтерство в Україні. [17] Вони теж допомагають залучити організаціям та проектам волонтерів, а також навчають волонтерському менеджменту.

Враховуючи тенденції розвитку інтернет технологій особливої популярності в світі набуває онлайн волонтерство. 25% американців вказують на відсутність вільного часу як одну з найбільших перешкод в своїй залученості до волонтерської діяльності. Мікро-волонтерство (microvolunteering) може бути рішенням для неприбуткових організацій і волонтерів в сьогоднішньому зайнятому світі. [10]

Все більше людей обирають такий тип волонтерства тому що це простий спосіб долучитись до добрих справ та змін. Будь яка організація може створити у себе мікро-волонтерство шляхом заохочення волонтерів до змін (почати збір коштів на роботі, технічна допомога у невеликих проектах, заповнити анкету або петицію тощо). Окрім вищезгаданої платформи “VolunteerMatch” є інші сайти, які дозволяють розміщувати можливості мікро-волонтерства: noblehour.com, pointsoflight.org, allforgood.org, idealistvolunteering.org.

Прекрасним прикладом мікро-волонтерства є “ALS Ice Bucket Challenge” -

це кампанія, спрямована на благодійництво, сенс якої в обливанні себе відром крижаної води. Мета — отримати кошти в фонд з вивчення аміотрофічного бічного склерозу. [21] Це мало “вірусний” ефект і кампанія зібрала майже 116 мільйонів \$ протягом двох років та підвищила інформованість про себе. У той час як “традиційне” волонтерство потребує більше ресурсів в поширенні ідеї та інформації про себе. Популярність ALS Ice Bucket Challenge показала, що соціальні медіа є масовим компонентом мікро-волонтерства.

Організація, яка хоче впроваджувати у себе мікро-волонтерство повинна пам’ятати про наступне:

1. необхідно працювати в Інтернеті і в соціальних медіа;
2. потрібно оновити свою аудиторію відносно нових можливостей;
3. окрім цього все одно будуть потрібні регулярні (постійні) волонтери;
4. потрібно управляти і відстежувати мікро-можливості. [39]

Неприбуткові організації хочуть розширити можливості волонтерів і донорів брати участь стільки, скільки вони можуть (і коли вони можуть). Одна з найбільших проблем з мікро-волонтерством, однак, полягає в тому, що це просто ще одна форма «диванного активізму». Люди отримують невелике задоволення від допомоги іншим організаціям, які вони люблять, але їх дія (наприклад, поставити “лайк” сторінці Facebook або поширити якісь ідеї) не допомагає організаціям по справжньому. Тому варто переконатись, що введення мікро-волонтерства принесе «макро» вплив (impact) організації.

1.3. Волонтерський менеджмент та адаптація волонтерів в громадській організації

По мірі того як організація залучає волонтерів, вона починає хаотично управляти всіма ними, не дозволяючи процесам і людям дати тріщину. Це може означати, що на персонал організації лягає більше роботи і є ризик плинності кадрів (волонтерів, робочого персоналу). Саме тому неприбуткові організації повинні інвестувати в стратегії управління волонтерами.

Управління (менеджмент) волонтерами передбачає створення систем і стандартів для взаємодії, управління, координації та багато іншого. Насправді, згідно зі звітом опитування керівників неприбуткових організацій США за 2017 рік, управління волонтерами є проблемою № 1, з якою стикаються неприбуткові організації. [20]

Підтримка та заохочення волонтерів з боку організації є передумовою ефективної співпраці волонтера та організації та є гарантом активної праці волонтера на місію організації та суспільство. В світі є досить поширена практика інвестувати в створення програм та платформ для управління волонтерами. Одним із найпоширеніших є “VolunteerHub” [18] - програмне забезпечення, яке допомагає організаціям залучати і управляти великою кількістю волонтерів.

Волонтери повинні ідентифікувати себе не тільки з рухом, в якому вони перебувають, але й з людьми, кому вони допомагають. Такий підхід може стати стимулом до дій. Одне із програмних забезпечень в світі, яке допомагає вирішити дане питання є платформа “350.org” в якій люди діляться своєю історією з іншими по всьому світу. [19]

Незалежно від того, чи організація працює з одним або сотнею волонтерів, в управлінні волонтерами є тільки одна мета: як організація може працювати з волонтерами (і через них) для досягнення цілей організації? Далі розглянемо декілька елементів управління волонтерами в неприбутковій організації запропоновані Джоан Фріц - експертки з неприбуткових, благодійних організацій (США).

1) **Залучення.** Для багатьох організацій просто знайти і адаптувати волонтера є кроком у правильному напрямку. Проте, створення процесів залучення та управління волонтерами може допомогти організації знайти більш кваліфікованих і зацікавлених осіб. Зосередження уваги на залученні є першим елементом управління волонтерами. Варто зрозуміти яким методом залучаємо, як збираємо і зберігаємо дані про волонтерів, які завдання і цілі ставимо перед ними. Варто провести навчання для співробітників організації, бо багато хто з

них спілкуються з потенційними волонтерами кожен день.

2) **Включення (інтеграція).** Незадіяна волонтерська сила може призвести до меншої кількості результатів і високої плинності кадрів. Звичайно, найкращий спосіб запобігти цьому - включити їх в діяльність таким чином, щоб показати, наскільки вони цінні. Основні стратегії взаємодії:

- **Забезпечення визнання.** Подяка волонтерам та різного роду стимулювання для досягнення організаційних цілей також є відмінним способом заохочувати волонтерів продовжувати свою роботу.

- **Створення задоволення.** Волонтерство не повинно бути проблемою чи чимось складним. Варто знайти способи радіти та відпочивати разом. Розвиток такої культури в організації допоможе залишитись волонтерам прихильними до організації.

- **Створення додаткових можливостей.** Волонтерам може набриднути роль, в якій вони не розвиваються. Організація має пропонувати безперервно можливості, на основі навиків та вподобаннях волонтерів. З цим можуть допомогти інструменти які виявляють на старті профіль волонтера та пояснюють йому його можливості в організації: повна форма заявки волонтера, інтерв'ю, довідник волонтера (handbook), розділ для волонтерів, онлайн програми для волонтерів.

3) **Утримання.** Це може бути для багатьох організацій найскладнішою частиною управління. Після свят або успішної маркетингової кампанії часто спостерігається ріст залучених волонтерів, незважаючи на це рівень утримання повинен бути покращений будь-якою організацією. Для того, щоб переконатися, що організація утримує кращих волонтерів їй варто переконатися що:

- Вона полегшує їм роботу. Це суть системи управління волонтерами. Якщо волонтери знають, що і як їм потрібно робити це просуває організацію вперед та у них набагато більше шансів залишитися. Певний прогрес в досягненні цілей організації (або навіть окремої особи) важливо для відчуття задоволення. Важливим також є використання програмного

забезпечення або інструментів для відстеження годин та постановки завдань волонтерам. Довідник та посадові інструкції для волонтерів також є корисними.

- Вона залишається на зв'язку. Зв'язок з волонтерами має вирішальне значення. Варто зробити так, щоб волонтери могли приходити (звертатись) до менеджерів команди організації з питаннями або проблемами. Волонтери є «чобітьми» організації, тому важливо, щоб вони відчували себе частиною команди.

- Вона заохочує їх поширювати інформацію. Щоб волонтери були дуже активними, варто допомогти їм поділитися своїм досвідом. Заохочувати їх в соціальних мережах організації розміщувати заходи зі збору коштів або обговорювати з їх друзями роботу, яку вони виконують. Також буде простіше набирати волонтерів, які схожі на тих, які у вас вже є.

4) Відстеження. Автоматизація кожного кроку процесу управління добровольцями не рекомендується. Проте, інвестування в прості інструменти, які дозволяють волонтерам і персоналу відстежувати прогрес і роботу, є кроком у правильному напрямку.

Інструменти для відстеження волонтерів, такі як NobleHour або Track It Forward, можуть допомогти знайти волонтерів, залучати їх «на ходу» і навіть створювати звіти про кількість годин роботи волонтерів / підтримуваних програм. Це полегшує відстеження часу і результатів, а також дає волонтерам можливість взаємодіяти з організацією, коли вони не «працюють цілодобово».

CRM для волонтерів та інші бази даних можуть допомогти впорядкувати волонтерів по навичкам або інших особливостям, які можна використовувати для призначення завдань або створення нових програм. Електронні таблиці та календарі також ідеально підходять для управління часом і десятками розкладів. Існує безліч безкоштовних інструментів управління волонтерами, і багато хто з них заслуговують інвестицій. Використання технології, щоб створити сильну базу волонтерів, може обмежити кількість персоналу, необхідного для управління ним.

Управління волонтерами через створення систем для волонтерів спрощує

роботу організаціям та надає значну віддачу від інвестицій. Такі системи допомагають волонтерам виконувати роботу в організації з мінімальним контролем.

Резюмуючи, варто зазначити, що управління волонтерами не є жорсткою системою. Вона повинно розвиватися так само, як організація, і повинна коригувати курс у міру розширення або зміни цілей організації.

Розглянемо поширений в світі цикл волонтерського менеджменту.

1) Планування - має важливе значення для успіху будь-якої волонтерської програми і включає в себе:

- розробку волонтерських позицій
- створення форм заявок
- розробку відповідних політик і процедур
- інформування інших членів організації про залучення волонтерів

2) Залучення (рекрутинг) - хто, чому, де, коли і як залучати.

3) Підтримка:

- орієнтація та навчання
- нагляд і оцінка
- визнання. [6]

Таким чином, резюмуючи вивчення основних аспектів теми волонтерського менеджменту, можна виділити основні процеси в управлінні волонтерами: планування, залучення, адаптація, мотивація, навчання, супровід, оцінка.

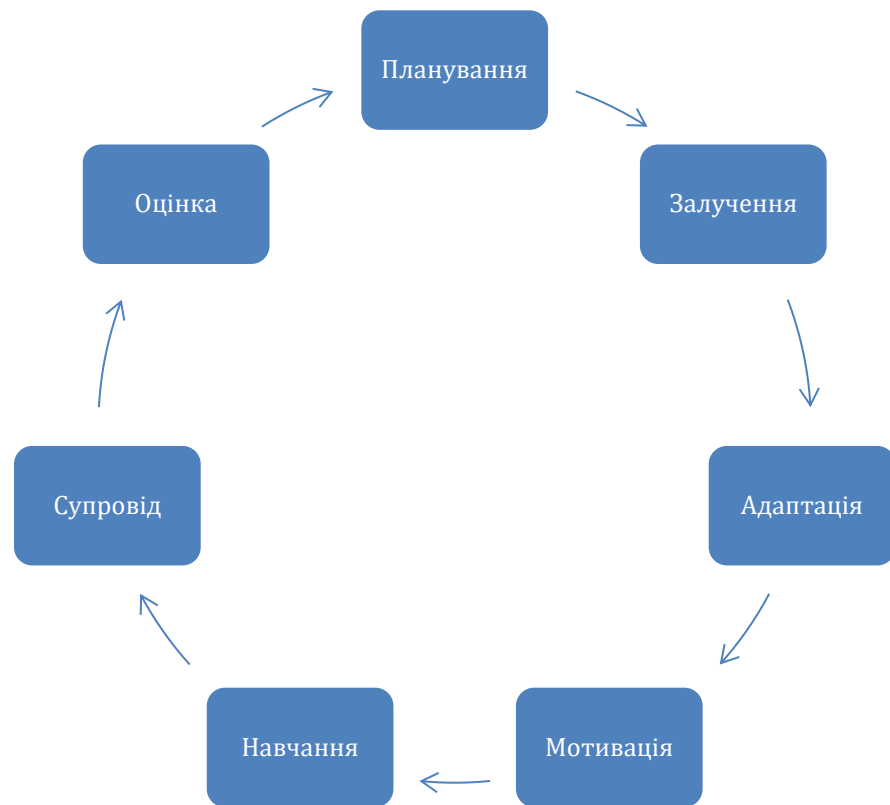


Рис. 1.1. Волонтерський цикл. Джерело: складено автором.

Далі зосередимось на вивченні теми інтеграції залучених волонтерів. Ставимо собі за мету зрозуміти як має бути побудований процес подальшої роботи з волонтерами, після їх залучення, тому що одне досягнення - залучити волонтерів, а зовсім інша - утримати їх.

Конкуренція в громадському секторі на волонтерів зростає, як зростає спектр можливостей і пріоритетів у волонтерів. Утримання волонтерів нерозривно пов'язане з їх підтримкою і визнанням.

Адаптацію волонтерів в громадських організаціях можна порівняти з адаптацією нових оплачуваних співробітників в компаніях (бізнес тощо). Таким чином ми розуміємо, що програми адаптації напряду впливають на ефективність роботи і в довгостроковій перспективі на задоволеність та утримання персоналу. Це підтверджує теза, що 20% нових співробітників йдуть протягом перших 45 днів. [14] Це означає, на прикладі бізнесу, що адаптація впливає на зростання прибутку. Відповідно можна зробити висновок, що в громадських організаціях наявність адаптаційних програм волонтерів впливає на досягнення цілей організації.

Розглянемо детальніше поняття адаптації та порівняємо адаптацію персоналу в прибуткових організаціях до адаптації волонтерів в неприбуткових, щоб з'ясувати які інструменти можна запозичити з бізнес структур.

Умовно процес адаптації персоналу можна розділити на 4 етапи:

1. Оцінка рівня підготовленості працівника. Якщо співробітник має не тільки спеціальну підготовку, а й досвід роботи в аналогічних підрозділах інших підприємств, період його адаптації буде мінімальним.

2. Орієнтація. Практичне знайомство нового працівника зі своїми обов'язками і вимогами, які до нього пред'являються з боку організації. В ході проведення загальної програми орієнтації часто зачіпаються наступні питання:

- загальне уявлення про компанію: цілі, пріоритети, проблеми;
- політика організації;
- оплата праці;
- додаткові пільги;
- охорона праці та дотримання техніки безпеки.

3. Ефективна орієнтація. Пристосування працівника до свого статусу, включення в міжособистісні стосунки з колегами і керівництвом.

4. Функціонування. Останній етап процесу адаптації. Характеризується поступовим подоланням виробничих і міжособистісних проблем і переходом до стабільної роботи. [13]

Система адаптації повинна мати чітку організацію і регламентацію:

- welcome-тренінг - це початкове ознайомлення співробітника з загальними відомостями про компанію, з її історією, продуктами, послугами, структурою і культурою;

- програма адаптації, яка регламентує заходи і терміни навчання співробітника - відповідає за те, яким навичкам і в якій послідовності навчається працівник, які обов'язки починає виконувати в першу чергу, а також допомагає адаптуватися співробітнику в колективі;

- система наставництва - залучення досвідченого працівника в допомогу новому співробітнику;

- система атестації за підсумками адаптаційних заходів - чіткий порядок оцінки нового співробітника, зрозумілий як керівництву, так і йому самому.

Залежно від підготовки нового співробітника, його психологічних якостей і спеціальності термін адаптації може становити від декількох місяців до півроку. [13]

Резюмуючи аналіз адаптації персоналу в бізнесі, можна впевнено зазначити, що цю систему можна накласти на неприбутковий сектор та запозичити головні поради, щодо включеності людей в нове середовище, наприклад: знайомство з організацією, наставництво, оцінювання тощо.

Кайла Матьюс, американська письменниця і блогер в сфері неприбуткових організацій, виділяє основні поради щодо процесу адаптації волонтерів: створення ретельних адаптаційних процесів (планів), введення наставництва, створення відкритої комунікації, підписання угоди про конфіденційність тощо. [20]

На будь якому етапі свого розвитку у волонтерстві, людина може піти з організації з різних причин. Розглянемо зовнішні фактори які впливають на рішення волонтера піти з організації запропоновані в книзі “Volunteer management cycle”.

Одна з перших обставин - зміни з особистих причин (здоров'я, сімейний стан, переїзд, проблеми з працевлаштуванням). Окрім цього: незадоволеність від завдань, відсутність значущих програм, відсутність участі в прийнятті рішень, розрив відносини між волонтерами і оплачуваним персоналом, тривалість навчання, дискомфорт від змін або втома.

Ще один вагомий фактор розкриває дана пряма мова: “Мені було вручено схему курсу. Ніхто не дав мені ніякої допомоги або навіть відповів на мої телефонні дзвінки, коли мені було потрібно більше інформації.” Таким чином відсутність навчання менеджерів волонтерів та відсутність підтримки з їх сторони призводять до розчарування та в кінцевому підсумку відчуження від організації новими волонтерами. Окрім цього відзначимо нереалістичні та

невиправдані очікуванні волонтерів, погане планування по залученню (залучається велика кількість волонтерів, а можливостей реалізувати себе в організації не для всіх).

Волонтер повинен це відчувати:

- Мої потреби сумісні з місією національного суспільства.
- Мій внесок змінює ситуацію.
- Розглядається мій доступний час і енергія.
- Я беру участь у плануванні.
- Я підтримую виконувати свої обов'язки.
- Мої навички ростуть.
- Я є частиною команди.
- Я маю приємне місце для роботи.
- Люди мене знають і називають мене по імені.
- Мої витрати відшкодовуються. [6]

Отже управління волонтерами та відзначення їх зусиль напряду впливають на утримання волонтерів. Утримання означає зробити якомога легшим для людей волонтерство. Розуміння потреб, мотивації та досвіду волонтерів допомагає ефективніше планувати кампанії залучення та впливає на зниження відсотку плинності нових волонтерів.

РОЗДІЛ 2

ВОЛОНТЕРСТВО ЯК ЕЛЕМЕНТ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА УКРАЇНИ

2.1. Поточний стан та виклики волонтерства в Україні

В цьому розділі розглянемо становлення та сучасний стан волонтерства в Україні, зокрема питання роботи з волонтерами та їх залучення у громадському секторі, щоб зрозуміти проблеми і виклики громадських організацій у роботі з ними.

Збільшення частки українців, які долучились або спробували вперше волонтерство за останні роки зросло. Зростання такої активності зумовлене наступними двома факторами: внутрішньополітична криза та зовнішня агресія. Таким чином загроза існування України як національної держави, була сприйнята громадянами як загроза їх самоідентифікації. [3, с.16]

Розглянемо дані дослідження про волонтерство в Україні, проведеним у 2014 році. Згідно звіту, 81% українців вважають волонтерський рух обов'язковою складовою громадянського суспільства. [37, с.19] Втім, тільки 2% українців належать до громадських організацій, що говорить нам про низький рівень залученості українців до громадської діяльності. Найбільша частка волонтерів - це ті, хто займається волонтерством 1-2 рази на місяць. Більша частина зазначили, що займаються волонтерством самостійно, без участі у яких-небудь проектах. Згідно висновків дослідження також можна скласти наступний портрет [37, с.13]: більше молодих жінок, киян та мешканців Заходу, більше половини мають вищу освіту, 43% належать до середнього класу. Також з дослідження видно, що більша частка волонтерів - це молодь 16-35 років.

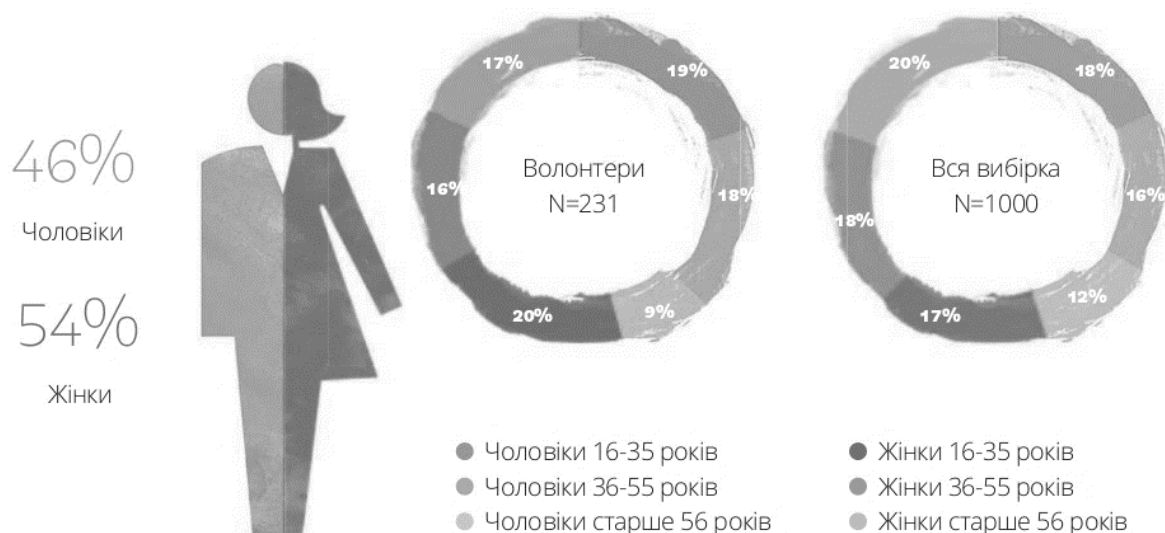


Рис. 2.1. Портрет українського волонтера. Джерело: [24]

До молоді, згідно Закону України “Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні”, належать громадяни віком від 14 до 35 років. [36]

Розглянемо детальніше результати репрезентативного соціологічного дослідження “Молодь України 2018”, щоб досягнути мотивацію молоді та виокремити виклики, щодо їх залучення до волонтерства. Основними життєвими пріоритетами молоді є: сімейне щастя (59%), здоров’я (53%), кар’єра (36%), бути вільним у рішеннях (28%), багатство (23%). [49, с. 5] Найбільше молодь довіряє волонтерським організаціям (54,3%), але 80,5 % молоді не має досвіду участі в організаціях громадянського суспільства. [49, с. 12] Водночас незначна частка молоді вказує на свою готовність брати участь у волонтерському русі або діяльності громадської організації (19%). [49, с. 13] Що свідчить про те, що молодь не є обізнаною про існування та діяльність громадських організацій з одного боку, та проблему неефективної або взагалі відсутньої роботи організацій щодо залучення молоді до волонтерства з іншого боку. Позитивних змін в цьому питанні можна досягти шляхом навчання лідерів громадських організацій волонтерському менеджменту, налаштування процесів управління волонтерами в організаціях, заохочення молоді до волонтерства, через проведення інформаційно-роз’яснювальної роботи,

сприяння розвитку волонтерства з боку органів державної влади тощо.

Зазвичай в Україні, як і в інших країнах, волонтерів залучають за допомогою маркетингових методів, а саме поширенням інформації через: друковані медіа, радіо/телебачення, зовнішню рекламу, цифрові медіа, “від людини-до людини”, розвиток власного бренду. Варто відзначити, що з розвитком мережі Інтернет в останні роки набуває популярності залучення волонтерів через соціальні мережі, які люди використовують як платформу для спілкування, обміну інформацією, власним досвідом. Соціальні мережі серед української молоді мають найбільшу довіру (37,6%), а також сайти інтернет-новин (24,3) [49, с.24] Результати дослідження про молодь виявили їх залежність молоді від мобільних телефонів та Інтернету. Таким чином ними щодня користуються 99% респондентів. [49, с.26]

Незважаючи на стрімкий розвиток інтернет-технологій, ефективним також залишається офлайн залучення волонтерів, шляхом проведення різноманітних ініціатив, проектів, бо так чи інакше пережитий власний досвід або досвід знайомих відіграє вирішальну роль у прийнятті рішення щодо долученості людей до волонтерства. Слід також вказати й на те, що окремі волонтерські ініціативи є дуже ефективними, проте без чіткої організації взаємодії громадськості із владою втрачається потенційний синергетичний ефект. [3, с.24] Отож тісна співпраця громадського сектору з владою є важливо у досягненні успіху в розвитку волонтерства в Україні.

Варто відзначити останні зміни в країні щодо політики децентралізації, а саме про утворення об'єднаних територіальних громад (ОТГ), як ті, що мають потребу та можливість залучати молодь до вирішення соціальних питань, таким чином стимулювати розвиток волонтерства на місцях. Станом на кінець 2017 року в Україні створено 665 ОТГ, в яких проживають 6 млн людей [48, с.16]. Згідно дослідження про молодь, згадане вище, 23% (2017 -13,8%) молоді проживає в населеному пункті, яке належить об'єднаній територіальній громаді. 24,4 % молоді готові брати активну участь у процесі розбудови та розвитку своєї громади [49, с.19]. Отож, четверта частина молоді готова

особисто брати відповідальність за розбудову своєї громади. Молоді люди переконані, що здатні впливати на зміни, однак, вагомий і безпосередній вплив на розвиток процесів вона не здійснює, за її оцінкою. Зберігається критичний погляд молоді на те, щоб місцева влада враховувала її думку при прийнятті рішень, щодо розвитку громад, в яких вона проживає. Впровадження цієї політики як для організацій громадянського суспільства так і для органів самоврядування, на мою думку, може відкрити можливість ефективного залучення волонтерів до змінотворчих процесів та стати для них “блакитним океаном”.

Практика залучення волонтерів до роботи в місцевих органах влади, державних установах, навіть в органах поліції та громадської безпеки, посольствах і консульствах є досить поширеною практикою в світі. Наприклад саме це є особливістю волонтерського руху Франції, де до 20 % дорослого населення беруть участь в ініціативах цих інституцій на постійній основі. [3, с.19]

В Україні також вже є ряд успішних прикладів залучення волонтерів до діяльності органів державної влади. Наприклад Міністерство Охорони Здоров'я за підтримки волонтерів ефективно комунікував проведення медичної реформи [22] через проведення просвітницьких кампаній спільно з громадськими організаціями.

Однією з тенденцій розвитку форм участі людей у волонтерстві є тимчасове, як аналізували вище - мікро-волонтерство, у конкретних проектах. Одним із найпоширеніших таких в Україні є проект Львівської освітньої фундації “Будуємо Україну разом” (БУР). БУР з акції перетворився у рух і з 2014 року участь в проекті вже прийняло 1390 людей. [30]. Таким чином, ми бачимо, що формат тимчасового волонтерства, є ефективним інструментом у залученні людей, які пробують волонтерство вперше.

В цілому більшість організацій України пропонують саме такий формат волонтерства. Водночас небагато організацій в Україні мають на постійній основі програму залучення та адаптації волонтерів в діяльність своєї ГО. Аналіз

сайтів [23-27] одних з найбільших мережевих організацій в Україні показав, що анкету волонтера пропонує: Пласт, AIESEC, МНК, Трансперенсі Інтернешнл, Товариство Червого Хреста.

Таким чином розвиток волонтерства та залучення людей до цієї діяльності перебуває на стадії становлення. І вкрай важливо створювати системний підхід до залучення людей до волонтерства, що допоможе організаціям громадянського суспільства, державі та потенційним волонтерам спільно працювати над розвитком громад.

2.2. Загальна характеристика “Пласт-НСОУ”

Діяльність Молодіжної організації «Пласт – Національна Скаутська Організація України» (далі – МО «Пласт – НСОУ» або Пласт) поширена по всій території України (Додаток 1) та близько 20 країнах світу. Діяльність спрямована на гармонійне виховання дітей та молоді. Пласт дотримується принципів та засад світового скаутського руху, розроблених його засновником Робертом Бейден-Пауеллом і викладених у Статуті Світової Організації Скаутського Руху. Пласт продовжує традиції Українського Пласту, заснованого Олександром Тисовським, Іваном Чмолою та Петром Франком 12 квітня 1912 року. На відміну від багатьох скаутських організацій світу, де членство закінчується до 25 років, членство в Пласті пожиттєве. [28]

Метою Пласту є виховання української молоді на свідомих, відповідальних і повновартісних громадян місцевої, національної та світової спільнот, провідників суспільства на ідейних засадах Пласту та на засадах християнської моралі. Ідея та цінності Пласту закріплені в трьох головних обов'язках пластуна (вірність Богові та Україні, допомога іншим, життя за пластовим законом та слухняність пластового проводу), 14 точок пластового закону (характеристика, до якої необхідно прагнути).

За оцінкою Інституту проблем виховання Академії Педагогічних Наук України Пласт є єдиною організацією в Україні, яка має чітку та ефективну

виховну систему. Програма занять включає щотижневі гурткові сходи, прогулянки, екскурсії, мандрівки, табори, мистецькі, спортивні, інтелектуальні та інші змагання.

Уся діяльність організації побудована на принципах волонтерського руху і не суперечить нормам діючого законодавства в даній сфері.

МО «Пласт –НСОУ» складається з:

- первинних осередків (гнізда новаків та новачок /6-12 років/, курені юнаків та юначок /12-18 років/, організаційні утворення старших пластунів /18-35 років/ та сеніорів /від 35 років/);
- територіальних підрозділів та місцевих осередків.

Сьогодні МО «Пласт – НСОУ» налічує понад 8000 фіксованих членів у 134 осередках з 24 областей України, та у м. Києві. Пласт є всеукраїнською, мережевою організацією та активно співпрацює з органами державної влади, іншими громадськими організаціями всіх рівнів, реалізуючи соціальні та освітні проекти.

Вищий орган Пласту - Крайовий Пластовий З'їзд, в завданнях якого обирати керівні органи, затверджувати стратегію організації та інші компетентні питання з діяльності Пласту. У період між з'їздами працюють керівні органи, які відповідальні за втілення стратегії та прийнятих рішень. Це: ревізійний орган (Крайова Ревізійна Комісія, 3 волонтери), контролюючий орган (Крайова Пластова Рада, 9 волонтерів), виконавчий орган (Крайова Пластова Старшина, 17 працівників). [35]

В 2018 році Крайовий Пластовий З'їзд затвердив нову стратегію розвитку до 2030 року. Це перша стратегія сформована тривалий період у 12 років. В ній визначено стратегічну місію до 2030: “творимо успішну Україну через спроможних пластунів.”. Візія: до 2030 Пласт є спроможною організацією, доступною для кожної дитини, що творить позитивні зміни на місцевому та національному рівнях. А також 6 стратегічних цілей. [40]

2.3. Роль волонтерів та їх залучення в діяльність “Пласт-НСОУ”

Волонтером Пласту може бути людина віком від 17 років. Волонтерство в Пласті добровільне, індивідуальне та фіксоване. На сьогодні Пласт налічує 1964 фіксованих волонтерів.

В якості волонтера в Пласті можна, окрім основної роботи з дітьми, взяти участь у безлічі тренінгів та проектів. Завдяки чому можна здобути навички роботи в команді, роботи з дітьми, мати можливість взяти участь у спеціалізованих навчальних семінарах.

Розглянемо детальніше внутрішню пластову систему волонтерів Пласту.



Рис. 2.2. Ролі волонтерів в Пласті. Джерело: [42]

Основні завдання волонтера в Пласті

1. Виховувати дітей та підлітків

Пласт є організація виховна, тому найважливішу роль виконують виховники. Вони зорганізовані в двох окремих кадрах виховників: для наймолодшого уладу — новацтва, і старшого уладу — юнацтва.

Виховники допомагають своїми порадами і зауваженнями у індивідуальному самовихованні юнаків та юначок, дбають, щоби поведінка і праця були згідно з їх пластовими засадами і правилами. Але вони не виконують всієї праці гуртка, а залишають ініціативу і самовиховання юнацтву. Виховник, маючи сформований світогляд пластуна, дає добрий приклад у

знаннях, уміннях та відповідальності.

Виховники підпорядковуються одному із двох контролюючих органів: Булавою УПН для виховників новацьких частин і Булавою УПЮ для юнацьких частин

2. Навчатися і проводити інструктажі

Протягом року Пласт в Україні проводить понад 100 виховних таборів різної спеціалізації: спортивні, морські, з повітроплавання, мистецькі, лижні, альпіністичні, археологічні, кінні, екологічні. Інструктори володіють необхідними знаннями та вміннями, здобутими на профільних вишколах (медична допомога, спортивне орієнтування, спортивні ігри, туризм, військова справа, летунство, природознавство, мистецтво)

3. Вести адміністративну роботу

Адміністративна робота у Пласті ведеться через: міжнародну, прес-службу, фінансово-господарську, кадрово-вишкільну, юридичну, медичну та службу соціальних проектів: міжнародна служба, прес-служба, господарська діяльність, вишкільна служба, юридична служба, медична служба, соціальні проекти

4. Реалізовувати соціальні проекти

Суспільники реалізують соціальні проекти від імені Пласту.

Окрім цього волонтери в середині організації об'єднуються за вподобаннями та утворюють свої спільноти. Таким чином діє система пластових куренів кожен з яких має свої спрямування та традиції, а також спеціалізації, які розвивають різні професійні профілі (морське, летунське, спортивне, військове, екологічне, мистецьке, лещетарство тощо).

В організації діє внутрішньо-пластова система навчання волонтерів, з ціллю підвищення їх кваліфікації та саморозвитку, що є важливим у роботі з дітьми та їх власного саморозвитку. Таким чином є декілька різновидів вишколів: ознайомчі про Пласт (для нових волонтерів), для новацьких виховників (6-11 років), для юнацьких виховників (11-17 років), для адміністраторів, для інструкторів та спеціалізаційні.



Рис. 2.3. Тренінги для волонтерів 2017. Джерело: [42]

Окрім тренінгів у волонтерів Пласту є можливість відвідувати табори для старших волонтерів 17+ років. Цікаво, що організаторами всіх таборів є самі волонтери - активні члени організації. Згідно звітів Пласту кількість таборів щороку зростає, зокрема за рахунок ознайомчих таборів про Пласт.



Рис. 2.4. Табори для волонтерів 2017. Джерело [42]

Резюмуючи варто відзначити, що Пласт дає, як продукт, всебічно розвинуту молодь, яка готова брати відповідальність за зміни в своїй громаді. В організації є сформована мета, ідеологія, система робота з дітьми та цінності, плекання власної історії, а головне системний підхід до роботи з дітьми та молоддю. Організація має внутрішню систему навчання волонтерів.

РОЗДІЛ 3

ПОЛІТИКА РОБОТИ З ВОЛОНТЕРАМИ НА ПРИКЛАДІ МО “ПЛАСТ-НСОУ”

3.1. Використання маркетингових інструментів в залученні волонтерів в “Пласт-НСОУ”

Один із ключових напрямків, визначений останньою стратегією Пласту 2012 – залучення 1000 волонтерів. Тому що дорослі волонтери відіграють ключову роль у виконанні мети Пласту. Проаналізуємо наявну систему залучення волонтерів до Пласту, щоб зрозуміти поточний стан роботи з волонтерами в організації, визначити яка мотивація і труднощі є у волонтерів і як можна запобігти ризику їх втрати.

Волонтери в Пласті поділяються на 2 вікові категорії: 17-35 років (старші пластуни) та 35+ років (сеньйори). За останніми статистичними звітами осередків в Пласті налічується 1964 фіксованих волонтера (17+ років). Як бачимо з графіку відбувається стабільний ріст волонтерів.

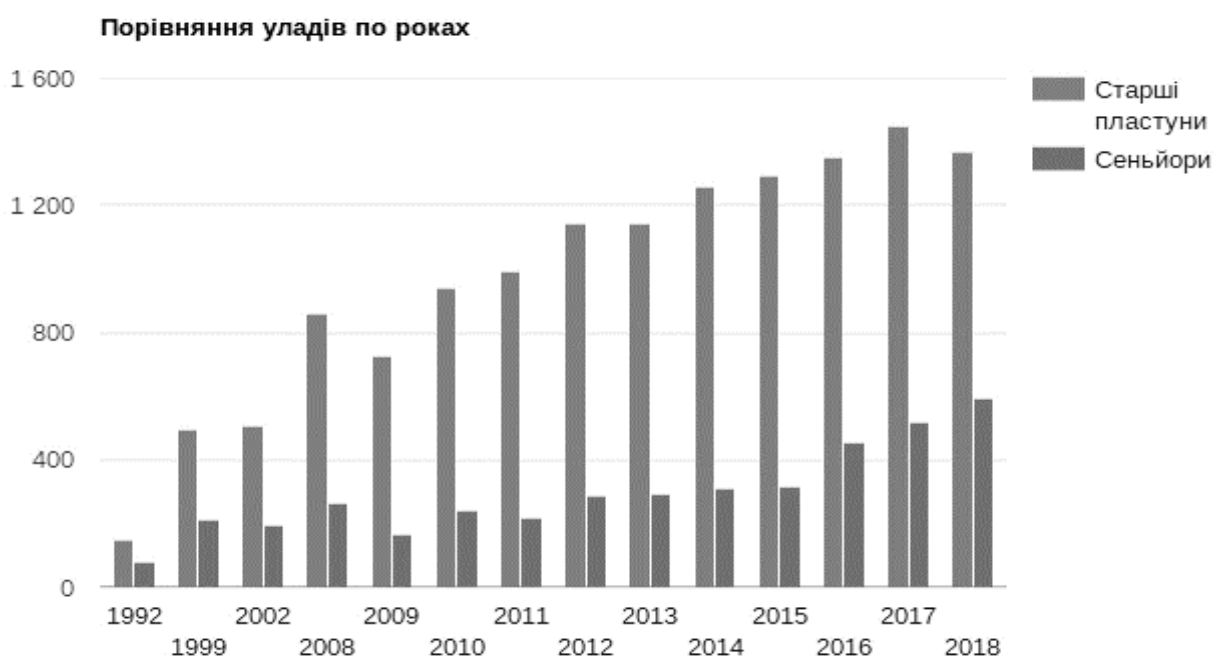


Рис. 3.1. Ріст чисельності старших пластунів (18-35 років) та сеньйорів (35+років). Джерело: [45]

У 2017 році ми спостерігаємо найбільший ріст волонтерів. [45] Це може бути з ряду причин: запрацювала комунікаційна стратегія на залучення волонтерів, а також з початку 2017 року в центральний офіс організації введено окрему посаду, відповідального за зголошених людей, згідно якої необхідно супроводжувати нових людей до їх включення в організацію. Це перший досвід організації у системній роботі із новоприбулими. Основна мета посади - знизити ризик втрати (67%) залучених волонтерів в МО “Пласт-НСОУ” ззовні (які не є вихованцями організації, повнолітні).

Окрім цього в 2017 році запустили ознайомчий дистанційний курс про Пласт на платформі онлайн освіти “Відкритий університет Майдану” (ВУМ). Станом на кінець 2018 року: 900 підписників на курс.

Важливу роль у залученості волонтерів в Пласті також відіграла і продовжує відігравати комунікаційна стратегія Пласту, яка запрацювала 2017 року. [44] Вона має вирішити проблеми великих черг дітей в організацію і зруйнувати стереотип і картинку «дитячої» організації. Відтак змінюється позиціонування Пласту і меседжі на залучення волонтерів 17+ років. Ключові повідомлення мають включати в себе 5 ключових слів які мають які мають формувати картинку про організацію: пригоди, волонтерство, самовдосконалення, відповідальність, українство. Один з найефективніших каналів залучення – самі пластуни. Отож для них розроблено гайд, як використовувати комунікаційну стратегію і запропоновано один із форматів залучення – розповідати власні історії пластування друзям, родичам, знайомим.

Отож, щоб стати активним волонтером Пласту людина має пройти основні етапи:

1. дізнатись про Пласт
2. заповнити анкету на порталі
3. познайомитись з осередком Пласту або зголосити намір створити свій
4. написати заяву вступу в організацію (стати прихильником)
5. пройти випробувальний період (долучитись до якоїсь спільноти, пройти навчання, отримати поручення за свою кандидатуру)

б. скласти пластову присягу (стати дійсним членом)

Згідно проведеного аналізу звітів [41-42] за 2016-2017 роки в середньому щокварталу до Пласту долучається 50-60 нових прихильників по Україні (за рік 2016 - 198, 2017 - 228). З них 25-40% (за рік 2016 - 48, 2017 - 85) зголошуються через "кнопку" на порталі в Інтернет.

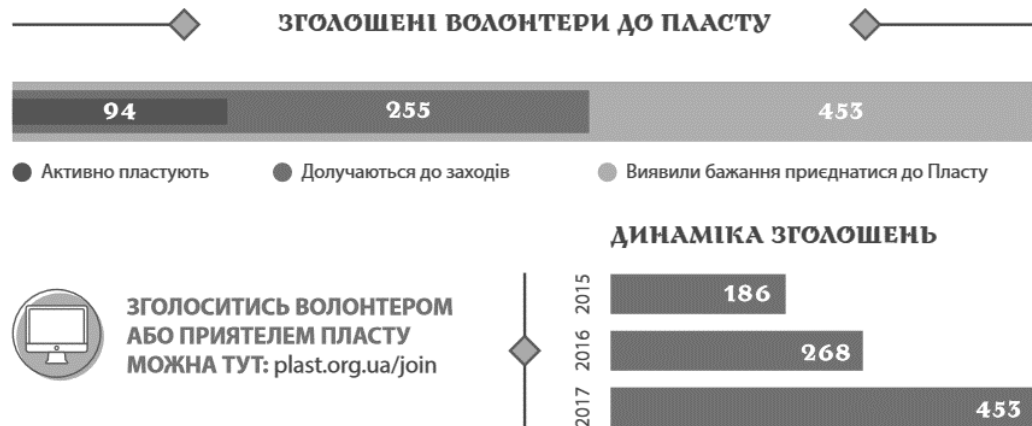


Рис. 3.2. Зголошені до Пласту через Інтернет 2017. Джерело: [42]

Варто зазначити, що кількість нових прихильників щороку збільшується як за рахунок централізованого зголошення через "кнопку" в інтернеті, так і за рахунок прямих контактів в осередках. Введення у склад команди у 2017 році відповідального за перший контакт зі зголошеними є виправданим і дозволяє глибше аналізувати і корегувати процес залучення.

В рамках внутрішнього дослідження зголошених було проведено 2 онлайн опитування серед волонтерів залучених ззовні:

- а) прихильників, які зголосились онлайн через сайт у 2017 рік;
- б) дійсних членів, які стали такими у період 2014-2016.

Згідно аналізу бази зголошених волонтерів через Інтернет за період 2016-2018 роки кількість зголошених через кнопку на порталі виросла майже вдвічі: 2016 рік: 272; 2017 рік: 453; 2018: 511;

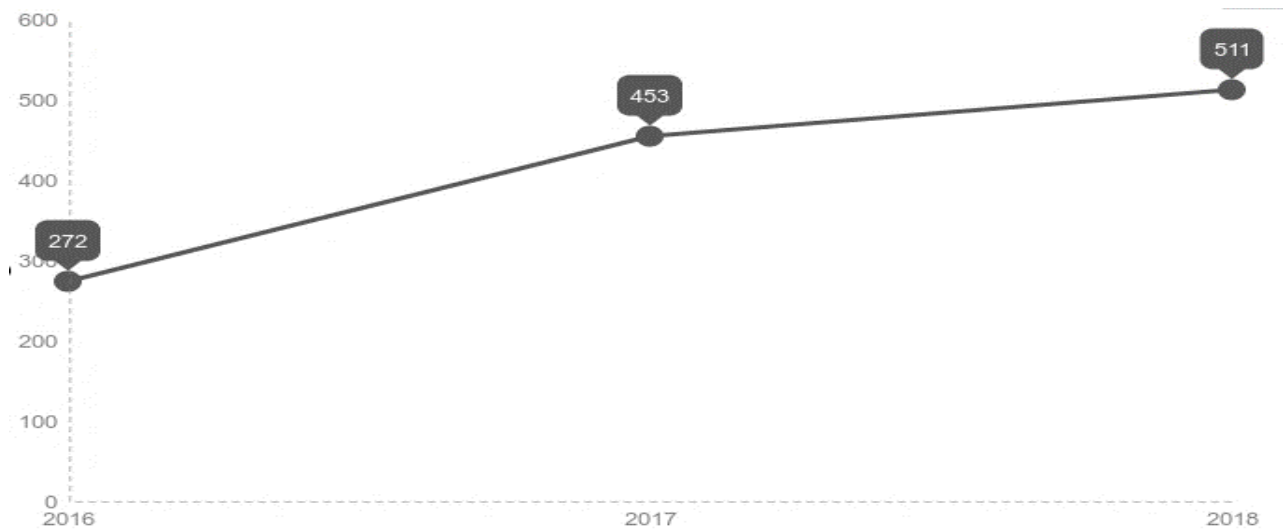


Рис. 3.3. Ріст зголошених волонтерів до Пласту через Інтернет.

Джерело: [45]

Ріст зголошених зумовлений в основному всеукраїнською стратегією залучення волонтерів.

Опісля заповнення анкети волонтер потрапляє в одну із категорій “залученості”, яку визначає менеджер по роботі з волонтерами. У 2017 році з 453 зголошених через сайт:

- Планує написати заяву вступу до організації: 144
- Зацікавлений в діяльності, думає: 114
- Вже написав заяву вступу: 94
- Не визначився: 46
- Не цікавить: 55.

Найбільш ефективним каналом комунікації в залученні волонтерів є прямий контакт через близьких. Основні відповіді волонтерів щодо інших каналів:

- Від друзів: 219
- Не зазначено: 102
- Facebook: 48

- Інтернет-ЗМІ: 29
- У навчальному закладі: 19
- Телебачення: 15
- Захід в місті: 10
- Онлайн-курс на ВУМ: 6
- Соціальні мережі: 5

Щодо портрету волонтера: вік переважно складає 18-35 років (71% респондентів), за фахом часто студент (28%).

В рамках дослідження було проведено опитування зворотнього зв'язку на яке дали відповідь 105 волонтерів тобто $\frac{1}{3}$ усіх зголошених. (Додаток 2)

Питання покликані також оцінити вже наявні процеси та роботу різних структур організації в роботі із залученими волонтерами. Волонтери поставили відповіді на наступні запитання:

1) Чи хтось пластунів міста виходив з тобою на зв'язок?

Так: 77; Ні: 28

2) Чи знаєш ти, що треба для того, щоб стати дійсним членом організації?

Так: 51; Ні: 11; Не впевнений, що правильно розумію: 43.

3) Як проходить процес твоєї адаптації в організації?

Дуже легко: 6; досить легко: 40; досить важко: 3; дуже важко: 1; важко відповісти: 49.

4) Що варто впровадити?

- менторство на місці
- більше інформування, спілкування
- навчання
- пільги для новеньких
- буклетик термінології
- проводити заходи в наших містах
- група для новеньких
- більше соціальних мереж, інтернет ресурс для УСП

Резюмуючи стан по прихильникам ми бачимо, що їм не вистачає достатньої поінформованості щодо процесу вступу, в переважній більшості є незрозуміння що робити далі. Волонтери зазначають, що допомогти у вирішенні їх проблем допоможе менторство на місцях, навчання та більша поінформованість різними інструментами.

В опитування дійсних членів (ті, які пройшли випробувальний період) з громади взяло участь 52 з 60 волонтерів які долучились ззовні (не є вихованцями) та стали дійсними членами в період 2014-2016 рік. З них 41 є активним членом організації та зайняті в наступних ділянках:

- Поєднують виховництво та іншу діяльність: 39
- Тільки виховництво: 13
- Інструктор, проекти: 13
- Адміністратор в осередку: 11

Про організацію довідались з наступних каналів:

- від друзів, рідних: 44
- захід у моєму місті: 5
- у навчальному закладі: 3

37% не належать до жодного куреня (об'єднання волонтерів 18+), що говорить про відсутність одного з можливих інтеграційних чинників у цих волонтерів.

83 % не належали до жодної іншої громадської організації на момент вступу до Пласту. Що спростовує думку членів керівних органів про те, що до організації приходять вже досвідчені з інших громадських середовищ, а також говорить про те, що Пласт - є першим волонтерським досвідом в громадському секторі.

Серед мотиваційних чинників вступу зазначили: приналежність до середовища, виховання дітей, зміни в Україні. Зазначена волонтерами основна трудність на етапі до дійсного членства в організації - проблеми з документами щодо вступу.

Резюмуючи можна зазначити, що волонтер, який заповнив анкету на сайті, до кінця не визначився щодо подальшої активної участі в організації, а часто просто поділяє її інтереси. В той час, як ті, хто наважився зробити крок до того, щоб стати активним членом не розуміє, що робити і де себе проявити, і в більшості випадків не розуміє, чи його знання є достовірними.

Отож, у висновку можна виокремити наступні рекомендації:

- створення інструментів швидкого та зручного донесення інформації до волонтерів;
- сприяння обміну досвідом, спілкуванням між новенькими;
- розвинути волонтерські об'єднання (мережі) та спеціалізовані напрямки;
- розробити політику, інструментарій по роботі з новими волонтерами, їх адаптацією для осередків (філій) організації;
- посилити канал залучення “друзі”.

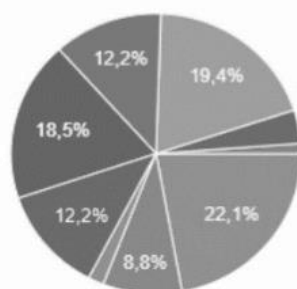
3.2. Дослідження волонтерів Пласту

На початку 2018 року було проведено опитування для пластунів 18+років, щоб зрозуміти який стан справ мотивації та діяльності волонтерів, які вже є активними членами організації. За основу було взято опитування для визначення залученості працівників у бізнесі, зокрема розуміння стратегії і цілей, мотивації та інших важливих факторів. Основною ціллю було виміряти відчуття залученості пластунів через три блоки запитань: розуміння стратегії, розуміння власного вкладу для її досягнення, робота (виховництво/адміністративна/інструкторська) та підтримка від команди. Також досліджено мотивацію бути пластунами.

Загалом на питання відповіли 855 пластунів та пластунок зі 103 осередків в Україні. [46]

Ваша функція у Пласті

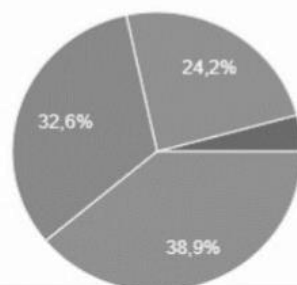
854 відповіді



- Виховник/Зв'язковий УПЮ
- Виховник/Гніздовий УПН
- Виховник Пташат
- Адмінстратор (належу до станичної чи крайової старшини)
- Поедную виховництво та адмініст...
- Інструктор (займаюсь спеціалізаці...
- Зараз не виконую жодної функції
- Пластприят
- Інструктор

Ваш вік

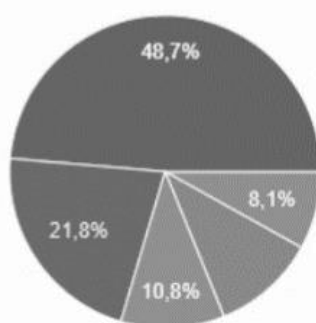
855 відповідей



- 17-24
- 25-34
- 35-49
- 50+

Скільки ви часу в Пласті?

855 відповідей



- до 1 року
- 1-3 роки
- 3-5 років
- 6-10 років
- більше 10 років

Рис. 3.4. Дані респондентів опитування дійсних членів Пласту 2018.

Джерело: [46]

Цікаво, що майже 50% опитаних відповіли, що перебувають в організації більше 10 років.

Розглянемо питання мотивації волонтерів.

Із запропонованих трьох варіантів відповідей очікувано більшість обрала кілька варіантів, або ж всі.

Тому в загальному підсумку кожен з 3-х запропонованих варіантів мотивації набрав близько 60% відповідей (*останній стовпець “серед всіх” на графіку нижче*).

Що тебе мотивує бути членом Пласту?

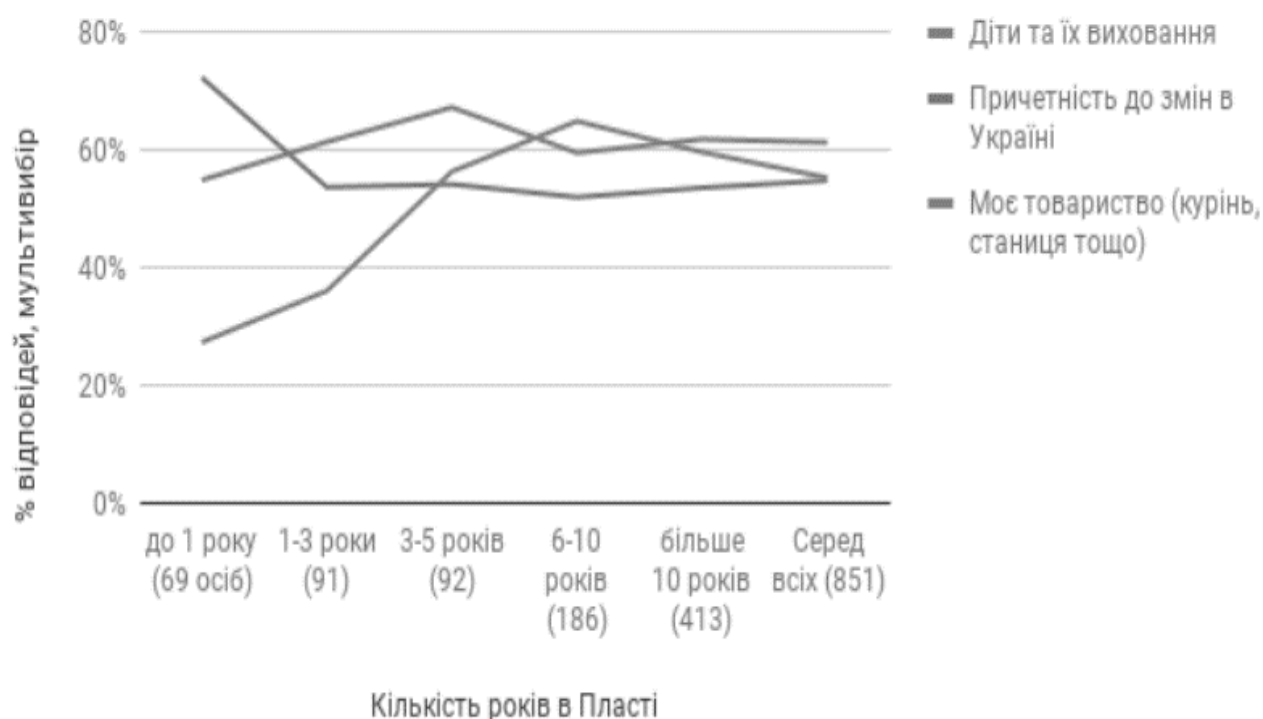


Рис. 3.5. Що мотивує волонтерів бути членом Пласту в залежності від кількості років в організації. Джерело: [46]

Натомість мотивація різниться залежно від “пластового досвіду”: “Причетність до змін в Україні” як мотивацію членства в Пласті найбільше зазначили ті, хто тільки прийшов до Пласту (до 1 року)—72%. У всіх інших категоріях вага “причетності до змін” значно менша—52–55%. При цьому вік самої людини на такий розподіл серед “новеньких” практично не впливає: “причетність до змін” найчастіше зустрічається у всіх вікових категоріях.



Рис. 3.6. Мотивація волонтерів, які належать до Пласту менше 1 року.

Джерело: [46]

Можемо припустити, що це пояснюється загальним запитом на зміни у суспільстві і, відповідно, нові дорослі члени Пласту розглядають організацію як спосіб реалізувати запит. А вже для більш досвідчених пластунів вага товариства у мотивації значно зростає, як також і “діти та їх виховання”.

Також звернемо увагу (*наступний графік, нижче*) на відповіді тих, хто обрав лише один варіант мотивації, хоча можна було обирати кілька (часто для соціологів такі відповіді вважаються найбільш цінними).

Що тебе мотивує бути членом Пласту? (ті, хто обрав лише один варіант відповіді)

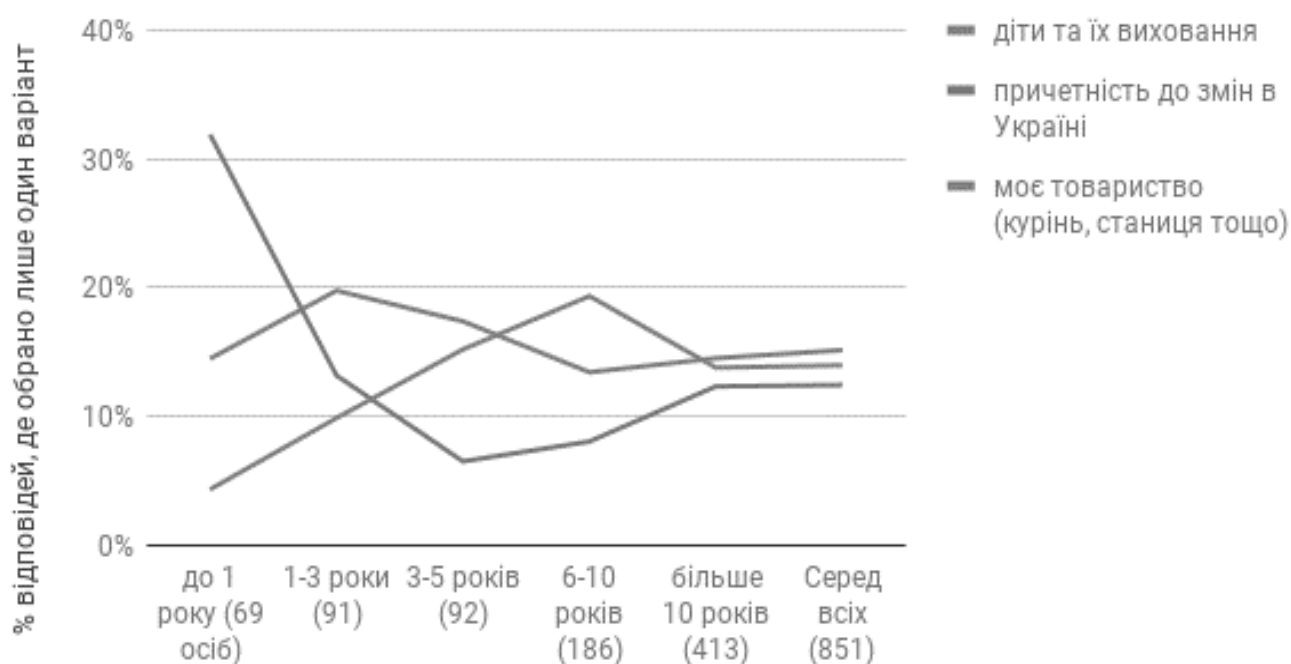


Рис. 3.7. Відповіді волонтерів, які обрали тільки один варіант відповіді, щодо їх мотивації бути членом Пласту в залежності від року перебування в організації. Джерело: [37]

Як видно, серед всіх опитаних, наприклад, 15% мотивують лише “Діти та їх виховання”, а інші 13% знаходять мотивацію навпаки лише у своєму товаристві. Окрім того, яскраво виділяються відповіді тих, хто пластує менше 1 року: аж 32% таких пластунів мотивує лише “Причетність до змін в Україні”. Отож в основному мотивація тих, хто приходить в організацію – долучення та втілення змін в країні.

Далі розглянемо питання «Чи пишаєшся ти бути пластуном?»

Опитування показало, що доволі високий показник по організації в розрізі “пишаюсь бути пластуном”. 93% членства обрали відповіді пишаються (4 бали) або дуже пишаються (5 балів) бути пластуном/пластункою.

Найбільше пишаються ті, хто в організації до 1 року. Найменше ті, хто 6–10 років.

Таблиця 3.1

Розбивка відсотків в розрізі «пишаюьь бути пластуном» по роках перебування в організації за оцінкою 4 та 5 балів

Час перебування у Пласті	4 і 5 балів
1-3 роки	92 %
3-5 років	92 %
6-10 років	91 %
Більше 10 років	93 %
До 1 року	96 %
Загальний	93 %

Складено за даними: [38]

Цікаво проаналізувати на скільки цінують свою приналежність до організації. Це важливий показник, бо саме кожен окремий пластун є обличчям організації і допомагає (або шкодить) залучати нових людей та підсилувати бренд Пласту. Окрім того важливо зрозуміти на скільки пластуни отримують натхнення та реальну підтримку від свого оточення. Опісля варто розуміти, наскільки кожен пластун має доступ до потрібної інформації (знає де/як знайти потрібну інформацію: методичні матеріали, контакти відповідальних, рішення проводу, які процеси та структура існують) та в разі чого до кого звернутись по допомогу.

Тому було виміряно це наступними питаннями в розрізі осередків та ролей.

Серед найбільших осередків в Україні найменше пишаються “Бути пластунами” в Чернівцях, проте цей показник все одно достатньо високий (81%). Найбільше пишаються—Вінниця та Харків, але при цьому їх найменше “надихає їхнє пластове товариство”.

В Луцьку теж пластове товариство найменше надихає і допомагає.

Найменше допомагає пластове товариство теж в Харкові, Луцьку та Києві. Найбільше потребують доступ до необхідної інформації в Києві та Харкові. Цікаво, що найменше розуміють у Львові та Харкові хто за що відповідає в

організації. Івано-Франківськ найменше розуміє до кого звертатись, коли трапилось щось неочікуване у його пластовій діяльності.

Таблиця 3.2

Результати опитування по найбільшим осередкам Пласту

	На скільки ти пишаєшся бути пластуном?	На скільки твоє пластове товариство надихає тебе робити все можливе для організації (якщо ти виховник - КВ, якщо ти інструктор - курінь, якщо адміністратор - провід до якого ти належиш)?	На скільки допомагає тобі твоє товариство в пластовій діяльності?	На скільки ти маєш доступ до необхідної інформації для твоєї діяльності в Пласті?	На скільки ти маєш цілісне розуміння, хто за що відповідає в організації	Коли щось неочікуване трапляється у твоїй пластовій діяльності, чи ти знаєш кого попросити про допомогу?
Середнє по Україні	94%	62%	64%	65%	63%	86%
Львів	93%	65%	65%	60%	55%	78%
Київ	91%	53%	48%	55%	61%	82%
Івано-Франківськ	93%	67%	72%	75%	56%	70%
Тернопіль	95%	57%	59%	62%	78%	81%
Чернівці	81%	65%	61%	77%	90%	77%
Вінниця	100%	48%	62%	71%	86%	76%
Харків	100%	40%	53%	53%	53%	87%
Луцьк	89%	46%	39%	86%	75%	86%

Складено за даними: [38]

В Івано-Франківську дуже пишаються бути пластунами і в той самий час вони найбільше отримують натхнення, допомогу від свого пластового товариства, та мають доступ до необхідної інформації порівняно з іншими осередками. Але в той час не дуже розуміють хто за що відповідає в організації і де просити про допомогу.

У Львові пластуни дуже пишаються. В порівнянні з іншими вони достатньо отримують натхнення та допомогу від пластового товариства. Що

цікаво, у Львові (найбільший осередок) пластуни найменше розуміють хто за що відповідає в організації в порівнянні з іншими осередками.

У Києві як і у інших містах—дуже пишаються бути пластунами, проте в порівнянні з іншими осередками не отримують натхнення і допомоги від свого товариства та мають мало інформації необхідної для діяльності, але знають до кого звернутись у разі неочікуваної ситуації.

Таблиця 3.3.

Результати опитування згідно ролей в Пласті

	На скільки ти пишаєшся бути пластуном?	На скільки твоє товариство надихає тебе робити все можливе для організації?	На скільки допомагає тобі твоє товариство в пластовій діяльності?	На скільки ти маєш доступ до необхідної інформації для твоєї діяльності в Пласті?	На скільки маєш цілісне розуміння, хто за що відповідає в організації?	Коли щось неочікуване трапляється у твоїй пластовій діяльності, чи ти знаєш кого попросити про допомогу?
Адмінстратор (належу до станичної чи крайової старшини)	93%	67%	71%	74%	75%	89%
Виховник Пташат	100%	53%	47%	33%	40%	81%
Виховник/Гніздовий УПН	96%	71%	76%	79%	61%	91%
Виховник/Зв'язковий УПЮ	94%	69%	64%	72%	70%	86%
Зараз не виконую жодної функції	90%	51%	57%	61%	65%	82%
Інструктор (займаює спеціалізацією і організовую заходи)	90%	69%	74%	68%	63%	86%
Пластприят	91%	45%	48%	55%	42%	83%
Посдную виховництво та адміністрування	94%	70%	73%	81%	86%	92%

Складено за даними: [38]

Незалежно від діяльності у Пласті—всі пишаються бути пластунами.

Навіть 90% тих, хто вказав “Зараз не виконую жодної функції”, Пластприят пишаються або дуже пишаються.

Загалом: найвищі показники по всіх запитаннях, в порівнянні з іншими ролями, мають новацькі виховники. Трохи менші, але теж достатньо хороші показники у юнацьких виховників та інструкторів.

Найбільше пишаються виховники пташат (100%), але водночас їм найменше допомагає пластове товариство в їх діяльності та вони найменше мають доступу до необхідної інформації.

Найменше надихає пластове товариство робити все можливе в організації відповідно тих, хто зараз не виконують жодної функції.

Найменші показники одразу по 3-х питаннях: Натхнення, допомоги від пластового товариства та доступу до необхідної інформації мають пластові приятелі.

У висновку варто звернути увагу, що відповіді на питання є суб’єктивними, бо показують те, як пластуни вважають, а не показують об’єктивну оцінку ситуації.

3.3. Рекомендації менеджерам по вдосконаленню системи інтеграції волонтерів

Визначення

Волонтерська політика - це системний підхід підтримки волонтерів Пласту для підсилення їх ефективності та мотивації в лідерстві з тим, щоб була забезпечена реалізація пластових програм. Також даний підхід підвищує загальну ефективність і розвиток організації.

Адміністратори - це члени організації віком від 17 років, що дають можливість дітям та молоді брати участь в пластовій програмі; підтримують волонтерів в їх ролях і функціях; беруть участь в роботі організаційних структур. В даному випадку, слово "адміністратор" означає ту роль або функцію, яку вони виконують від імені організації. Наприклад, гніздовий або

зв'язковий (лідер об'єднання декількох груп дітей) не потрапляють під це визначення. Однак, якщо у них є інша роль або функція, про які зазначалося вище, вони можуть потенційно називатися адміністраторами.

Волонтери - це люди, залучені в різні дії без грошової винагороди (хоча, відшкодування витрат може бути дозволено). Таке залучення відбувається виключно з доброї волі людини. Користю такого залучення в набагато більшому значенні, ніж саме волонтерство, є безпосередня підтримка пластування (скаутингу) в досягненні його місії (хоча, волонтери повинні також отримувати для себе вигоди і розвиватися беручи участь в русі).

Професійні працівники - це люди, найняті на зарплату (частіше на повну ставку) працювати в організації на особливих ролях або функціях. Вони можуть або не можуть приймати пластової присяги та бути членами організації, але вони віддані місії і цінностям Пласту, а також пріоритетам (стратегії) організації.

Основи

Мета волонтерської політики, в тому, щоб підтримати мету Пласту. Це досягається через розвиток засобів, які підвищують якість волонтерства (виховництва та адміністрування) на всіх рівнях за допомогою пропозиції ефективної підтримки і організації дій для всіх дорослих, що має поліпшити роботу з дітьми та молоддю.

В цілому, можна сказати, що Пласт, як будь який скаутинг, не може існувати в світі без великої кількості дорослих, більшість яких - волонтери, які сьогодні підтримують пластовий (скаутський) рух, виконуючи широкий спектр ролей та функцій.

Ці вимоги охоплюють всі ролі і функції, які виконуються волонтерами в Пласті, а також всі компетентності, необхідні для їх виконання.

Ролі волонтерів в Пласті поділяються на три категорії:

- ті, хто створює ідеї, розробляє, допомагає реалізації або реалізує програми, прийняті для різних вікових груп і для різних сторін життя молодих людей (виховники, інструктори);

- ті, хто безпосередньо допомагає волонтерам, забезпечуючи їх роботу, підтримуючи у волонтерстві, навчанні, виконанні ролей і функцій (адміністратори);

- ті, хто формує організаційні структури і працює в них, забезпечуючи необхідну матеріально-технічну, фінансову та адміністративну підтримку (платні працівники).

Волонтерська політика - інструмент одного з стратегічних завдань організації, яка забезпечує ефективне функціонування волонтерів та інституційний розвиток.

Вимоги волонтерської політики повинні бути складовою частиною стратегічного планування кожного осередку організації.

Вплив який буде надавати пластовий (скаутський) рух на суспільство, залежить від ефективності волонтерів - вони реалізують мету діями.

Стратегічними результатами застосування волонтерської політики є:

- кращі пластові програми;
- зростання ефективності та мотивації дорослих волонтерів;
- більш ефективні і дієві осередки (інституційний розвиток);
- розвиток громадянського суспільства та (або) зовнішнього благополуччя.

Це загальні для всіх осередків вимоги, але вони за допомогою методу їх застосування зберігають гнучкість, яка дозволяє їм адаптуватися до особливих умов кожного осередку в залежності від його розвитку.

В основі волонтерської політики лежить чіткий набір критеріїв, що стосуються залучення волонтерів. Вимоги:

1. визнання і підсилення орієнтовану на молодь, засновану на волонтерстві сутність пластового (скаутського) руху;
2. поцінювання унікального внеску волонтерів у виконанні мети Пласту;
3. визнання, що волонтерство - це корисний досвід для дорослих і молодих людей, а також в цілому для спільнот, в яких вони живуть;
4. зміцнення прихильності усіх рівнів пластування, забезпечення рівного доступу до можливостей та рівного ставлення до волонтерів у всіх наших діях;

5. підсилення важливості участі всіх членів; стимулювання, визнання і заохочення різноманітності нашого членства - дорослих і молодих людей;

6. створення системи для організації діяльності професійних (платних) працівників і визнання їх внеску в підтримку волонтерів.

Ці вимоги стосуються всіх дорослих, особливо адміністраторів, професійних працівників, на яких покладено відповідальність за розробку, реалізацію та аналіз системи управління організацією волонтерів і процедур. В якості ресурсу ці вимоги використовуються усіма дорослими волонтерами, які прямо або побічно підтримують та реалізують мету Пласту.

Життєвий цикл волонтерів

Підхід, прийнятий у волонтерській політиці, заснований на концепції "життєвих циклів" для кожної ролі або функції, яка виконується в Пласті. Комплексний і системний підхід, який враховує всі аспекти управління волонтерами, включає в себе залучення тих волонтерів, які нам потрібні, надання їм підтримки в їх ролях або функціях, надання допомоги в їх розвитку та виборі свого майбутнього. Один або кілька життєвих циклів охоплюють всі етапи і деталі терміну перебування волонтера в організації.

1. Залучення волонтерів

- оцінка потреб
- залучення і відбір
- інтеграція
- взаємна угода щодо вступу
- призначення

2. Діяльність волонтерів

- Введення в роль
- Підготовка
- Система навчання
- Підтримка в роботі
- Оцінка ефективності

- Визнання успіхів

3. Рішення про майбутнє

- Продовження роботи
- Нове призначення
- Відставка

3.3.1. Залучення волонтерів

З метою виконання мети Пласту та для свого розвитку і ефективного функціонування кожен осередок Пласту повинен мати розвинуте об'єднання волонтерів. Щоб створити таке об'єднання та підтримувати його на оптимальному рівні якості і кількості в осередках повинне бути чітке уявлення про свої потреби і зрозумілі процедури залучення волонтерів (рекрутингу), коли повинна проводитися цілеспрямована робота по залученню волонтерів для кожної ролі або функції.

Цей підхід наголошує на необхідності стратегічного планування, забезпечення того, щоб волонтери на всіх рівнях могли постійно освоювати той набір компетентностей, який необхідний при виконанні різних ролей і функцій в підтримці та розвитку пластового (скаутського) руху.

Також при плануванні важливо враховувати гендерний склад і рівність відносин у суспільстві та культурі та тримати баланс де він відсутній або слабо виражений.

1.1. Оцінка потреб

У відповідності зі своїм стратегічним планом осередок повинен регулярно на основі проведеної оцінки переглядати свої дії і структуру потреб, формувати повний перелік ролей або функцій, виконання яких повинно бути забезпечено відповідними компетентностями, при розумінні, що волонтери, підтримані професійними працівниками, отримають більшість з цих ролей або функцій. Дана оцінка повинна визначати як постійні, так і короткострокові або тимчасові ролі або функції.

Складений перелік необхідно проаналізувати і з точки зору реальної ситуації з волонтерами осередку (нововиявлені ролі і функції: заміна виховника

тощо), і, орієнтуючись на зростання організації, з позиції коротко і довгострокових потреб у залученні волонтерів.

Для всіх дорослих (17+ років), які хочуть долучитись до пластового руху, повинні бути запропоновані термінові, тимчасові або поєднані ролі або функції. Це дозволить людям, які не мають достатньо часу, стати волонтерами.

Управління волонтерами в скаутингу засноване на "командному підході". Тому потрібна деяка гнучкість щодо залучення волонтерів.

Незалежно від того, де вони будуть працювати - з групою дітей або з іншими дорослими, - волонтери працюють в командах. Не слід очікувати, що хтось один буде здатний володіти всіма необхідними компетентностями. Однак, ці компетентності повинні бути забезпечені колективно всією командою, де її члени доповнюють один одного.

1.2. Залучення та відбір

Осередкам наполегливо рекомендується зайняти активну позицію щодо системного залучення волонтерів. В процесі залучення необхідно чітко дати зрозуміти волонтерам, якими є очікування організації, а у відповідь отримати їх власні очікування від організації. Повинен існувати взаємозв'язок між метою Пласту та переконаннями і цінностями волонтерів, які залучаються.

Також важливо визнавати права волонтерів. Вкрай важливо, щоб волонтери, які перебувають в тісному контакті з дітьми та молоддю були належним чином перевірені і отримали вчасно відповідну підготовку (навчання) для того, щоб вони не опинилися в ситуації, які могли б призвести до їх звинувачення в неналежній поведінці.

Відповідальністю кожного осередку є створення найкращих і відповідних умов для того, щоб волонтери могли відігравати свою роль в якості наставників, будь вони волонтерами або професійними (оплачуваними) працівниками.

Наполегливо рекомендується, щоб осередок мав та працював за процедурою по залученню волонтерів. Для цього потрібно, щоб дані, деякі з яких будуть конфіденційними, збиралися і зберігалися належним чином. Також

інструменти щодо залучення, інтеграції та подальшої роботи волонтерів мають базуватись на основі конвенцій та інших законів, актів щодо захисту прав дітей та молоді.

Висновки

1) У кожного осередку мають бути узгоджені між собою процедури залучення волонтерів.

3) Членство дорослих в Пласті (як і членство молоді) має відображати соціальний склад кожної спільноти і включати представників всіх верств населення.

4) Дорослі повинні знати свою відповідальність і права, та отримати таку підготовку, щоб вони при контактах з молодими людьми могли уникнути ситуацій, які можуть призвести до звинувачень на їхню адресу в неналежній поведінці.

1.3. Інтеграція волонтерів

Мета процесу залучення волонтерів полягає не тільки в наданні їм можливостей зрозуміти своє місце, роль, внесок в досягненні мети Пласту і очікування організації від них, але також познайомитися з конкретним змістом своєї роботи.

В період інтеграції кожному волонтеру надаються можливості визначити для себе і дізнатися ті ролі, які вони можуть виконувати в організації, визначити можливості для розвитку і особистісного зростання, отримати більше розуміння ролі, яку належить виконувати в організації. На все це повинно бути виділено достатньо часу.

В кінцевому підсумку, це досягається шляхом надання волонтерам можливостей безпосереднього занурення в зміст роботи (наприклад участь та невелика допомога у роботі групи дітей тощо). Для забезпечення повної інтеграції волонтерів необхідні постійні поради і підтримка.

1.4. Взаємна угода щодо вступу

Взаємна угода заснована на принципі переговорів і дозволяє організації і волонтерам досягти чітких домовленостей щодо термінів діяльності, взаємних

зобов'язань і прав осередка і волонтера.

У взаємній угоді підкреслюється загальна прихильність досягненню цілей організації на основі культури взаємної підтримки і спільних цінностей, коли належним чином вирішуються питання мотивації і очікувань.

Також в ньому кожна організація може пояснити вимоги, положення і правила (внутрішні та зовнішні), які кожен член повинен виконувати.

Організація повинна забезпечити, щоб угода була двосторонньою для розуміння того, що волонтер запропонує пластовому руху, і що пластовий рух запропонує волонтеру. Взаємна угода забезпечує основу для оцінки ефективності волонтерів.

Процедура закріплення угода фіксується в електронній базі дорослого членства.

1.5. Призначення

Організація несе повну відповідальність за призначення волонтерів на всі позиції у відповідності з наступними загальними принципами:

1. Тільки відповідальні посадові особи організації уповноважені погоджувати волонтерів на виконання будь-яких функцій в організації.
2. Кожне призначення проводиться на основі взаємного зобов'язання.
3. Кожне призначення проводиться на певний час.
4. Процес розгляду кожного призначення, а в разі потреби його припинення, документується. Обумовлюються будь-які умови, що стосуються рішень про майбутнє призначеної особи (продовження, перепризначення або відставка).
5. Розгляд скарг та апеляцій документується.

Організація повинна вести реєстрацію всіх членів на всіх рівнях.

3.3.2. Діяльність волонтерів

Кожен осередок відповідальний за проходження волонтерами навчальних семінарів та тренінгів.

Навчання має включати в себе такі елементи:

1. базове навчання (ознайомчий вишкіл), підтримку протягом усього

терміну адаптації;

2. особистісний розвиток;

3. враховувати попередній досвід і компетентності;

4. додаткові вміння і знання, що дозволяють змінювати одну функцію на іншу.

2.1 Введення в роль

Волонтери мають період випробувального терміну, протягом якого їм дається можливість зрозуміти, яка відповідальність покладається на них, що необхідно для підготовки.

В ході випробувального періоду волонтер вводиться в свою роль, тому забезпечити підтримку необхідно кожному волонтеру. Така підтримка може в особливому порядку надаватися наставником, який призначається з самого початку випробувального періоду. Волонтер, який раніше виконував таку саму роль, також повинен бути залучений в цей процес.

2.2 Підготовка

Підготовка полягає в наданні волонтерам інструментарію, необхідного для виконання своїх функцій. Підготовка повинна бути адаптована для кожної ролі або функції і для кожної окремої особи на основі детального аналізу попереднього досвіду людини і його потреб в підготовці.

Підготовка повинна розглядатися як безперервний процес, а постійна комунікації в команді, неформальне спілкування повинні розглядатися як частина процесу навчання.

2.2.1 Система навчання

Волонтерам необхідно регулярно проходити навчання, яке включає в себе всі компетентності, необхідні для виконання цих функцій, і можливості особистісного

розвитку. Осередок має сприяти проходженню навчання на всіх рівнях, шляхом інформування про майбутні семінари, а також проведенням в своєму місті додаткових тренінгів, лекцій.

Система навчання і підготовки повинна працювати не тільки на внутрішні

потреби, але також реагувати на тенденції в суспільстві в цілому. Цей підхід допоможе втілити стратегію зростання.

Система повинна бути гнучкою і забезпечувати безперешкодний доступ до навчання з точки зору частоти проведення семінарів, їх близькості до місць. Така система може бути децентралізованою, а також включати різних волонтерів з іншим компетентнісним досвідом.

Ті, хто відповідає за волонтерів, повинні координувати процес навчання, аналізувати та зголошувати потребу навчання, забезпечити для свого осередку групу тренерів.

Після проходження базового навчання має бути забезпечено безперервне навчання протягом усього життєвого циклу волонтерів. Цей процес повинен бути спрямований на особистісний розвиток дорослих, який може включати в себе будь-які здорові особистісні прагнення щодо інших ролей і функцій в майбутньому.

Окремі напрямки навчання можна проходити у інших організаціях.

2.3 Підтримка в роботі

Кожен волонтер для виконання своїх функцій має отримувати відповідну підтримку - технічну, освітню, матеріальну, моральну, особисту.

Волонтери очікують, що їм буде комфортно у вирішенні задач за які вони відповідають. Це означає, що кожен волонтер повинен бути вмотивований, вислуханий та отримати настанови і підтримку. За допомогою регулярних

зустрічей волонтери можуть посилити свою мотивацію, змінити свої підходи до проблем і подолати труднощі, виявляючи можливості для необхідного їм навчання і розвитку.

Необхідно призначати кожному волонтеру наставника (ментора), який повинен відігравати ключову роль в наданні підтримки.

2.4 Оцінка ефективності

Оцінка діяльності - це регулярний механізм для ефективного управління волонтерами та для повного розуміння того, що було засвоєно і досягнуто.

Оцінювання ведеться по заздалегідь встановлених критеріях, прозорими та

такими, що можуть допомогти волонтерам познайомитися із завданнями та розвивати необхідні компетентності.

Оцінка ефективності волонтерів є безперервним, всеосяжним і природним процесом всього управління, і прояснює взаємні очікування і необхідну підтримку.

Процес оцінки ефективності волонтерів складається в три етапи:

- етап планування (планується те, який внесок буде зроблено);
- етап розвитку (розвиток компетентностей через навчання та підтримку);
- етап виконання (виконання завдань в межах конкретної функції).

Тут треба підкреслити підтримуючу роль тих, хто безпосередньо керує волонтерами. Ці люди більше радники, а не ті, хто оцінюють. Таке управління сфокусовано на плануванні, спрямованому на майбутнє, і підтримки кожного.

Розвиток волонтерів і їх команд вкрай важливо для підвищення ефективності всієї організації.

Оцінка ефективності також підсилює розуміння чого необхідно досягнути надалі. Такий підхід допоможе підвищити мотивацію волонтерів і допоможе їм прийняти відповідальність за розвиток своїх компетентностей і примноження свого внеску в розвиток організації.

Волонтери повинні мати доступ до процесу подачі та розгляду скарг з будь-яких питань їх роботи. Необхідно документувати процеси розгляду скарг, і робити ці документи доступними для всіх членів.

Аналіз діяльності - постійний елемент життєвого циклу волонтерів. Такий аналіз необхідно проводити як мінімум щороку. Аналіз повинен бути націлений на

досягнення і розвиток компетентностей, бути спрямованим в майбутнє, щоб визначити можливості які пов'язані з побажаннями, інтересами і здібностями кожного дорослого і організації в цілому.

2.5 Визнання успіхів

Процес неофіційного та офіційного визнання спрямований на потреби особистості. Своєчасне визнання є природним і безперервним процесом.

Неофіційне визнання не вимагає спеціального регулювання або стандартів. Цей тип визнання може використовуватися в будь-який час, коли волонтери збираються разом, щоб відзначити внесок конкретної людини, команди чи робочої групи. Ми повинні регулярно доводити до наших волонтерів і професійних працівників наше позитивне ставлення до щирої вдячності за добре виконану роботу. Визнання досягнень членів організації має бути чесним, значущим і мотивуючим.

Система офіційного визнання повинна бути документально оформлена, відкрита та періодично переглядатися, щоб бути актуальною, правомірною і корисною.

Визнання не засновано на "кар'єрному зростанні", воно ґрунтується на показниках виконання і компетентностях і є важливим фактором посилення залученості членів, що веде в довгостроковій перспективі до збільшення волонтерів, які залишаються в організації. Визнання не засноване виключно на нагородах, і, в основному, не носить матеріального характеру.

3.3.3. Рішення про майбутнє

3.1 Продовження роботи

Для забезпечення більшої гнучкості та можливостей для волонтерів на всіх рівнях в організації необхідно зберегти та за потреби формувати мережеву структуру, а не ієрархічну.

Індикатором якості системи управління волонтерами виступають наявність програм для волонтерів, зростання кількості членів та їх утримання. Такі результати можливі тільки при наявності системи управління якістю, яка добре функціонує, відгукується на потреби і орієнтована на підтримку всіх волонтерів.

3.2 Нове призначення

Призначення одного або більше осіб на інші ролі в організації є методом оновлення команд, можливістю для розвитку людини. Процес призначення включає процедуру висунення дорослим своєї кандидатури на іншу роль.

3.3 Вихід

У деяких випадках вихід з організації може бути кращим варіантом для волонтера.

Вихід з організації може трапитися, якщо

- волонтери добровільно приймають таке рішення (наприклад, вони бажають займатися іншими справами або вони не вважають для себе можливим виконувати будь-яку роль в організації);
- організація та відповідальний за діяльність і оцінку, вирішили, що були допущені серйозні порушення;
- посаду або функція були скасовані.

Відповідальні за управління волонтерами обов'язково повинні регулярно оновлювати інформацію в реєстрі членів організації. Відзначити причини та заслуги волонтера, який виходить з організації.

3.3.4. Утримання волонтерів

Є п'ять важливих факторів, які впливають на утримання волонтерів в скаутингу:

1. Волонтери повинні довіряти організації, і відчувати, що їм також довіряють, поважають і підтримують їх.
2. У волонтерів має бути почуття прихильності до організації.
3. У волонтерів повинна бути можливість навчатися на постійній основі.
4. Волонтери повинні безперервно розвивати лідерські компетентності.
5. У волонтерів має бути не тільки почуття успіху від виконання своєї ролі або функції в організації, але і отримання визнання їх досягнень.

Такий підхід підкреслює необхідність на регулярній основі здійснювати визнання діяльності волонтерів. Утримання волонтерів на тривалий період також означає готовність надати їм можливість змінити свою роль або функцію для того, щоб вони:

- могли продовжувати розширювати свої вміння і знання
- підтримували почуття "куражу" в своїй роботі
- прогресували в своєму особистісному розвитку
- могли бути відкритими до змін

- продовжували вкладатися в скаутинг

Ключові принципи волонтерської політики

Узгодженість: системи управління волонтерами мають доповнювати основні принципи організації (мета, цінності) і відповідати іншим вимогам і стратегії.

Залучення молоді: просування і мотивація молодих людей, що відповідають вимогам і володіють необхідними компетентностями, через надання їм можливості виконувати ролі або функції дорослих.

Гендерна рівність: розподіл ролей і функцій на основі компетентностей, а не статі. Це також стосується розподілу ресурсів, програм, можливості для навчання і розвитку. Так само вік не має бути обмеженням.

Стале лідерство: розвиток існуючих практик веде до загальної стабільності і стійкості організації. Організаційні структури замість ієрархічних повинні стати матричними, і волонтери повинні призиватися до "горизонтальної" взаємодії, а не "вертикальної". Необхідно розробити організаційні структури, ролі або функції таким чином, щоб було постійне наставництво для волонтерів і міг розвиватися процес персонального консультування.

Включеність волонтерів у процес прийняття рішень: процес прийняття рішень повинен здійснюватися там, де найбільше волонтерів, і це означає, що на місцевому рівні має прийматися стільки рішень, скільки це можливо, перш ніж переадресувати відповідальність за прийняття рішення на когось іншого. Включеність волонтерів у процесі прийняття рішень (наприклад, в питаннях управління) допомагає сформувати довіру на всіх рівнях організації.

Навчання: індивідуальне і командне навчання - це частини одного циклу, коли в ході процесу навчання і розвитку людей природним чином сама організація також навчається і розвивається. Процес навчання волонтерів більш ефективний в ході повсякденної взаємодії з іншими членами організації.

Доступність і гнучкість: система повинна відповідати на потреби особистості та організації в цілому на всіх рівнях, а також вбирати в себе різні моделі і стратегії навчання. Всі дорослі повинні мати доступ до різних

можливостей навчання та розвитку як усередині, так і зовні організації, і їх треба мотивувати до цього. Повинні застосовуватися різні методи для розвитку компетентностей.

На основі компетенцій: розподіл ролей і функцій відбувається на основі компетенцій (знання, уміння, підходи).

Персоналізація: управління волонтерами та їх навчання повинні бути адаптовані до особливостей кожного, в рівній мірі з огляду на потреби особистісного розвитку і функціональну ефективність.

Участь: залучення волонтерів до процесів прийняття рішень з широкою участю посилять взаєморозуміння, довіру і прозорість у всій організації.

Технологічність: технології відкривають величезні можливості для впровадження в скаутинг ефективної практики управління.

3.4. Рекомендації волонтерам щодо вступу та адаптації в організації

Вітальне слово

Ласкаво просимо в довідник волонтера Пласту.

Дякуємо, що вирішили стати волонтером Пласту. Волонтери є серцем нашої організації і є ключовими людьми у досягненні мети Пласту. Ми прагнемо, щоб кожен міг реалізувати себе і бути корисним як організації так і Україні в цілому. Цей довідник надасть тобі деякі практичні рекомендації для успішного волонтерства в організації.

Сподіваємось вам сподобаються пригоди у цій Великій грі під назвою “Пласт”.

Знайомство

Пласт – український скаутинг, є найбільшою волонтерською спільною України.

Наші цінності відображені в:

- 3 головних обов’язках пластуна;
- Пластовому законі;
- Меті Пласту.

Стратегічна Місія до 2030: творимо успішну Україну через спроможних пластунів.

Візія: До 2030 Пласт є спроможною організацією, доступною для кожної дитини, що творить позитивні зміни на місцевому та національному рівнях.

Познайомитись з проводом Пласту, стратегією та іншою інформацією про Пласт ти можеш тут: plast.org.ua

Загальне

Детальну інформацію та офіційну документацію для волонтерів ви можете знайти на порталі пластового волонтера: <http://volunteer.plast.org.ua/>

Ми б попросили вас як волонтера:

- Працюйте з нами для досягнення наших цілей і завдань
- Негайно повідомляти про виявлені проблеми / проблеми відповідній особі

● Поважайте конфіденційність, рівні можливості та політику в галузі прав дітей та молоді

- Відвідати відповідне навчання
- Підтримувати ім'я Пласту в усі часи
- Надайте повідомлення про свій намір припинити волонтерство
- Насолоджуйся!

Як волонтер ви можете очікувати:

- Чітку структуру підтримки волонтерів
- Виконувати завдання, на які ви здатні і які приносять користь організації

- Чітко сформульований план, який ми хотіли б, щоб ви взяли на себе
- Призначеного ментора на період вашої адаптації
- Рівні можливості

Ми також постараємося, щоб ви

- Були в курсі змін і подій, які впливають на вас
- Мали можливість брати участь у прийнятті рішень, які впливають на вас, де доречно

- Могли відхиляти недоречні запити поза рамками завдання
- Мати доступ до процедури подачі скарг і невдоволення через незалежного штатного працівника
 - Відчули, що ваш внесок оцінений та впливає на досягнення стратегії.

Наставництво

Основна задача: забезпечити адекватну підтримку волонтерів, щоб дати їм можливість ефективно виконати своє завдання та адаптуватись в організації.

Як це відбувається:

- Регулярна підтримка різними способами, який може включати в себе:
- Комунікація в міру необхідності, щоб забезпечити ваш комфорт / прогрес у виконанні поставленого завдання
- Комунікаційні заходи - в тому числі навчання і розвиток, волонтерські форуми, які мають на меті ваш розвиток, але також є функцією командотворення
- Довідник волонтера, веб-сайт

Щоденник

Ми просимо тебе повідомляти нам про свою діяльність, перемоги та труднощі. Це допоможе нам переконатись, що процес твоєї адаптації проходить добре, а також дасть змогу покращити цей процес для майбутніх волонтерів.

Якщо ти бажаєш припинити свою діяльність в організації повідом про це також.

Твій календар

Радимо регулярно слідкувати за календарем вишколів тут: <https://goo.gl/mn8zMy>. Є декілька категорій вишколів:

- 1) Вишколи для новацьких виховників (заняття з дітьми 6-11 років)
- 2) Вишколи для юнацьких виховників (заняття з дітьми 11-17 років)
- 3) Спеціалізаційні вишколи
- 4) Ознайомчий семінар про Пласт

Чек-лист

Щоб швидше адаптуватись в організації ми підготували для тебе твій чек-лист. Збережи і заплануй виконання.

Завдання 1. Знати що таке Пласт, поділяти мету та завдання організації

Це перший Твій крок, давай знайомитись з нами ближче!

Тут Ти дізнаєшся, що таке Пласт, хто такі пластуни, чим ми займаємось та про філософію нашої організації.

Пізнавай!

Завдання 2. Зареєструватись в системі Eplast

Друже тепер перед Тобою стоїть один з найважливіших кроків – зареєструватись в системі EPlast.

EPlast – це система, яка об’єднує усе доросле членство організації. Опісля реєстрації, Ти зможеш називати Себе пластуном прихильником чи пластункою прихильницею.

Заходь та реєструйся прямо зараз --> EPlast.

Інструкцію про те, як це робити можна переглянути тут. Успіхів Тобі!

Завдання 3. Підписатись на всі електронні ресурси.

Не пропусти щось цікаве. Будь у курсі пластового життя!

Підпишись на електронні ресурси: Facebook, PlastPortal, Instagram.

Про сторінки та розсилки свого осередку можеш дізнатись у менеджера.

Завдання 4. Мати пластовий однострій

Тепер Ти можеш себе називати пластуном прихильником/ пластункою прихильницею і носити пластовий однострій. Якщо у Тебе іще немає пластового однострою, то можеш придбати його на сайті пластової крамниці «Скаут стиль». У крамниці Ти знайдеш всі елементи однострою.

Завдання 5. Пройти ознайомчий онлайн курс на платформі дистанційної освіти ВУМ «Пласт – український скаутинг».

Твій наступний крок це пройти онлайн курс на платформі дистанційної освіти ВУМ «Пласт – український скаутинг». та отримати сертифікат.

Завдання 6. Відбути на вибір: КВДЧ, РОВ, КВВ УПЮ

Твоє наступне завдання відбути один із вишколів: КВДЧ, РОВ, КВВ УПЮ.

КВДЧ – це кваліфікаційний вишкіл дійсного членства.

РОВ впорядників – це вишкіл новацьких виховників.

КВВ УПЮ – це вишкіл юнацьких виховників.

Слідкуй за календарем вишколів.

Завдання 7. Вступити в курінь УСП/УПС

Вітаю друже, після реєстрації в системі EPlast, у тебе є можливість познайомитися з усіма пластунами. Знаходь нових друзів зі спільними вподобаннями та вступай у пластовий курінь. Курінь – це не лише організація і структурна одиниця Пласту. Курені об'єднуються за спільними зацікавленостями та по уладах. Дізнайся, що про курені говорив Блаженніший Любомир Гузар. Обери і собі курінь!

Завдання 8. Сплачувати вкладку

Кожний дійсний член Пласту сплачує вкладку. Тобі потрібно вчасно сплачувати вкладку у свій пластовий осередок.

Вкладка – це безповоротна фінансова благодійна допомога, яка фіксує членство кожного члена організації незалежно від віку.

Більше про вкладку можна дізнатись тут.

Куди спрямовані членські внески можна ознайомитись зі звіту Пласту

Завдання 9. Розвинутись в своїй ділянці (інструкторство виховниство)

Пласт – це середовище для саморозвитку та самовдосконалення. У Тебе є можливості поглибити та розширити твої знання та вміння і спеціалізуватись у якомусь із напрямків.

Дізнайся більше про спеціалізації та можливості! Обери Собі те, що приносить радість та задоволення.

Завдання 10. Написати заяву дійсного члена Пласту та передати відповідальному за волонтерів 18+

Ти показав Себе як сумлінний пластун/пластунка, який з добрим серцем та щирою самовідданістю й радістю проходив весь шлях до вершини, для того щоб стати дійсним членом Пласту.

Цього разу Ти зможеш приєднатись до нас, і стати ближче до нашої пластової сім'ї.

Що для цього потрібно?

- Скачати файл заяви дійсного члена Пласту,
- Роздрукувати заяву (або взяти у пластовому осередку),
- Заповнити її,
- Завантажити скрін в профіль ЕПласт
- Занести у пластовий осередок у Твоєму місті.

На порталі в розділі «Контакти» можна знайти найближчий пластовий осередок.

Завдання 11. Подати документи на дійсне членство

Ти з мужністю та гідністю пройшов нелегкий шлях до здобуття дійсного членства. Залишилось іще одне, зібрати та подати документи. Як це зробити, і куди подавати можна дізнатись на сайті.

Завдання 12. Скласти пластову присягу

Для Тебе залишається останнє і найурочистіше та натхненне – скласти пластову присягу.

Пластова присяга — це добровільна, зазвичай прилюдна і урочиста заява, якою пластун зобов'язується безумовно та дотримуватися Пластового Закону та Трьох Головних Обов'язків, працювати на користь Пласту та українського суспільства, а також не зробити якогось злого діла, хоч би які труднощі чи небезпеки довелося б поборювати.

- Тобі потрібно вивчити Пластову присягу:

Присягаю своєю честю, що робитиму все, що в моїх силах, щоб бути вірним Богові і Україні, допомагати іншим, жити за Пластовим Законом та слухатись пластового проводу.

- Тобі потрібно вивчити Пластовий Обіт (текст і аудіо на порталі)

Якщо у тебе є скарга

Ми будемо розглядати кожне звернення, щодо порушення твоїх прав або що.

Для подачі скарги нам буде потрібно наступна інформація

Детальна інформація про те, що, де і коли відбулася подія, і якщо раніше повідомляв про це, кому.

Будь-які свідчення або імена.

Пропозиції по вирішенню інциденту.

Будь які звернення будуть конфіденційними та ми будемо захищати інтереси наскільки це можливо.

Захист даних і конфіденційність

Відповідно до Закону про захист даних ми прагнемо, щоб наші співробітники і волонтери дотримувались його.

Всі необхідні дані про волонтерів зберігаються в електронній базі даних волонтерів і доступні тільки призначеним співробітникам. Ця інформація буде передаватись в строгому секреті менеджеру-волонтеру, якщо це необхідно.

Будь ласка, регулярно перевіряй на актуальність свої дані.

Захист інтересів і бренду Пласту

Області, де ми будемо вдячні за допомогу захисту інтересів Пласту:

брати до уваги добробут інших волонтерів, співробітників і громадськості
підтримка репутації організації

захист від неналежного використання імені, логотипу та несанкціоноване копіювання методики

захист від неналежного використання ресурсів

узгоджувати будь які запити преси / ЗМІ в команду комунікаційників та PR

Якщо ви відчуваєте, що ми не працюємо на найвищих рівнях стандартів, в першу чергу ви повинні звернути на це увагу вашого менеджера або члена команди з розвитку волонтерства.

Пластові ресурси

- Пластовий портал: <https://www.plast.org.ua/>

Офіційний сайт організації. Слідкуй за новинами та приєднуйся у соціальних мережах.

- EPlast: <https://plast.sitegist.net/>

Онлайн ресурс членів Пласту. Обов'язкова реєстрація для вступу до Пласту та надання дійсного членства.

- Портал пластового волонтера: <http://volunteer.plast.org.ua/>

Тут знайдеш офіційні документи, які стосуються волонтерів.

Помічник для виховників, а також збірки пластової літератури та інших матеріалів.

- Онлайн курс про Пласт: <https://goo.gl/zfSQw8>
- Реєстр пластових куренів: <https://goo.gl/rXUzMy>
- Пластова крамниця: Львів: <http://www.scoutstyle.plastua.com/>
- Сайти крайових органів по розвитку уладів:

КБ УСП (відповідальні за старшопластунство 18-35 років):
<http://volunteer.plast.org.ua/bulava/>

КБ УПН (орган відповідальний за розвиток новацтва (6-11 років)):
<http://www.upn.plast.org.ua/>

КБ УПЮ (крайовий орган відповідальний за розвиток юнацтва (11-17 років)):
<http://www.upu.plast.org.ua/>

- Різне

Пластові співаники:

<http://pryvatri.de/>

Фільми про Пласт:

Документальний фільм про Пласт: <https://goo.gl/P5N7LU>

Серіал про Пласт “Машина Часу”: <https://goo.gl/isVuWq>

- Для виховників:

Пластова банка: <http://plastovabanka.org.ua/>

Юнацтво: <http://proba.plast.te.ua/>

Новацтво: <http://proba.ozo.org.ua/>

Дякуємо!

Дякуємо, що знайшли час, щоб прочитати цей довідник. Ми старались відповісти на більшість запитань наших волонтерів.

Якщо у вас є будь які питання, будь ласка зв'яжіться з нами.

Працюючи разом для досягнення наших цілей ми:

- виховуємо патріотичну молодь, яка здатна брати відповідальність за зміни в своїй країні
- зробимо скаутинг доступним для кожного

З повагою, команда розвитку волонтерства

Контакти: volunteering@plast.org.ua

Цей довідник складено для нових волонтерів Пласту з ціллю полегшення інтеграції, знайомством з організацією та подальшою діяльністю в ній. Довідник пропонує набір рекомендацій щодо розвитку волонтера та набуття дійсного членства.

ВИСНОВКИ

За останні роки волонтерство піднялось на вищий рівень свого розвитку за весь час існування в Україні, в основному після анексії Криму та початку війни на Донбасі. Проте воно досі перебуває на стадії свого становлення. Частка людей які долучаються до волонтерства зростає, при цьому українці найбільше довіряють волонтерським організаціям, як установам. Серед стримуючих факторів розвитку волонтерського руху варто виокремити низький рівень залученості волонтерів, а саме низьку ефективність, а часто взагалі відсутність роботи по залученню та адаптації волонтерів в діяльність громадських організацій.

Відтак, розуміння мотивів людей до волонтерства допоможе ефективніше будувати кампанії залучення волонтерів та їх утримання: формування комунікаційної стратегії, адаптаційних програм, розуміння і забезпечення їх потреб тощо. В основному існують три способи залучення волонтерів: теплий рекрутинг (залучення великої кількості людей за короткий період), цільовий рекрутинг (цілеспрямована кампанія), концентричні кола (залучення тих, хто вже якось дотичний чи знайомий з організацією).

У неприбуткових організаціях зазвичай невеликий річний бюджет і є залежність від грантів. Одним із простих і безкоштовних інструментів залучення волонтерів є використання інтернет ресурсів (сторінка волонтера на сайті організації, соціальні мережі, платформи пошуку волонтерів тощо). Відтак в світі є ряд популярних платформ для пошуку волонтерів, такі як онлайн ресурсів в світі є платформа “VolunteerMatch”, в Україні працюють подібні платформи і організації - “Волонтер.орг”, “Ukrainian Volunteer Service”. Розвиток технологій, та відсутність у людей вільного часу створило тенденцію розвитку мікро-волонтерства.

По мірі того як організація залучає волонтерів, вона починає хаотично управляти всіма ними, не дозволяючи процесам і людям дати тріщину. Це може означати, що на персонал організації лягає більше роботи і є ризик плинності

кадрів (волонтерів, робочого персоналу). Саме тому неприбуткові організації повинні інвестувати в стратегії управління волонтерами. Незалежно від того, чи організація працює з одним або сотнею волонтерів, в управлінні волонтерами є тільки одна мета: як організація може працювати з волонтерами (і через них) для досягнення цілей організації? Та як організація може полегшити роботу волонтерам?

Питання організаційного розвитку громадських організацій набуває дедалі більшої ваги, проте управління волонтерами залишається малопоширеним явищем серед організації. В управлінні волонтерами виділяють основні процеси: планування, залучення, адаптація, мотивація, навчання, супровід, оцінка. Система управління немає бути жорсткою. Вона повинна розвиватися так само, як організація, і повинна коригувати курс у міру розширення або зміни цілей організації.

Важливим аспектом включення волонтерів у діяльність організації є проходження адаптаційного періоду: створення ретельних адаптаційних процесів (планів), введення наставництва, створення відкритої комунікації, підписання угоди про конфіденційність тощо.

Аналізуючи поточний стан та виклики волонтерства, а саме дослідження про волонтерство (2014 рік) та про молодь України (2018 рік) варто відзначити, що молодь не є обізнаною про існування та діяльність громадських організацій з одного боку, та проблему неефективної або взагалі відсутньої роботи організацій щодо залучення молоді до волонтерства з іншого боку. Позитивних змін в цьому питанні можна досягти шляхом навчання лідерів громадських організацій волонтерському менеджменту, налаштування процесів управління волонтерами в організаціях, заохочення молоді до волонтерства, через проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи, сприяння розвитку волонтерства з боку органів державної влади тощо.

В роботі проведено аналіз Пласту-НСОУ в Україні, зокрема пластова (скаутська) методика, роль волонтерів, а також проведено аналіз зацікавлених, нових та активних членів організації, їх мотивації та труднощі які їм

доводиться долати. Виявлено, що Пласт відіграє важливу соціальну роль в країні, зокрема виступає “суспільною профілактикою” для дітей та молоді, а також сприяє розвитку волонтерського руху, а саме є прикладом “пожиттєвого волонтерства”.

На основі річних звітів, програм виявлено, що важливу роль у залученні та інтеграції волонтерів відіграли такі інструменти як: ознайомчий онлайн курс про Пласт, введення нової посади – відповідального за волонтерів, комунікаційна стратегія орієнтована на залучення волонтерів і загалом одним із перших пріоритетів організації – залучення волонтерів. Втім аналіз також показав, що є труднощі з подальшою інтеграцією нових волонтерів і є ризик їх втрати (67%).

Окрім цього в рамках роботи проведено та зроблено аналіз опитування дійсних членів Пласту (50% більше 10 років в організації) та їх мотивацію і відчуття залученості в організації (на скільки пишається бути членом). Основні чинники, які мотивують бути членом організації: діти та їх виховання, причетність до змін в Україні, товариство. Опитування також показало, що доволі високий показник по організації в розрізі “пишаюсь бути пластуном”. 93% членства обрали відповіді пишаються (4 бали) або дуже пишаються (5 балів) бути пластуном/пластункою. Найбільше пишаються ті, хто в організації до 1 року. Найменше ті, хто 6–10 років.

Отож на основі аналізу звітів, стратегії в роботі розроблено волонтерську політику для осередків Пласту в Україні. Політика допоможе керівникам осередків та відповідальних за волонтерів налаштувати процеси управління волонтерами на місцях. Політика є рекомендаційним документом для усіх типів осередків. Основні теми політики: розглянуто детально життєвий цикл волонтера, рекомендації по діяльності та її оцінці, про подальше майбутнє волонтера (процеси регулювання конфліктів, виходу, утримання). Також у політику увійдуть результати та висновки опитувань нових та дійсних волонтерів організації, які висвітлені в роботі.

На основі аналізу опитування пластунів: ті, хто щойно долучились, а також

тих, хто давно є активними членами виявлено основні мотиваційні чинники та труднощі волонтерів в організації. На основі цього розроблено довідник волонтера, який допоможе новим волонтерам швидше інтегруватися в діяльність Пласту. Основні теми довідника: знайомство з організацією та процесами, програма наставництва, щоденник та чек-лист волонтера, процедура розгляду скарг, про захист інтересів та бренд Пласту, пластові ресурси.

Таким чином налаштування внутрішніх процесів волонтерського управління в Пласті допоможе організації знизити ризик втрати нових волонтерів, ефективніше залучати волонтерів і головне сприятиме кращому масштабуванню по Україні в майбутньому. Окрім цього це сприятиме розвитку культури управління волонтерами в громадському секторі, що в свою чергу буде збільшувати рівень залученості громадян до волонтерства. Практичні результати роботи, а саме аналіз опитування волонтерів, напрацювання волонтерської політики, довідника волонтера рекомендовано будь яким організаціям України, зокрема всеукраїнським.

На основі напрацювань керівництвом Пласту у 2019 році планується навчання керівників осередків з управлінського менеджменту, впровадження волонтерської політики та розробка мобільного додатку на основі довідника волонтера.

Резюмуючи, варто зазначити, що під час виконання роботи було досягнуто наступних завдань:

1. Визначено основні поняття процесу залучення та адаптації волонтерів.
2. Проаналізовано особливості функціонування роботи з волонтерами в неприбуткових організаціях України та світу.
3. Розроблено модель та інструменти інтеграції нових волонтерів в діяльність громадських організаціях, а саме: волонтерська політика для осередків (мережі) організації та довідника для залучених волонтерів.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Книги

1. Волонтерський рух: історія, сучасність, перспективи: матеріали Міжнародної науково практичної конференції, 17-18 квітня 2015 року. – Харків: Видавництво ХНАДУ, 2015. – 160 с.
2. Менеджмент волонтерських груп від А до Я: навч.-метод.посібник / За ред. Т.Л.Лях; авт.-кол.: З.П. Бондаренко, Т.В.Журавель, Т.Л.Лях та ін. - К.:Версо-04, 2012. - 288 с.
3. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналіт. доп.–К.: НІСД, 2015.–36 с.
4. Пильгун Н.В., Поветкин Д. О. Становлення громадянського суспільства в Україні в умовах сьогодення/ юридичний вісник - 2015.- № 2(35) 32 с.
5. Всемирные требования “Взрослые в Скаутинге”. - 2018. - 60 с.
6. “Voluntary service. Volunteer management cycle”. - 2004. - 36 с.

Електронні ресурси

Книги

7. «Essential Volunteer Management». URL: https://bcinvasives.ca/documents/doc179_Essential_Volunteer_Management.pdf (дата звернення 15.11.2018).

Сторінки з веб-сайтів

8. Дослідження GFK. URL: <https://www.gfk.com/uk-ua/> (дата звернення 20.11.2018).
9. Арістотель. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%80%D1%96%D1%81%D1%82%D0%>

[BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C](#) (дата звернення 20.11.2018).

10. Волонтерська робота. URL:

https://pidruchniki.com/16011013/sotsiologiya/volonterska_robota (дата звернення 07.12.2018).

11. Волонтерство. URL: <https://en.wikipedia.org/wiki/Volunteering> (дата звернення 05.12.2018).

12. Рекрутинг. URL: <https://www.thebalancesmb.com/recruit-volunteers-for-your-nonprofit-2502581> (дата звернення 07.12.2018).

13. Адаптація. URL:

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%B0%D0%BF%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B0 (дата звернення: 29.12.2018).

14. Плинність нових кадрів. URL: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/reducing-new-employee-turnover-among-emerging-adults.aspx> (дата звернення: 29.12.2018).

15. Сайт «VolunteerMatch» URL: <https://www.volunteermatch.org/> (дата звернення: 20.12.2018).

16. Волонтерська платформа “Волонтер.орг”. URL: <https://volonter.org/> (дата звернення: 20.12.2018).

17. Сайт «Ukrainian Volunteer Service». URL: <https://volunteer.country/> (дата звернення 20.12.2018).

18. Сайт «VolunteerHub». URL: <https://www.volunteerhub.com/> (дата звернення 20.12.2018)

19. Сайт «350.орг». URL: <https://350.org/> (дата звернення 20.12.2018)

20. Блог . URL:

21. Про челендж. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Ice_Bucket_Challenge (дата звернення 20.12.2018).

22. Медична реформа. URL: <http://moz.gov.ua/plan-reform> (дата звернення 11.11.2018)

23. Долучитись до Пласту. URL <https://www.plast.org.ua/join/join.html> (дата

звернення 20.12.2018).

24. Долучитись до AIESEC. URL <http://aiesec.ua/join-aiesec/> (дата звернення 20.12.2018).

25. Долучитись до МНК. URL <http://mnk.org.ua/> (дата звернення 20.12.2018).

26. Долучитись до Трансперенсі Інтернешенел. URL <https://ti-ukraine.org/volonterstvo/> (дата звернення 20.12.2018).

27. Долучитись до Червоного Хреста. URL: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=3mXHzJAJ1EmoDylOKKH5IzVmTTZIlmtCvrHFDQ5dqWBUMEs1RjlINDNMWTcxOEc2TzhQRTE4SDFERS4u> (дата звернення 20.12.2018).

28. Про Пласт. URL: <http://www.plast.org.ua/about/plast/> (дата звернення 16.11.2018).

29. Портал пластового волонтера. URL: <http://volunteer.plast.org.ua/> (дата звернення 16.11.2018).

30. Проект Будуюмо Україну разом. URL: <http://bur.lef.org.ua/> (дата звернення: 25.12.2018).

31. Бойскаути Америки. URL: <https://scoutingwire.org/marketing-membership/> (дата звернення 25.12.2018).

Законодавчі документи

32. Закон України "Про волонтерську діяльність" №3236-ві від 19.04.2011 р. (дата звернення 29.11.2018)

33. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку надання волонтерської допомоги за окремими напрямками волонтерської діяльності" №556 від 05.08.2016 р. (дата звернення 29.11.2018)

34. Про деякі питання підтримки пластового (скаутського) руху в Україні: затв. наказом Міністерства освіти та науки від 21 березня 2016 р. № 294. Веб-сайт URL: <http://old.mon.gov.ua/ua/about-ministry/normative/5312-> (дата звернення 01.12.2018).

35. Про заходи щодо сприяння розвитку пластового (скаутського) руху в Україні: указ Президента України від 28 березня 2008 р. №297/2008. Веб-сайт URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/279/2008> (дата звернення 01.12.2018).

36. Закон України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні» від 05.02.1993 № 2998-ХІІ. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2998-12> (дата звернення 01.12.2017).

Інші документи

37. Публікація «Загальнонаціональне дослідження «Волонтерство в Україні»». – К., 2015. – 32 с.

38. Стаття “Мотиваційні аспекти волонтерства: досвід західних країн” - ВІСНИК НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Випуск 2(14) 2012. - 72 с.

39. Volunteer Screening Trends & Best Practices Report: 2017. - 21 с.

40. Статут Пласту 2016

41. Річний звіт Пласту 2016

42. Річний звіт Пласту 2017

43. Річний звіт Пласту 2018

44. Комунікаційна стратегія Пласту

45. Звіт програми залучення волонтерів Пласту 2017

46. Звіт великого опитування пластунів 2018

47. Стратегія Пласту 2030

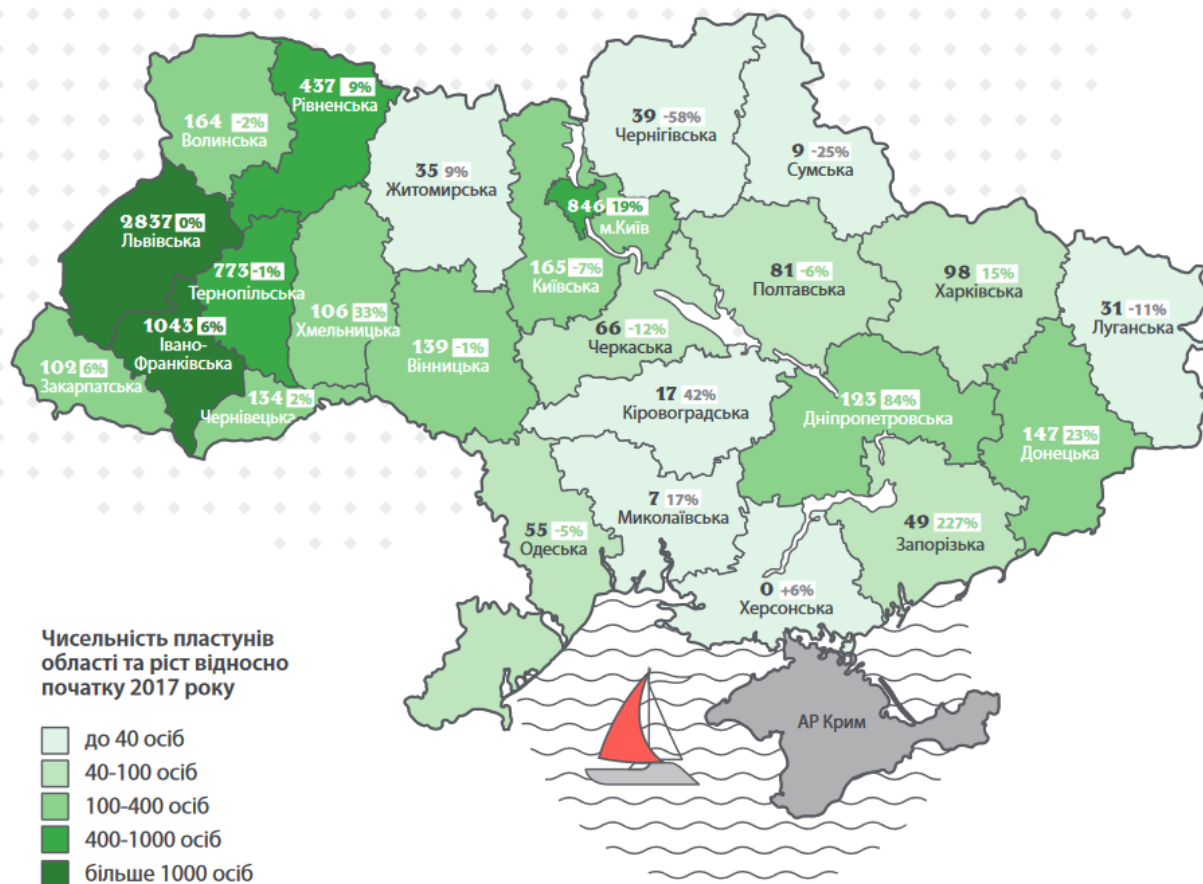
48. Річний звіт РПР 2017

49. Молодь України – 2018 / Результати репрезентативного соціологічного М75 дослідження. – Київ : ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. – 72 с

50. Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні : аналіт. доповідь / [Яблонський В. М., Балакірева О. М., Бондар Т. В. та ін.] ; за заг. ред. О. А. Корнієвського. – К. : НІСД, 2017. – 56 с.

ДОДАТКИ

Додаток А Карта поширення Пласту [31]

КАРТА ОСЕРЕДКІВ,
ПОТОЧНИЙ СТАН ПЛАСТУ

Додаток Б Опитування нових волонтерів Пласту [33]

Зворотній зв'язок волонтера
(105 відповідей)

Чи хтось з пластунів міста виходив з тобою на зв'язок?



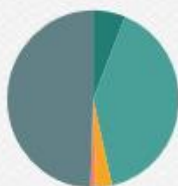
■ Так (73.33%) ■ Ні (26.67%)

Чи знаєш ти, що треба для того, щоб стати дійсним членом організації?



■ Так (48.57%) ■ Ні (10.48%)
■ Не впевнений, що правил.. (40.95%)

Як проходить процес твоєї адаптації в організації?



■ Дуже легко (6.06%) ■ Досить легко (40.40%)
■ Досить важко (3.03%) ■ Дуже важко (1.01%)
■ Важко відповісти (49.49%)

Чи написав ти Заяву вступу в Пласт?



■ Так, Написав і передав.. (40%)
■ Так, але не знаю, що з... (5.71%) ■ Ні, але планую (39.05%)
■ Не знаю, де її взяти (15.24%)

Що варто впровадити на етапі вступу?

- менторство на місці
- більше інформування, спілкування
 - навчання
- пільги для новеньких
- буклетик впоряду+менше пластової термінології
 - проводити заходи в наших містах
 - група для новеньких
- більше соц. мереж, інтернет ресурс для УСП