

**Организация виртуального волонтерства во время пандемии коронавируса**

### В сложившейся ситуации многие организации переводят свою волонтерскую деятельность на виртуальные онлайн-каналы. Что это значит? Как это лучше всего организовать? Мы готовы помочь!

**Кликните, чтобы выбрать интересующую вас тему:**

[Тренинг виртуального волонтера](#_bookmark3)

[Разработка виртуальных ролей](#_bookmark1)

[Совмещение волонтерских задач](#_bookmark2)

[Организация](#_bookmark4) и управление виртуальным волонтерством

[Технологические](#_bookmark5) средства

**Этот инструмент был разработан Израильским волонтерским советом. За дополнительной информацией обращайтесь по адресу:** [Lemida@ivolunteer.org.il](mailto:Lemida@ivolunteer.org.il)



# Разработка виртуальных ролей

**В приведенной ниже таблице представлены два основных варианта:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Трансформация привычной роли в виртуальную** | **Создание новых ролей,**  **которые волонтеры могут исполнять виртуально** |
| **Влияние и значение** | Как можно адаптировать привычные задачи волонтеров к виртуальным ролям?  Чтобы поддерживать непрерывное функционирование организации, а также контакты с бенефициарами и предоставление услуг, вы можете дать волонтерам возможность хотя бы частично исполнять свои роли через онлайн-каналы. | Ваши волонтеры сидят дома? Они не хотят терять это время даром? Как организации могут в эти необычные и нелегкие дни создать новые роли, которые волонтеры могут исполнять онлайн? Это возможность задействовать уникальные способности волонтеров и реализовать их, привлекая их к помощи в различных задачах, не входящих в привычный список дел, но полезных организации для достижения ее целей. |
| **Примеры** | * Наставничество – онлайн вместо личных и групповых встреч. * Визиты на дом – замените еженедельные посещения телефонными звонками или онлайн-чатами ежедневно или по нескольку раз в день.   Групповые встречи – семинары, тренинги и группы поддержки – можно проводить с помощью Zoom | * Перевод документов * Сбор данных, поиск информации и статей * Написание статей, ведение блогов или постов на сайте * Написание документов, излагающих позицию организации * Анализ статистических данных * Управление онлайновыми фокус-группами * Разработка программ тренингов * Составление инструкций и методик * Помощь бенефициарам организации в совершении интернет-покупок * Помощь бенефициарам организации, находящимся на карантине, в участии в семинарах или снятии стресса через онлайн-каналы |



# Разработка виртуальных ролей

Как правило, люди могут концентрировать внимание на задачах, выполняемых на компьютере или в телефоне, лишь ограниченное время. К тому же при выполнении волонтерских задач из дома грани между обычными домашними делами и волонтерством могут стираться. Кого-то может засыпать лавиной все новых и новых задач. Поэтому важно соблюдать эти основные правила:

* Сформулируйте четкое **письменное определение ролей** волонтеров с указанием задач, которые необходимо выполнять с помощью онлайн-платформ. Даже если вы адаптируете привычную роль к виртуальной, ей тоже требуется новое описание и определение.
* Определите **временные рамки** для каждой роли и задачи. На каждую задачу должен отводиться относительно короткий период. Приоритет следует отдавать индивидуальным задачам продолжительностью не более получаса и виртуальным встречам продолжительностью до одного часа.
* Дайте рекомендации волонтерам, **работающим посменно**, определите их работу, расписание и обязанности. Волонтеру легче работать из дома и выполнять ту или иную задачу, когда он знает, что это нужно сделать в определенное время и день.
* Убедитесь, что технологические средства для выполнения новых задач доступны, удобны и расположены на знакомых платформах, не требующих от волонтеров сложной подготовки (Skype, Zoom или WhatsApp).



# Совмещение волонтерских задач

## תמונה שמכילה יונק, חיה, ג'ירף, חוץ התיאור נוצר באופן אוטומטיПеремены – всегда дело нелегкое. Особенно тяжело они даются в период неопределенности. При попытке приспособить волонтеров к виртуальным ролям вы можете столкнуться с некоторыми проблемами, в том числе: страхом перед технологиями, чувством одиночества и изоляции, страхом недооцененности, ощущением утраты круга общения.

Ключ к решению этих проблем – применение **базовых стандартов управления волонтерской деятельностью**. Всем волонтерам, и виртуальным в том числе, необходима подготовка, поддержка, обратная связь, признание их заслуг – сегодня, может быть, больше, чем когда-либо. **Четкое управление и руководство создаст противовес страху и неуверенности.**

## Поэтому важно убедиться, что видоизмененная роль подходит для волонтеров, что они обладают нужными знаниями и инструментами для исполнения этой видоизмененной или новой роли, и что использование необходимых технологий не вызывает у них тревоги. Письменное описание роли с четким и кратким изложением конкретных задач и хорошая подготовка помогут снизить тревожность!



**Тренинг виртуального волонтера**

Перед тем, как взять на себя видоизмененную или новую роль, волонтеры должны пройти тренинг. Для такого тренинга рекомендуется использовать онлайн-платформу.

### Во время тренинга следует:

* Представить подробное описание роли, ее требований и особенностей по сравнению с привычной ролью.
  + Включить в программу обучение использованию технологических инструментов для выполнения волонтерских задач онлайн, включая практическое руководство и опыт использования.
  + Уделить внимание деликатным вопросам, связанным с адаптацией личного общения к телефонной или онлайновой коммуникации.

Предоставить инструменты для решения технических и профессиональных проблем во время телефонного или онлайн-разговора.

* + Дать четкие инструкции относительно того, как волонтеры должны представлять вашу организацию – правила, положения, методика, этические принципы.

### Используйте онлайн-инструменты для онлайн-тренинга.

**Выдайте волонтерам** [**контрольный список для волонтерства с помощью виртуальных каналов**](https://drive.google.com/open?id=1dYuo1bMjW9tEJjAjW0h_QAIhe7f2GwvG)



**Организация и управление виртуальным волонтерством**

Главная проблема виртуального волонтерства – необходимость поддерживать постоянный контакт с волонтерами на расстоянии. Ниже приведены советы по организации и управлению этими отношениями:

* + **Создайте для волонтеров интерактивное рабочее онлайн-пространство и место для встреч.** Если волонтеры не могут прийти в офис или общественный центр, создайте онлайн-платформу, чтобы они могли продолжать встречаться, делиться опытом и консультироваться друг с другом. Это может быть закрытая группа в Facebook или Google Classroom.
  + **Обеспечьте техническую поддержку.** Важно предложить волонтерам техническую поддержку в освоении новых платформ, которые им предлагается использовать. Рекомендуется организовать дежурную команду из технически грамотных волонтеров, способных помочь другим освоить эту новую область.
  + **Открытие и закрытие смены.** При посменной работе рекомендуется открывать и закрывать каждую смену брифингом по видеоконференции. Вы можете обсудить планы и то, что было сделано в предыдущие смены. Это помогает структурировать вашу деятельность и поддерживать контакт.



# Организация и управление виртуальным волонтерством (продолжение).

* + **Управляйте текущей коммуникацией.** Чтобы избежать неуправляемого вала телефонных звонков и сообщений WhatsApp, важно структурировать процесс коммуникации. Внесите в план еженедельную групповую онлайн-встречу или еженедельный телефонный разговор с каждым добровольцем. Сообщите волонтерам о том, как это будет происходить и какое время займет. Выберите платформу, на которой волонтерам будет удобно рассказывать о своей работе. Такую платформу можно создать с помощью базовых инструментов: анкет Google, объединенной документации и файлов Excel.
  + **Обеспечьте доступность технической поддержки**. Обязательно наберите несколько технически грамотных волонтеров, способных оказать техническую помощь в режиме онлайн. Если вы работаете посменно, в каждую смену должен быть включен волонтер службы технической поддержки, чтобы другие могли связаться с ними.
  + **Не забывайте о безопасности и благополучии волонтеров.** Предлагайте им ежедневные или еженедельные онлайн-встречи, чтобы они могли выразить свои опасения. Волонтеры тоже находятся в стрессовой ситуации. Очень важно следить за тем, как они себя чувствуют и как справляются.
  + **Предлагайте эмоциональную поддержку в режиме онлайн.** Не забывайте отмечать дни рождения, рождение детей и другие радостные события. Выражайте волонтерам признательность за то, что они делают, и за то влияние, которое оказывают. Отправляйте сообщения, выражающие благодарность и поддержку, например, специально разработанные стикеры WhatsApp.



# Технологические средства

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название средства** | **Основные функции** | **Ссылка на программу** | **Ссылка на инструкцию по использованию** | |  | |
| **Skype** | Удаленное общение, в котором можно задействовать до 50 человек одновременно, позволяющее участникам видеть и слышать друг друга, а также обмениваться изображениями на экране и файлами. | [https://www.skype.com/he/features/calling-and-](https://www.skype.com/he/features/calling-and-instant-messaging/)  [instant-messaging/](https://www.skype.com/he/features/calling-and-instant-messaging/) | <https://www.youtube.com/watch?v=SW2D1EPLSXE> | |
| **Zoom** | Бесплатная учетная запись Zoom позволяет безлимитное общение двух человек и общение продолжительностью до 40 минут с участием до 100 человек. | <https://zoom.us/> | <https://www.youtube.com/watch?v=IeMiho1VORg> | |
| **Google Classroom** | Виртуальное пространство для групповых встреч, позволяющее преподавателям загружать упорядоченные обучающие материалы и вести активные беседы. | [https://edu.google.com/intl/iw/products/classroom/? modal\_active=none](https://edu.google.com/intl/iw/products/classroom/?modal_active=none) | <https://ecat.education.gov.il/google-classroom> | |
| **Facebook Group** | Закрытые группы в Facebook обеспечивают простое, удобное и естественное общение между большим количеством волонтеров. | <https://www.facebook.com/> | [https://he- il.facebook.com/help/167970719931213?helpref=abo ut\_content](https://he-il.facebook.com/help/167970719931213?helpref=about_content) | |
| **Google Forms** | Бесплатное и простое создание анкет и форм. | <https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/> | <https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/> | |
|  |  |  |  |
|  | | | |  | |



**Хотите узнать больше?**

**Если у вас есть еще какие-то идеи или инструменты удаленного управления, которыми вы хотите поделиться, свяжитесь с нами:**

**Израильский волонтерский совет**

[Lemida@ivolunteer.org.il](mailto:Lemida@ivolunteer.org.il)