

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ФСП «Хорошие люди»
Р.С. Морозов

(подпись)

«12» июня 2024 год

Принципы профессиональной культуры фонда социальной поддержки «Хорошие люди»

ИДЕАЛЫ, КУЛЬТУРА «ХОРОШИХ ЛЮДЕЙ»

Мы растем и важно понимать, каково же направление роста, есть ли какая-то конечная цель. Мы хотим помогать людям, живущим в бедности, боли, одиночестве, скудости — жить лучше. Это то, что мы понимаем для себя как необходимость, как источник радости, как дело, наполненное, пожалуй, самым большим смыслом. Нет на земле ничего важнее человека. Мы живем в нестабильном мире, и опор у современного человека крайне мало: закрываются, рушатся предприятия, разрушаются целые города, зачастую между людьми отсутствует культура взаимоотношений, культура быта, культура жизни, всё происходит импульсивно, случайно, хаотично. Мы по мере наших скромных сил стараемся противостоять этому хаосу, создавая островки стабильности, мы делаем работу в Саратове, закрывая основные потребности тысяч нуждающихся, но предполагаем, что наша помощь, наша системная работа могла бы быть полезна не только в Саратовской области, но и в других регионах, и планируем масштабированием работы со временем заняться.

Но в наших планах есть целый ряд новых проектов и по Саратову: богадельня, детский спортивный центр, а также направления, которые бы приносили доход на поддержание нашей работы. Мы планируем, считаем, изучаем, однако невозможно не замечать, что продуманное, прописанное,

выстроенное получается, оживает и живет не иначе как чудом и чудом Божьим.

Мы всегда должны стремиться идти по кратчайшему пути, стремиться достигать большего меньшими силами, создавая систему с максимальным КПД. Инструкции, алгоритмы, формы отчетов,— всю работу мы должны строить по принципу постоянного улучшения и упрощения.

Мы должны постоянно искать, изобретать, тестировать и реализовывать способы, как улучшить жизнь людей. Это, пожалуй, самое интересное творчество на свете, к которому причастен каждый из нас.

Мы также должны создавать центры компетенций, закрепляя успешный опыт, описывая его в алгоритмах, инструкциях, принципах действий. Именно закрепление знаний и опыта, а затем опора на закрепленные знания и опыт на практике позволяют с лёгкостью двигаться дальше.

Мы должны воспринимать и использовать ограничивающие факторы как возможности: нельзя пойти запланированным путём, пойдём другим!

Мы всегда должны мыслить стратегически, всегда иметь цель, думать о конечной точке, о результате. Образно говоря, нас не может устраивать то, что «лодка плывет», этого категорически недостаточно, куда лодка плывет, правильный ли курс, что мы сделаем чтобы скорректировать направление, чтобы лодка приплыла туда, куда необходимо в необходимый срок.

Мы должны строить работу так, чтобы она смогла продолжаться и через 10, 20, 40, 80, 100 или 200 лет — то есть и уже после нас с вами. Но продолжаться благодаря тому, что мы делаем сегодня.

В отличие от коммерческих организаций у нас не один, а два типа клиентов. Получатели наших услуг — это

- 1) наши подопечные;
- 2) помощники, жертвователи.

Это важно понимать.

Поскольку мы постоянно взаимодействуем с обеими категориями, и каждое наше действие имеет двойную направленность: мы помогаем нуждающимся, но помогают помогать («оплачивают услуги») помощники, жертвователи, волонтеры, которых сотни и даже тысячи, они участвуют в разной мере, но каждому мы помогаем ощутить, понять, что он помогает конкретным людям, при этом участвуя в по-настоящему большом общем деле, где каждый вклад ценен.

Мы должны стремиться запечатлевать помощь подопечным с помощью текстов, иллюстрированных фото, видео, обязательно спрашивая разрешение на публикацию, объясняя, что публикация нужна для того, что порадовать помощников и привлечь помощь, которой иначе не будет. Фото и видео мы отправляем во вложении на почту red@horoshieludi.com обязательно подписываем, кто на фото (как минимум — фамилия, имя). Наша работа во многом зависит от таких качественных интересных публикаций, ведь именно они помогают и наглядно отчитываться о сделанных делах перед теми, кто помог, и привлекать новых помощников. Каждый сотрудник должен читать публикации Фонда, смотреть видео (это 5-7 минут по будним дням, которые вводят каждого в общий контекст работы).

Также несмотря на то, что мы создаем своего рода продукты — «хорошие дела», несмотря на то, что мы занимаемся маркетингом, рекламой, привлекаем на нашу работу денежные средства, ресурсы, предлагая участие в хороших делах — есть существование отличие между работой коммерческих организаций и работой нашего Фонда. Отличие в том, что коммерция часто создает искусственный спрос, предлагая что-то недолговечное, за пределами дорогое, а порой и вовсе ненужное, тогда как нужда в том, чтобы делать что-то хорошее по мере сил — естественна для

человека, спрос на хорошие дела не нужно создавать искусственно, его необходимо пробуждать в людях. И в этом отчасти состоит миссия нашей информационной работы. На этих же основаниях должен строиться и фандрайзинг — мы предлагаем большую ценность, буквально что-то драгоценное, ограниченное — ведь это возможность видимым образом менять жизни людей к лучшему. Эту драгоценность мы предлагаем, используя достоверную информацию, факты, ярко, эмоционально и вместе с тем — деликатно, ненавязчиво, просто и определенно, правдиво. И задача в том, чтобы как можно больше людей узнали об этой драгоценности.

Общаясь с помощниками (потенциальными или действующими), мы ни в коем случае не должны просить, настаивать, мы должны лишь деликатно предлагать принять участие в том, что мы делаем. Мы должны стараться понять, что важно для конкретного человека, конкретной организации, какой вид нашей деятельности может вызвать наибольший отклик. Мы должны с уважением относиться ко времени собеседника, уточнять границы, согласовывать форму и порядок беседы: «Сколько у вас есть времени? Прошу прощения, у меня есть *столько-то* времени (*нужно назвать столько времени, сколько действительно выделено, чтобы успеть выполнить и прочие рабочие обязанности*). Какой формат вам комфортнее: если кратко с цифрами расскажу о направлениях нашей работы и результатах? Или, может быть, у Вас уже есть вопросы, и начнём с них? Как и когда можно с вами связаться, чтобы узнать о результате? Или же вам будет удобнее связаться с нами самостоятельно? Вот визитка, вы можете связаться с нами или прийти в любое время, если без предварительного согласования — то в рабочее время». В рабочее время мы всегда должны быть готовы рассказать о работе фонда, показать, как и что у нас работает. Мы всегда должны быть готовы ко встрече как нуждающегося, так и помощника, ведь к каждому мы относимся с одинаково глубоким уважением. И складывается так, что вместе с нами делают хорошие дела те, кто разделяет наши идеалы, в частности, идеал безусловного уважения к каждому человеку.

В чем наша уникальность как фонда?

Мы даем всем желающим возможность помогать людям:

- просто;
- разные варианты: кому, сколько, как;
- полная прозрачность: сколько дел сделано, сколько средств поступило, как, на какие цели средства направлены;
- возможность, не делая каких-то дел физически — проходить путь оказания помощи вместе с нами — благодаря публикациям в соцсетях;
- а благодаря возможности помогать в качестве волонтера выполнять техническую работу, вкладывать профессиональные навыки или же даже расти профессионально (например, разбирая сложные юридические проблемы или создавая журналистские тексты) вне зависимости от географии местоположения: дело найдется для каждого.

Мы единственные в Саратове и области оказываем нуждающимся системную, инфраструктурную, комплексную помощь, благодаря которой люди самых разных категорий могут начать жить нормально, жить хорошо. В связи с тем, что мы единственные занимаемся такой масштабной работой — мы несем существенную нагрузку.

Принципы оказания помощи: всем всё примерно одинаково. Но два исключения: 1) человек готов меняться к лучшему и показал, доказал это; 2) человеку грозит опасность (болезнь, и нет лекарств, беременная девушка и некуда идти, и другие подобные ситуации, когда помочь реально и нам по силам). В целом всех нуждающихся мы как бы дотягиваем до уровня нормальной, хорошей жизни, но люди индивидуально реагируют на помощь, и чья-то жизнь меняется к лучшему, становится стабильной и быть может даже полноценной, а кто-то навсегда нуждается в поддержке, без которой не выживет. Чтобы не обделить кого-либо, мы никого не выделяем: можно сказать, что мы всё делаем «специально для каждого». И возможно это благодаря системе, выстраиваемой на всех уровнях: от порядка опроса подопечного до сбора данных для публичных отчетов, бухгалтерского, финансового учёта, начисления и выплат зарплат.

Мы стараемся организовывать финансы, изыскивать, зарабатывать средства, чтобы каждый сотрудник получал достойную оплату, при этом вознаграждение явным и понятным образом связано с успехами или неудачами всего фонда или отдельной команды, в которой работает сотрудник.

Мы должны стараться быть максимально внимательными к людям, миру, а, в частности, к цифрам и словам, к информации,— четкость, ясность и вместе с тем простота того, как мы запечатлеваем и передаем информацию напрямую сказывается на нашей эффективности.

Мы должны относиться с безусловным уважением к коллегам, помощникам, подопечным. К каждому человеку!

Любить, дружить — это идеал, к которому мы стремимся, однако любить, дружить мы учимся, а уважение — это то без чего невозможна ни любовь, ни дружба. И уважение к людям — это то, что точно каждому из нас под силу.

Важные проявления уважения:

- мы должны внимательно читать сообщения друг от друга, инструкции и любые тексты, таблицы по работе: от первой до последней буквы, знака;
- мы должны внимательно слушать друг друга;
- мы должны со всем возможным вниманием и концентрацией воспринимать порученные нам задачи и инструкции к ним. Не приступать к делу — не изучив инструкцию и сопутствующую информацию;
- мы должны обращаться к подопечным на «Вы», только к детям, подросткам возможно обращение на «ты»;
- мы должны формулировать мысли так, что наш собеседник или тот, кто читает наше сообщение, текст смог буквально воспринять

написанное, не ища подтекста, намеков, не догадываясь, что имелось в виду, а воспринимая буквально;

- мы не должны кричать, исключение — это те случаи, когда собеседник плохо слышит, и повышать голос приходится вынужденно.

Работа, выстроенная системно, может приносить удовлетворение или даже удовольствие: система позволяет выполнять работу качественно, спокойно, именно наличие системы и работа в рамках системы, позволяет каждому сотруднику привносить в работу свою индивидуальность, свое творчество.

Иногда кажется, что правильно перерабатывать, работая более 40 часов в неделю, но это не так, подобные переработки неминуемо приводят к выгоранию, истощению. Наша работа — не спринт, а марафон, поэтому мы должны выполнять её стабильно, методично, в основе — планоно.

Мы должны со всей серьезностью относиться как к своим выходным и отпуску, так и ко времени отдыха наших коллег. Не все должны помнить о том, что мы в данный момент отдыхаем, поэтому мы сами должны напомнить о своем выходном или отпуске коллеге, обратившемуся по рабочему вопросу: «Простите, пожалуйста, сейчас я в отпуске до *такого-то числа* включительно. Сможете этот вопрос направить на общую почту: support@horoshieludi.com? Или же вы можете сейчас обратиться к _____ (называем того, кто нас заменяет во время нашего отпуска)». Мы заранее (не позднее чем за 2 недели до начала отпуска) должны начать готовиться ко времени отпуска, согласовать с руководством участие волонтеров или других сотрудников в графике замен.

Мы не хотим и, конечно, не можем принуждать кого-либо из сотрудников к тому, чтобы он или она работали в «Хороших людях» всю жизнь, но это вполне реалистично, и сами для себя мы планируем именно на всю жизнь развитие фонда и своё развитие. Мы будем рады и благодарны, если наша с Вами команда будет командой людей, которые довольны своей жизнью, которые делают и имеют всё то, что необходимо им для счастья.

ИЕРАРХИЯ

Когда к вам обращаются из государственных, коммерческих или иных организаций и просят или требуют ответа на какой-либо вопрос, выходящий за пределы ваших компетенций и полномочий, то вы должны сказать, что просите прощения, но не уполномочены давать обратную связь, однако зафиксировали всю информацию, передадите её руководству и вернетесь с ответом, как только сможете.

Подобным образом вы должны действовать и позиционировать себя на мероприятиях и встречах: «Можно сказать, что я выступаю в качестве посланника руководства фонда. Я не уполномочена/ не уполномочен принимать решения, однако я готова / готов изложить наше предложение, познакомить вас с направлениями и результатами нашей работы, затем я зафиксирую ваши вопросы и наши предварительные договоренности, и, передав все руководству и получив от руководства обратную связь — вернусь к вам с ответом».

На сообщения руководства необходимо отвечать в приоритетном порядке, не откладывая: понял-принял.

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

Четко знайте и осознавайте, что входит в Ваши обязанности и каков круг Ваших полномочий и ответственности.

Чётко и точно выполняйте свои обязанности, поставленные задачи, следуйте инструкциям и алгоритмам действий.

Накапливайте опыт, фиксируйте письменно, ведите записную книжку, запоминайте данные Вам ответы.

Будьте самостоятельны в продумывании действий, решений задач своего круга ответственности.

Давайте на согласование варианты с аргументами, с контекстом, чтобы руководитель действительно мог согласовать один из вариантов, а не делал за вас вашу работу.

Прежде чем спросить — потратьте свое время и поищите информацию самостоятельно.

Хорошо сформулированный вопрос — это уже не меньше 60% ответа, формулируйте и задавайте вопросы. Но! Убедитесь, что Вы приложили все усилия в рамках своих полномочий, чтобы самостоятельно найти ответ, чтобы собрать информацию.

Вопросы без предварительного сбора информации, без проверки, без доведения «продукта» до возможного в рамках обязанностей и компетенций совершенства — это проявление неуважения, что недопустимо.

Если сомневаетесь, что понимаете верно, подумайте, перечитайте и спросите в формате: я понял/поняла таким образом, верно? Или я понял/поняла таким или таким образом нужно поступить, склоняюсь, что верный третий вариант, правильно? Продумывайте, как минимум, два варианта того, как можно понять сказанное или написанное, скорее всего это упражнение поможет Вам самостоятельно понять или научиться понимать, каков верный вариант понимания, а следовательно и действий.

Как вы должны искать и как проверять информацию? Вы должны перечитывать, вникать, разбивать на шаги задачу, искать документы, первоисточники, обращаться в консультационные центры, службы поддержки, искать информацию в отчетах и в публикациях. Пользоваться интернетом.

Формируя план действий, думайте о стартовой и о конечной точке, чтобы учесть и имеющиеся сведения, и вопросы, и ресурсы и то, чего необходимо достичь. Обосновывайте свои умозаключения.

Помощь от коллег может быть только в случае, если эта помощь согласована руководителем. Это обязательно, иначе кто-то из сотрудников перестает выполнять часть своей работы, а другой тащит и эту часть, и все свои обязанности. Или же помогает в ущерб своим непосредственным обязанностям, или свободному, личному времени.

Вместе с тем, если перед вами встает нерутинная, новая задача, которая не входит ни в ваши обязанности, ни в ваши компетенции — то вы должны подумать, кому эту задачу можно передать, и согласовать с руководством передачу задачи.

Для того, чтобы работа была легкой и эффективной — вы должны взаимодействовать и делиться информацией друг с другом и с руководством, используя для этого установленную форму.

Крайне важно, если вы участвуете в непосредственном оказании помощи подопечным — фиксировать информацию о планируемой помощи, о продвижении в оказании помощи, собранную информацию, новую информацию, документы по подопечным — в комментариях в карточках в кайтене (сгм-система для текущей в том числе командной работы) и/или в другой установленной форме.

К ошибкам мы должны относиться здраво, что это значит? Ошибки мы анализируем, работаем над ними: почему была допущена ошибка, можно ли было не допустить ошибку, как избежать подобных ошибок в будущем.

Ошибка? Ошибку исправлю! Но обходитесь без того, что часто заменяет работу над собой — без самобичевания, которое вредит и самому человеку и всем окружающим.

Проверяйте сделанное дело, тратя 5-30 секунд после того, как дело сделано: перечитайте сообщение, текст, проверьте, как отправилось вложение, верный ли адресат и т.д. «Проконтролируйте» себя, не до обсессивно-компульсивного расстройства (ОКР) при котором люди оказываются во власти повторяющихся действий, мыслей. Нет, здраво! Вы потратите всего 2% своего времени на вылавливание «блох», станете более внимательными, и даже возможно научитесь новому. Пока вы не начнете самостоятельно искать блох, это делает ваш руководитель, тратя не 2% своего рабочего времени, а 20-40% свободного, так сказать, нерабочего времени: поскольку приходится сталкиваться с последствиями ошибок, несоблюдения инструкций и искать исходную точку — с каких пор не соблюдается инструкция, где была сделана ошибка — повлиявшая разрушительно на целый ряд процессов.

Не делайте ничего «кое-как», даже мелочи.

Не делать что-то из своих обязанностей, забывать, делать ошибки, не анализировать их — не равно быть самостоятельным, это равно не выполнять свои обязанности и делать ошибки.

Если Вы что-то не умеете, что требуется для выполнения Ваших непосредственных обязанностей, и Вы всё же работаете в команде «Хороших людей», то Вы должны понимать, что не уметь — это не Ваше право, это аванс. Научиться — Ваша обязанность. В частности,

необходимо уметь пользоваться интернетом, принтером, документами ворд, эксель.

Каждый сотрудник может быть приглашен руководством к обсуждению какой-либо темы, в ходе обсуждения можно и нужно делиться мнением, подвергать сомнению какие-то тезисы. Условия: аргументированность позиции, культура общения, уважение к собеседникам. Однако, когда решение принято, то решение больше не подлежит обсуждению, оно исполняется.

Мы должны не обманывать друг друга, подопечных, вообще никого, даже в мелочах.

Выполняйте все обязанности, все договоренности.

Говорите правду. В том числе о трудностях, о том, что непонятно, о проблемах. Большая ошибка «беречь» руководителя и не сообщать, что что-то не так: не успевается, не делается, сломалось и пр.

Если появляются внешние факторы для невыполнения задачи, то вы честно говорите об этом.

Предоставляйте обратную связь, отчеты, «закрывайте разговор» — с помощниками, партнёрами, волонтерами. Для закрытия задач в общении с волонтерами есть установленный в фонде порядок: отмечаем тех, кто откликнулся в списке задач, напоминаем о текущих задачах, благодарим. С жертвователями — диалог должен выстраиваться индивидуально, максимально ненавязчиво.

«Закрытие» также касается и разного рода покупок: расходов на хоз.нужды или адресную помощь,— вы должны получать и передавать в бухгалтерию «закрывающие» документы.

Сбор информации о сделанных делах, принятой, привлеченной помощи, об изменениях в жизни подопечных, которым мы поспособствовали — подготовка ежемесячного отчета — важная часть работы, которая обязательна к выполнению.

Также важная часть работы каждого сотрудника — вдумчивое, медленное чтение финансово-аналитических отчетов фонда (раз в месяц ежемесячного отчёта и раз в год — отчета за год).

И, кажется, что без следования всем этим правилам можно обойтись. Действительно, вполне можно, но только лишь на короткой дистанции, притом ведущий к разрухе, к концу. Мы же хотим, чтобы фонд работал долгие годы, десятилетия, чтобы он работал и тогда, когда нас не станет, чтобы помощь людям не прекращалась. А для этого помощь должна быть выстроенной, системной. Такой мы и стараемся её делать. Невыполнение своих обязанностей, или выполнение их частично, выполнение как хочется или «а я подумал, что...», «я не подумал» — разрушает систему, подтачивает, как это делают маленькие жучки, способные по чуть-чуть понемногу уничтожить здоровое, красивое, большое дерево.

Каждый из нас должен стремиться понимать общий объем и характер работы, понимать, что и Ваш вклад в общее дело — очень важен, и может способствовать как разрушению общей работы, так и её созиданию! Пусть «Хорошие люди» растут, крепнут, и будут не только хорошими, но и счастливыми!

ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА

Фонд социальной поддержки «Хорошие люди». Кратко: ФСП «Хорошие люди», фонд «Хорошие люди».

Мы не благотворительный фонд. Это важно, поскольку благотворительный фонд «Хорошие люди» — это другая организация, находящаяся в Вологде.

Наши объекты: Благотворительный центр, Благотворительная столовая, Кризисный центр, будущий Центр реабилитации и развития, интернет-магазин horoshieludi.shop. Правильно говорить и писать так: Благотворительный центр «Хороших людей», интернет-магазин «Хороших людей» и так далее. То есть фонд — «Хорошие люди», а всё остальное — фонда, «ХорошИХ людЕЙ».

Мы принимаем заявки о помощи только этими тремя способами:

1) через сайт horoshieludi.com кнопка «Нужна помощь». Это наиболее предпочтительный способ подачи заявки. Заявку может подать нуждающийся. В том числе если он уже наш подопечный. Заявку может подать и равнодушный человек (в том числе и сотрудник или волонтер нашего фонда) о том, кто, с его точки зрения, нуждается в помощи. Если есть сомнения — а точно ли нуждается человек, а смогут ли «Хорошие люди» помочь, то нужно не сомневаться, а подавать заявку, а мы изучим ситуацию и поможем, чем сможем.

2) Визит в Благотворительный центр (г. Саратов, ул. Пугачёва, 72, режим работы: вт-пт 10:00-18:00 (15:00-15:30 — перерыв на обед), сб 11:00-15:00.

3) По телефону 8-800-101-71-09, который работает по расписанию Благцентра.

Если что-то случилось в жизни сотрудника и нужна помощь (продуктовая, лекарственная), то нужно обратиться к руководителю. И мы, безусловно, постараемся помочь. Также если Вы видите, что помощь очевидным образом нужна кому-то из коллег, но человек стесняется сказать — то правильно будет, если о человеке попросите Вы.

Вещевая помощь положена каждому из сотрудников по тому же нормативу, что и нашим подопечным: это +/- 5 вещей на члена семьи в месяц/сезон (в зависимости от обстоятельств). За вещевой помощью необходимо приходиться в Благотворительный центр фонда.

Благодаря работе Благотворительной столовой сотрудникам Фонда доступно бесплатное питание в столовой или благодаря доставке на рабочее место с помощью «Благотворительного автобуса».

Мы ничего не берём у подопечных. Не даём волонтерам, помощникам контакты подопечных, обратное возможно лишь в исключительных случаях по согласованию с руководством, в связи с тем, что за волонтером закрепляется расширенный спектр задач (*подробнее о коммуникации с волонтерами — ниже в разделе «Принципы взаимодействия с волонтерами»*).

Запрещено использование каких-либо рабочих контактов, в том числе контактов волонтеров для личных целей.

Мы никогда ни при каких обстоятельствах не даем деньги подопечным, нуждающимся. Деньги, полученные на руки не в порядке компенсации адресной помощи, могут привести к трагедии: существует большой риск, что полученные деньги будут потрачены нуждающимся на алкоголь или запрещенные вещества, что может привести к передозировке, к смерти.

Категорически нельзя обсуждать с другими сотрудниками, волонтерами, подопечными недостатки работы, рабочего процесса.

Можно и нужно:

- рассказывать руководству фонда о выявленных недостатках работы и рабочего процесса, отношений в коллективе — в рамках общих планерок или личных встреч, созвонов, сообщений;

- стремиться к конструктивному пути разрешения трудностей и проблем, касаются они рабочего процесса или ситуаций, связанных с подопечными;
- помнить о том, что фонд «Хорошие люди» — это команда людей, это выстроенный, работающий, растущий механизм оказания помощи самым разным категориям нуждающихся, и работа каждого сотрудника — это только часть, часть большой работы;
- изучать отчёты фонда; стараться разобраться в том, как построен бюджет фонда, каковы цели работы и средства работы.

Мы не просто работаем вместе, мы делаем по-настоящему хорошее дело, поэтому мы должны иметь хорошие отношения друг с другом, основа которых — взаимоуважение. Добрую атмосферу помогают создавать и поддерживать:

- обращение по имени;
- доброжелательное отношение, которое проще всего выразить в улыбке;
- пожелание доброго утра, дня, вечера при встрече и при прощании;
- простое выражение благодарности: «Спасибо», на которое не нужно скупиться.

Наша любовь к людям — зрячая, это значит, что мы не закрываем глаза на проблемы, мы помогаем человеку справляться с проблемами. Но если поведение человека становится агрессивным, разрушительным, будь это физическая агрессия или грубая речь — мы принимаем меры: от вызова ГБР и полиции, до помещения человека на «карантин» — временно ограничивая объемы помощи — до тех пор пока человек не принесет извинения и не выразит готовность вести себя адекватно, не обижать людей.

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВОЛОНТЕРАМИ

Обязательно определение цели, маршрута, затем движение шаг за шагом от выполнения одной задачи к другой. Так достигаем цель. Так поступаем сами, так выстраиваем и работу волонтеров, которых подключаем к прохождению отдельных шагов, решению таким образом отдельных конкретных, локальных задач.

Чтобы коммуникация с волонтерами была эффективной и при этом комфортной как для сотрудников, так и для волонтеров — необходимо придерживаться следующих принципов:

- общая координация работы волонтеров осуществляется посредством работы в групповых тематических чатах в вайбере: ведение графиков дежурств, краткие списки задач и пр.;
- мы постоянно ориентируем волонтеров на чаты, на внимательное чтение сообщений;
- задачи для волонтеров мы, как правило, делим на шаги, поручаем 1-2 шага одному человеку, другому человеку другие 1-2 шага,— такой подход позволяет справляться с большими, трудными задачами достаточно легко и образно называется «съесть слона по частям»;
- уточнение деталей, отправка адреса подопечного или, например, контакта другого волонтера — в личных сообщениях;
- а вот общение по телефону должно быть сведено по возможности к минимуму;
- «закрываем» задачи в данном случае будет или только благодарность в чате, или также и фиксация факта помощи, собранной информации.

Мы не даём волонтерам контакт подопечного, а если даём, то строго оговариваем выполнение конкретных задач. Далее новые задачи волонтер получает от нас, а подопечные по всем вопросам обращаются в фонд: по телефону 8-800-101-71-09; через Благотворительный центр или сайт фонда.

Если волонтер готов помогать регулярно в качестве помощника соцработника, дежурного юриста, психолога и прочих «профи», в качестве того, кто отвечает за составление череды — то мы также поручаем конкретные задачи — но в большем объеме, повторяющиеся задачи или

полностью передаем достижение цели. При этом обязательно контролируем, получаем отчеты, обратную связь о результатах.

Мы организуем работу более чем 250 волонтеров, возможно это только дистанционно с помощью чатов, где действуют правила рабочего чата. В общем чате, например, могут писать только уполномоченные руководством сотрудники и волонтеры, а все остальные участники имеют право лишь откликаться так, как это указано в том или ином приглашении. Публиковать информацию в чатах, откликаться на информацию можно только с 9:00 до 21:00. Каждый сотрудник и волонтер должен внимательно ознакомиться и периодически освежать в памяти правила, закрепленные в шапке основного волонтерского чата в вайбере, и конечно, каждый сотрудник и волонтер должен следовать этим правилам.

Мы должны вдохновлять и мотивировать волонтеров, дарить им положительные, добрые эмоции. Необходимо поддерживать стабильный градус вовлеченности, то объясняя, как помощь волонтеров помогла конкретному человеку, как именно помогла нашей общей работе, как поддерживает нас, рассказывая, как именно, то устраивая голосование, то отправляя видео, знакомящее с задачей, то приглашая волонтеров делиться в тематических чатах эмоциями и впечатлениями от участия в том направлении помощи, которому посвящен чат.

Не случайно на логотипе нашего фонда изображено солнце. Мы принимаем свет солнца, греемся сами и делимся теплом с окружающими людьми, делимся тем теплом, которое чувствуем от наших подопечных, которое получаем просто по факту самооценности хороших дел. Так же каждый сотрудник должен напитаться принципами профессиональной культуры «Хороших людей», чтобы делиться этой культурой с новыми сотрудниками, волонтерами и другими людьми.