

Удержание пожилых волонтеров и расставание с ними

Управление и работа с пожилыми волонтерами

ניהול והפעלת מתנדבים

Удержание пожилых волонтеров – преимущества и недостатки



+ Пожилые волонтеры приносят в работу жизненный опыт, стабильность и преданность своим обязанностям.



- У пожилых волонтеров может наблюдаться снижение когнитивных функций, ухудшение физического состояния и, вследствие этого – нарушаться качество их работы как волонтеров.



Прогностические факторы удержания пожилых добровольцев в организации

- Важно, чтобы координатор хорошо разбирался в соответствующей должности и волонтерской среде, в которой предстоит работать пожилому человеку.
- Проведение соответствующего процесса отбора.
- Назначение волонтеров на подходящие для них должности.
- Профессиональная подготовка.
- Эмоциональная связь с координатором.
- Процессы получения обратной связи и инструктажа – параллельно с интенсивным и профессиональным сопровождением (внимание к деталям, даты, проверки...).

Прогностические факторы удержания пожилых добровольцев в организации - продолжение

- Способность работать как волонтер в команде
- Признание и уважение
- Природа волонтерской работы: пожилые волонтеры, которые видят в своих функциях интересную задачу и нечто, позволяющее им оказывать влияние, добиваться результатов и успеха, останутся в организации дольше.

Другими словами...

В прошлом мы уже узнали, что волонтеры остаются в организации тогда, когда «прибыль» от волонтерской деятельности превышает для них приложенные усилия. Это тем более верно для пожилых волонтеров, которые чувствуют, что они оказывают влияние на своей волонтерской должности!

רווח < השקעה

Элементы удержания

Признание и уважение

Пожилые волонтеры ожидают, что организация окажет им признание и уважение за их работу и вклад в организацию, и что это признание будет носить публичный характер: почетная грамота, скромный подарок, личное внимание, когда у них родился внук или внучка, церемонии и городские мероприятия в честь волонтеров, премии и почетные знаки (например, знак отличия волонтера). Они также ценят публикации в прессе, рассказывающие историю их волонтерства.

Выработка чувства принадлежности

Пожилые волонтеры прежде всего приобщаются к организации и лишь затем к конкретной волонтерской должности. Поэтому для них очень важна принадлежность к организации. Они видят себя в качестве ее «членов», а не просто волонтеров, и ожидают от организации соответствующего отношения к ним.

Для них исключительно важны внешние знаки принадлежности к организации (кепка с ее логотипом, рубашка или значок), а также встречи с руководителями и лидерами организации.

Ознакомление с историями успеха

Пожилыми волонтерами часто двигает потребность оказывать общине помощь, в которой она нуждается. Любая информация об успехе организации в улучшении состояния общины и жизни ее членов внесет положительный вклад в мотивацию волонтеров и будет способствовать их удержанию на протяжении времени.

Мероприятия для общения

Пожилые волонтеры видят в волонтерстве деятельность, которая отвечает их потребностям в общении.

Организация должна предоставить им возможность встречаться друг с другом на неформальной основе, с тем чтобы укрепить отношения между волонтерами.

Обратная связь с пожилыми волонтерами

Формальная
обратная связь

Неформальная
обратная связь

Почему по вашему мнению обратная связь в работе с пожилыми волонтерами обладает большим значением?

Неформальная обратная связь

Неформальная обратная связь подчеркивает нормы качества обслуживания, чуткость по отношению к работе и ее результатам и является средством для вознаграждения волонтера (а также средством контроля и надзора над ним).

В работе с пожилыми волонтерами она укрепляет межличностные контакты и позволяет в режиме «реального времени» узнавать об изменениях в его функциях и действиях.

Формальная обратная связь

- Формальная запланированная обратная связь укрепляет послания, передаваемые в рамках неформальной обратной связи, и планомерным и открытым образом, с помощью структурированных вопросов, касающихся успехов и трудностей в работе, позволяет откровенную дискуссию между руководителем волонтеров и волонтером.
- В работе с пожилыми волонтерами она позволяет изменить функции волонтера и провести ротацию между волонтерами.

Каким образом я, молодой координатор волонтеров, предоставляю обратную связь пожилому человеку, являющемуся волонтером в моей организации\программе?

Эмоциональная мобилизация...
и вперед – к симуляции!

История Людмилы

Людмила, 63 года, занимается волонтерской деятельностью в общинном центре в течение почти года. Людмила пришла в волонтерство благодаря тому, что она часто посещала центр для пожилых людей, и директор центра решил, что волонтерская деятельность способна помочь ей с эмоциональной точки зрения (она все еще скорбит после смерти мужа).

Координатор волонтеров предложил Людмиле работать в библиотеке общинного центра и читать книги детям вслух. Людмила – образованная женщина, которая любит книги, и к тому же очень умный и приятный в общении человек. Людмила приходит в центр один раз в неделю на 3 часа, как и было договорено с ней.

Она полна мотивации относительно своей волонтерской работы, получает удовольствие от пребывания в библиотеке, расставляет книги по местам и дает посетителям рекомендации по выбору книг. Вместе с тем, ее подход к детям оставляет желать лучшего, несмотря на то что она получила профессиональную подготовку в этой области, и библиотекарь осуществляет ее индивидуальное сопровождение в работе с детьми.

Библиотекарь обратилась к вам, координатору волонтеров, так как она полагает, что Людмила не подходит для должности, которую выделили для нее. Дети не любят ее, она не проявляет по отношению к ним достаточно тепла и терпения. Когда библиотекарь пыталась заговорить с ней о ее работе, Людмила утверждала, что все прекрасно.

Библиотекарь просит вас заменить ее другим волонтером, который сможет заинтересовать и увлечь детей.

Как координатор волонтеров вы были удивлены этим словам библиотекаря, так как в ходе всех телефонных бесед и личных встреч Людмила всегда говорила вам, что чувствует себя прекрасно на своей должности, успешно работает и очень гордится своим подходом к детям.

Теперь вы хотите провести с Людмилой беседу для предоставления ей обратной связи и заново проверить ее соответствие должности. Вы взяли ее на эту должность, вы с уважением относитесь к ней и понимаете, что волонтерство помогает ей преодолеть депрессию после смерти мужа и придает смысл ее жизни.

История Игоря

Игорь, 62 года, в течение 4 лет занимается волонтерской деятельностью в магазине, раздающим одежду нуждающимся. В рамках своей работы он отвечает за мелкий ремонт, поддержание помещения в исправном состоянии, электричество, а также сортирует и выдает одежду. Поскольку до выхода на пенсию он работал инженером, он внес большой вклад в рационализацию методики сортировки и выдачи одежды. Он очень гордится своими достижениями в качестве волонтера. Он является приятным и ответственным человеком и за 4 года своей работы в магазине не пропустил ни одного дня. Все очень любят его и ценят его присутствие. Директор магазина сообщила вам, что в последнее время Игорь начал пропускать свои дежурства, а когда приходит в магазин, то часто дремлет. Он не всегда выполняет свою работу, проявляет забывчивость, и данные ему задания остаются невыполненными. Она несколько раз пыталась поговорить с ним об этом, но он отвечал ей, что просто не выспался предыдущей ночью. Поскольку это положение дел продолжается уже несколько месяцев, она обеспокоена и просит вас выяснить, что же происходит.

Вы проводите с Игорем беседу для предоставления ему обратной связи и проверки качества его работы в магазине.

Правила предоставления обратной связи пожилому волонтеру

- Выясните его собственный взгляд
- Следует давать обратную связь уважительно и на равных
- Необходимо проверить, что вы используете одни и те же формулировки
- Говорите медленно и четко
- Проявляйте гибкость
- Проявляйте творческий подход
- Помните, что волонтер также является клиентом!

Завершение работы и расставание с пожилыми волонтерами

Существует несколько возможных завершений волонтерской деятельности, в частности:

- * Заранее запланированное расставание по согласию обеих сторон
- * В одностороннем порядке по инициативе организации или волонтера

Заранее запланированное завершение работы волонтера

Заранее запланированное и согласованное обеими сторонами завершение

Происходит тогда, когда договор между волонтером и организацией был заранее подписан на определенный срок, или по окончании конкретного проекта. Подобное положение удобно для обеих сторон, поскольку является ожидаемым и позволяет упорядоченный процесс расставания.

На данном этапе можно проверить с пожилым волонтером, заинтересован ли он в другой\дополнительной волонтерской деятельности (если он способен к этому).

Завершение в одностороннем порядке

Прекращение по инициативе волонтера

Ощущение профессионального выгорания и отсутствие желания выполнять работу; ухудшение состояния здоровья; ощущение того, что данная должность более не подходит для него вследствие изменения жизненных обстоятельств волонтера.

Прекращение по инициативе организации

Старение, профессиональное выгорание волонтера или вследствие новых требований в рамках должности.

Дополнительные возможности на этапе завершения волонтерства по инициативе организации

Перед расставанием при снижении функциональных способностей пожилого волонтера можно предложить ему следующие варианты:

Перевод на другую волонтерскую должность

Проверить для него возможность других видов волонтерства

Волонтерство вместе с членом семьи

Волонтерство с участием нескольких поколений - совместная работа с молодым волонтером, переход от еженедельного к эпизодическому волонтерству

Проведение ротации в должности по истечении заранее установленного периода времени («Ядид Ле-Хинух»)

Повышенное внимание: внимание к текущей работе, тщательный контроль и сопровождение в течение определенного периода времени

Ваши идеи...???

Расставание

- Расставание с пожилым волонтером должно осуществляться в ходе достойной заключительной церемонии.
- Можно пригласить его рассказать о своем волонтерстве в организации и заснять его рассказ на видеокамеру.
- Важно поддерживать контакт с бывшим волонтером и позаботиться о том, чтобы он продолжал ощущать свою принадлежность к организации (посылать ему календарь и брошюры организации, поздравлять с праздниками, приглашать на праздничные мероприятия).

Идеи относительно завершения и расставания с волонтером

- Почетная грамота
- Скромный подарок
- Городские церемонии и мероприятия по награждению – включая угощение
- Премии и почетные знаки (например, знак отличия волонтера)
- Статьи в прессе с описанием истории его волонтерской деятельности
- Брошюра, документирующая процесс волонтерства
- Диск с фотографиями\видеофильмом о работе волонтера
- Совместная экскурсия \ развлекательное мероприятие

Большое спасибо за внимание