**КЛЮЧ 1. Привлечение**

Нельзя просто так взять и создать волонтерский корпус. Волонтеры должны захотеть работать с вами при первой встрече и продолжить взаимодействие после работы на акции или мероприятии. Даже если вы наберете группу волонтеров, готовых помочь в реализации вашей программы, то со временем их количество начнет таять на глазах, так как волонтеры могут испытать разочарование по различным причинам: нечеткие инструкции, низкая информированность о целях, задачах или пути реализации, разрозненность и спонтанность деятельности руководителей волонтерской команды. Необходимо при привлечении волонтеров провести подготовительный этап планирования.

В работе с волонтерами все должно быть четко выстроено и каждый должен понимать, что он делает в следующий момент времени и для чего, долгосрочные и краткосрочные перспективы. Для этого необходимо уделить внимание подготовке ко встрече с волонтерами и работе с ними. Планирование позволяет определить цели и задачи, ожидания организатора от работы волонтеров, конечный результат, исключить риски и устранить возможные проблемы, оптимально распределить ресурсы.

Привлечение – процесс поиска, набора и удержания волонтеров, которые готовы присоединиться к волонтерскому движению и помогать в решении волонтерских задач.

Следующим этапом по включению волонтеров в процесс работы является рекрутинг (собеседование и отбор) и определение волонтера на функцию с последующим обучением. Собеседование необходимо для определения, насколько волонтер готов к осуществлению поставленных задач, и насколько он подходит организации.

**КЛЮЧ 2. Подготовка**

Иногда может сложиться впечатление, что некоторые волонтеры уже имеют необходимые компетенции, знания и не нуждаются в обучении. Однако это заблуждение! Перед тем как приступить к новой работе, необходимо освежить знания волонтера в конкретной области и по данному проекту. После этого волонтер начинает чувствовать себя увереннее, и вы, в свою очередь, точно знаете, что у него достаточно знаний, компетенций, и можете полностью довериться ему в работе. Программа обучения составляется исходя из задач и функционала, которые будут выполнять волонтеры, предварительной оценки возможности возникновения трудностей, сроков работы и специальных компетенций, которые необходимо воспитать в волонтере.

**КЛЮЧ 3. Сопровождение**

Непосредственная работа с волонтером также многослойна, как и другие этапы. Сопровождение включает в себя коммуникацию с волонтерами, их поддержку и обратную связь, управление и распределение смен и непосредственно времени работы, поддержание командного духа, оценку и корректировку действий и задач волонтеров, решение сложных ситуаций. Связь волонтера с организацией укрепляет чувство принадлежности к общему делу. Она обеспечивает поток обратной связи, дает возможность услышать волонтера и его пожелания по улучшению работы, а также позволяет лучше узнать о навыках и компетенциях волонтера. Посредством постоянной обратной связи можно проводить регулярную оценку промежуточных результатов и корректировку работы отдельного волонтера и волонтерского корпуса в целом. Благоприятная атмосфера в работе с волонтером формирует доверительные отношения между волонтером и организацией, волонтер может смело озвучить свои опасения, указать на возникшую проблему и попросить о помощи.

Коммуникация может проводиться в нескольких формах:

• телефонная связь;

• индивидуальные беседы;

• групповые встречи (с руководителем волонтерской группы и без);

• тренинги, семинары, встречи с целью повышения квалификации;

• поощрительные встречи.

**КЛЮЧ 4. Мотивация**

Чтобы избежать ухода волонтера из организации и увеличить временной период его активного участия в волонтерской деятельности необходимо грамотно построить систему мотивации. С помощью системы мотивации можно в короткие сроки и максимально эффективно пополнить ряды организации, а также надолго зафиксировать волонтеров в рядах актива. Чтобы выстроить систему мотивации нужно четко понимать весь спектр причин, по которым приходят в волонтерскую деятельность и остаются в ней.

У каждого человека они разные, это может быть:

– желание быть полезным;

– помогать другим;

– жажда получения нового опыта, знаний и навыков;

– стремление к улучшению жизни ближайшего окружения или города и страны в целом;

– возможность участвовать в общественно-политической жизни.

**КЛЮЧ 5. Поощрение**

Поощрение волонтеров строится из признания их вклада, и этот этап начинается исключительно в конце работы, когда как мотивация работает на всех этапах: при привлечении – чтобы волонтер начал работу, во время работы – чтобы исключить выгорание, по окончанию работы – чтобы включить его желание действовать дальше. Признание волонтера всегда должно быть своевременным, мало кто будет рад словам благодарности с опозданием на месяц. Также признание должно быть искренним, индивидуальным и публичным. Выражая признание волонтерам, можно отметить ценность и важность деятельности, персональный вклад волонтера, его личные успехи, инициативность, опыт и неповторимость личностных качеств.