**Тема 14. Організація залучення додаткових ресурсів**

**1. Фандрейзинг в соціальних закладах.**

**2. Залучення волонтерів до роботи соціальних закладів.**

**1. Фандрейзинг в соціальних закладах**

***Залучення ресурсів (фандрейзинг)*** – це діяльність, яка має на меті забезпечити ресурсами виконання місії організації, та базується на таких принципах:

- *цілеспрямованість*, тобто ресурси залучаються на конкретні цілі, а не для забезпечення життєдіяльності соціальної служби;

- *спланованість,* тобто залучення ресурсів є системною та регулярною діяльністю;

- *орієнтація на отримувача соціальних послуг*;

- *неперервність,* тобто процес залучення відбувається до того часу, поки не будуть задоволені потреби отримувачів послуг соціальної служби (нескінченність).

У соціальних службах посада фандрейзера не передбачена, тому залученням ресурсів може займатися будь-хто з працівників або група працівників, за умови дотримання усіх принципів фандрейзингу. Додатково, фандрейзери мають добре знати організаційну структуру, історію організації, всі проекти та програми, досягнення, нагороди, партнерів, отримувачів тощо. Знання про соціальну службу допоможуть відповісти на запитання потенційного донора.

***Для залучення ресурсів потрібно відповісти на 3 запитання*:**

1. Що нам потрібно (які види ресурсів)?

2. Де ці ресурси є (джерела ресурсів)?

3. Як їх залучити з потенційних джерел?

Для оптимального функціонування соціальної служби потрібно постійно поновлювати ресурси, використання яких допомагає оптимізувати роботу соціальної служби, якісно надавати соціальні послуги, впроваджувати нові послуги, необхідні для потенційних отримувачів.

Види ресурсів:

1) *людські*(персонал, залучені спеціалісти, волонтери);

2) *фінансові*(гроші);

3) *матеріально-технічні*(приміщення, обладнання, програмне забезпечення, меблі, витратні матеріали, продукти харчування, одяг тощо);

4) *інформаційні*(навчальні заходи для персоналу, методична література, конференції, семінари тощо);

5) *методологічні*(методики навчання, технології реабілітації, методологія ведення випадку тощо);

6) *організаційні*(інфраструктура або мережа взаємозв’язків, які напрацьовані соціальною службою за час свого існування).

***Аналіз потенційних джерел отримання ресурсів***

Соціальна служба не завжди володіє ресурсами, необхідними для її ефективної діяльності. Ресурси можна отримати з різних джерел. Потенційними *джерелами ресурсів*можуть бути:

- центральні органи влади;

- місцеві органи влади;

- органи самоврядування;

- політичні діячі (партії, кандидати, депутати);

- засоби масової інформації;

- комерційні організації (великий, середній та малий бізнес);

- громадські організації (міжнародні, всеукраїнські, обласні, районні, місцеві);

- міжнародні фонди, місцеві фонди;

- отримувачі соціальних послуг та їхні родичі;

- державні (муніципальні) організації та підприємства;

- заклади освіти;

- медичні заклади;

- заклади культури;

- релігійні установи й організації;

- лідери громадської думки (відомі люди, діячі культури, спорту, бізнесмени).

Для визначення способів отримання ресурсів від потенційних джерел доцільно скористатися таблицею 1.

*Таблиця 1*

Шаблон таблиці визначення способів отримання ресурсів

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Джерело** | **Розподіл ресурсів за способами їх отримання** | | | |
| **Отримати безплатно** | **Заробити** | **Обміняти** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

*Інструкція до заповнення таблиці*: у колонці «Отримати безплатно» зазначити всі ресурси, які можна отримати безплатно; у колонці «Заробити» зазначити види ресурсів, які можна заробити в кожного джерела; у колонці «Обміняти» зазначити види ресурсів, якими можна обмінятися з потенційним джерелом.

Корисним способом аналізу потенційних джерел ресурсів є використання таблиці 2), яка може бути продовженням попередньої.

*Таблиця 2*

Шаблон таблиці аналізу джерел ресурсів

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Джерело ресурсів | Інтереси | Дотичність до проблеми | Можливості залучення |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |

*Інструкція до заповнення таблиці*: у колонці «Джерело ресурсів» зазначити всі потенційні джерела; у колонці «Інтереси» зазначити всі їхні загальні інтереси (отримання прибутку, зміцнення репутації, реклама, лояльний електорат, спокій, добробут тощо); в колонці «Дотичність до проблеми» зазначити ступінь зацікавленості групою потенційних отримувачів/отримувачів соціальних послуг, з якою працюєте, і мотивацію розв’язувати проблеми цієї групи; в колонці «Можливості залучення» зазначити всі можливі способи залучити кожне джерело до співпраці та ресурси, які можна отримати.

Для того, щоб звертатися до потенційного джерела ресурсів, необхідно зібрати якомога більше інформації про нього, зокрема:

- назву організації, дату заснування;

- форму власності (засновників);

- основну сферу діяльності;

- контактні дані (адресу, телефон, факс, адресу електронної пошти, адресу вебсторінки, ПІБ керівника);

- інформацію про того, хто приймає рішення щодо виділення ресурсів (посада, ПІБ, контакти, дні і приймальні години);

- інформацію про філії та представництва (якщо є);

- інформацію щодо досвіду надання спонсорської/благодійної допомоги;

- інформацію про те, чи має компанія стратегію спонсорської підтримки, політику корпоративної соціальної відповідальності або корпоративну соціальну програму;

- іншу інформацію, яка допоможе отримати ресурси.

***Джерела інформації про потенційне джерело ресурсів:***

- публікації в ЗМІ;

- річні звіти;

- довідники;

- рекламні буклети;

- інтернет (сайти організацій і спеціалізовані сайти з інформацією про конкурси проектів тощо);

- бізнес-асоціації, консультаційні та інші бізнес-центри;

- дані місцевого управління статистики про фірми, банки, установи, підприємства, що знаходяться на території області, району;

- ваші партнери;

- співробітники соціальної служби;

- отримувачі соціальних послуг (у яких родичі працюють у різних організаціях);

- виставки, ярмарки, рекламні стенди;

- конференції, семінари, круглі столи.

Важливо пам’ятати, що після отримання ресурсів потрібно подякувати джерелу ресурсів і надіслати звіт про отримані результати. Традиційними формами подяки можуть бути:

- лист подяки;

- вручення пам’ятних листівок, дипломів, сертифікатів, значків;

- вручення сувенірів, виготовлених отримувачами послуг;

- запрошення на заходи, що проводить соціальна служба;

- присвоєння різних «титулів» і звань залежно від величини внеску: наприклад, «головний спонсор», «генеральний партнер», «інформаційний партнер» тощо;

- інформування громадськості про джерело ресурсів (за згодою та в попередньо погоджений спосіб);

- запрошення до участі в опікунській раді, громадській раді, керівництві програмами і проектами, які реалізує соціальна служба тощо.

**2. Залучення волонтерів до роботи соціальних закладів**

Для соціальних служб люди є найціннішим ресурсом, бо саме вони допомагають вразливим групам розв’язувати їхні проблеми. Бюджет організації не завжди дозволяє оплатити працю необхідних спеціалістів, тому можна залучати волонтерів.

Волонтерів можна залучати до таких видів діяльності:

- проведення тематичних заходів, акцій (розважальних, освітніх тощо);

- допомога у ролі асистента в процесі надання соціальних послуг;

- проведення занять (зокрема в «університетах третього віку», гуртках);

- організація «клубів за інтересами» для отримувачів послуг тощо.

Для налагодження ефективної системи роботи з волонтерами, потрібно зробити такі кроки:

***Крок 1.*** *Пояснити працівникам необхідність залучення волонтерів та**їхню роль у соціальній службі.*

Персонал соціальної служби повинен чітко розуміти, хто такі волонтери, бачити їхню роль та місце у своїй організації, права та обов’язки, а також бути готовими координувати їхню роботу у своїх підрозділах, проектах, програмах тощо.

***Крок 2.*** *Призначити керівника/координатора роботи волонтерів.*

Такою людиною має бути штатний працівник, до посадових обов’язків якого додається ще й координація роботи волонтерів. Щодо персональних якостей такої людини, то варто зазначити вміння працювати з людьми, зокрема: комунікабельність, толерантність, терпіння, лідерство.

***Крок 3.*** *Ввести в структуру соціальної служби посади волонтерів.*

У волонтерів, як і в інших працівників, повинні бути розроблені посадові інструкції. До розробки таких інструкцій можна залучити персонал соціальної служби. При цьому слід врахувати, що волонтери зазвичай працюють у соціальній службі 4-8 годин на тиждень.

Варто звернути увагу на назву посади, що особливо важливо для молоді, яка вносить досвід волонтерської діяльності у свої резюме.

***Орієнтовна структура посадової інструкції волонтера:***

- назва посади;

- мета впровадження посади;

- підзвітність;

- основні обов’язки;

- другорядні обов’язки;

- основні вимоги до навичок, освіти, персональних якостей волонтера.

***Крок 4.*** *Проаналізувати ризики введення посад волонтерів.*

Потрібно детально проаналізувати кожну нову посаду для волонтерів на предмет загроз для діяльності соціальної служби, отримувачів соціальних послуг, персоналу.

***Крок 5.*** *Проаналізувати можливі мотиви потенційних волонтерів до роботи у соціальній службі.*

Варто проаналізувати перелік можливих мотивацій до волонтерської роботи, для того щоб запропонувати волонтерам задовольнити їх у соціальній службі. У кожного волонтера є своя мотивація, яка може змінюватися.

***Крок 6.*** *Залучити волонтерів.*

Для залучення волонтерів можна скористатися трьома різними способами:

*1. Набір охочих* (для набору на різноманітні акції, заходи, де не важливі навички і кваліфікації, а важлива кількість волонтерів). Це можна здійснити за допомогою поширення плакатів, листівок, виступів перед цільовими аудиторіями, трансляції роликів на місцевому радіо, телебаченні.

*2. Цілеспрямований набір* (для набору на визначені посади). Це можна здійснити за допомогою поширення оголошень, проведення презентацій для людей з необхідними для вас навичками.

*3. Набір за принципом концентричних кіл* (для набору на заходи і на визначені посади). Особливістю цього способу є те, що інформація про потребу організації у волонтерській допомозі розповсюджується серед найближчого оточення.

***Крок 7.*** *Організувати та провести першу зустріч.*

Завдання координатора волонтерів на цьому етапі – розказати про соціальну службу та посади, що пропонуються для волонтерів; провести співбесіду з потенційними волонтерами та отримати їх контактні дані.

***Крок 8.*** *Підготувати волонтера до роботи в соціальній службі.*

Волонтеру слід пояснити, які посадові обов’язки він буде виконувати, хто буде його керівником, провести інструктажі, тренінги, навчання (за потреби), забезпечити необхідними інструментами (канцелярське приладдя, оргтехніка тощо). Бажано дати волонтеру випробувальний термін до 1–2 місяців для того, щоб він остаточно визначився чи працюватиме волонтером у вашій соціальній службі. Після проходження випробувального терміну підписується угода, особливо в разі залучення волонтерів для надання послуг отримувачам (згідно Закону України «Про соціальні послуги»).

***Крок 9.*** *Координувати роботу волонтера.*

Для збору та систематизації інформації про волонтера та його діяльність слід використовувати базу даних, до якої можна вносити основну інформацію про волонтера, зокрема:

- анкети;

- копії посадових інструкцій, переліку обов‘язків на посадах, які займав волонтер;

- копії оцінок роботи волонтера;

- інформацію про навчання, стажування;

- кількість відпрацьованих годин;

- інформацію про діяльність (перелік акцій, заходів, видів діяльності, до якої залучався тощо);

- заохочення (нагороди, відзнаки тощо).

Під час роботи з волонтером слід звернути його увагу на користування обладнанням організації. Волонтер має дістати чіткі інструкції щодо використання того чи іншого обладнання, які можуть бути описані у волонтерській програмі. Керівник волонтерів також здійснює моніторинг їхньої роботи.

***Крок 10.*** *Визнавати та заохочувати працю волонтера.*

Для того, щоб волонтери якомога довше залишалися на соціальній службі, слід подумати про їхнє заохочення, прикладами якого можуть бути:

- формальне винагородження (нагороди, сертифікати, плакати, медалі, подяки), згадування у друкованих матеріалах (статті, підручники, буклети, брошури, календарі тощо), рекомендації, номінації на різноманітні конкурси (наприклад «Волонтер року») тощо);

- неформальне винагородження (вечірки, святкування днів народження, пікніки, спільні походи в театри, кінотеатри, участь у тренінгах і навчаннях тощо).

Економічна вигода волонтерства – це співвідношення волонтерського внеску і витрат на організацію волонтерської роботи. Якщо внесок волонтерів перевищує витрати на утримання волонтерської програми, тоді програма є раціональною, добре організованою і відповідає плану залучення ресурсів.