



Инструкция для тим-лидера волонтеров РГСУ

Кто такой тим-лидер? Тим-лидер – это координатор группы волонтеров, от работы которого зависит 90% успеха работы всей волонтерской группы.

Несколько золотых правил тим-лидера:

1. Тим-лидер – не начальник, а друг.
2. Тим-лидер – лицо волонтерского центра.
3. Тим-лидер – человек, на которого равняются волонтеры.
4. Тим-лидер – человек, обладающий коммуникабельными навыками и организаторскими способностями.
5. Тим-лидер предельно вежлив и корректен в общении, как с волонтерами, так и с представителями организационного комитета мероприятия.

Работа тим-лидера состоит из трех этапов:

1. Подготовительный этап

На подготовительном этапе тим-лидер выполняет следующий объем работ:

- Содействие в наборе волонтеров на мероприятие (мониторинг ситуации по регистрации волонтеров на мероприятие, распространение информации о наборе волонтеров, обзвон зарегистрированных волонтеров, информирование их об условиях участия в качестве волонтера, о месте и времени сбора).

- Разработка программы командообразования волонтеров (разработка сценария проведения командообразующих игр).

- Если после начала работы Ваши планы неожиданно изменились, обязательно сообщите об этом сотруднику волонтерского центра или менеджеру функции не позднее, чем за трое суток до начала мероприятия, чтобы мы смогли найти замену или придумать иной выход из ситуации, но работу всё-таки завершить. Нет ничего страшного в изменении планов, незаконченное дело – это гораздо хуже.

2. Работа на мероприятии

- В рамках данного этапа тим-лидер осуществляет контроль деятельности волонтеров на мероприятии «от А до Я». Он встречает всех волонтеров мероприятия. Если в указанный срок кто-то из волонтеров не явился в указанное время, тим-лидер прозванивает тех, кто не пришел и уточняет причину невыхода.

- Собрав всех волонтеров, тим-лидер проводит командообразование и брифинг волонтеров, затем расставляет их на позиции. Покинуть свою точку волонтер может только по разрешению тим-лидера. Тим-лидер в свою очередь, должен донести эту информацию на брифинге.

Брифинг – это инструктаж волонтеров. На брифинге обсуждаются следующие вопросы:

- Условия работы волонтеров на мероприятии;
- Рабочая смена волонтера;
- Время обеда и правила приема пищи на площадке;
- Общие правила поведения волонтера на площадке;
- Правила коммуникации волонтера, тим-лидера и представителя организационного комитета;
- Иные вопросы, в случае их возникновения.

- Тим лидер должен иметь контактные телефоны всех волонтеров, представителей организационного комитета, ответственного за мероприятие сотрудника волонтерского центра, чтобы в любой момент можно было оперативно решить вопрос любого уровня.

- Тим-лидер должен всячески содействовать созданию и поддержанию благоприятного эмоционального фона у волонтеров.

- В случае отсутствия на мероприятии медиа-волонтера, на тим-лидера возлагаются обязанности фотографа (необходимо делать не менее 15 фотографий волонтеров).

- По окончании мероприятия, необходимо собрать всех волонтеров, провести с ними дебрифинг, поблагодарить за работу, сделать все

возможное и невозможное, чтобы волонтер ушел домой максимально счастливым.

- Во всех затруднительных ситуациях всегда вначале советуйтесь с менеджером функции или с ответственным за мероприятие сотрудником волонтерского центра. Лучше лишний раз спросить, чем сделать что-то на свой страх и риск, и потом жалеть о последствиях.

3. Отчетный этап

После того, как мероприятие завершилось, работа тим-лидера не прекращается.

Отчетную документацию необходимо сдать менеджеру функции или сотруднику волонтерского центра, ответственному за мероприятие вечером, в день проведения мероприятия. В случае если мероприятие заканчивается в позднее время, отчет необходимо сдать в первой половине следующего дня. К отчету тим-лидер прикрепляет фотографии мероприятия (не менее 15 разнообразных (горизонтального расположения) фотографий).

Отчет тим-лидера сдается в форме Excel и включает в себя следующие графы:

- ФИО волонтера (фамилия, имя и отчество в отдельных столбцах);
- Образовательное учреждение, факультет, курс/место работы;
- Контактный телефон;
- Адрес электронной почты;
- Сведения о наличии Личной книжки волонтера;
- Количество отработанных волонтером часов.

P.S. Мы принимаем тебя таким, какой ты есть и ты принимай других!

Спасибо!