მოხალისეობის მენეჯმენტი

მოხალისეობის მენეჯმენტის სახელმძღვანელო

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მენეჯერთა

ტრენინგისათვის

ავტორები: პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეობის მენეჯმენტი

სარჩევი:

1. ძირითადი სიტყვები - მოხალისე, მოხალისეობა, სამოქალაქო საზოგადოება 3

2. მოხალისეთა ტიპები 5

3. მოხალისეობის განვითარების გამოცდილება ახალგაზრდა დემოკრატიის პირობებში (ჩეხეთის რესპუბლიკა) 8

4. მოხალისეთა საქმიანობის ფორმები..... 11

5. მოხალისეობის ტიპები: 12

6. ჯილდოები მოხალისეთათვის..... 15

7. მოხალისეთა ადგილის განსაზღვრა 15

8. კანონი მოხალისეობის შესახებ 17

9. მოხალისეობრივი პროგრამების ფასეულობა და საქართველოში მოხალისეობის სიტუაციური ანალიზი (SWOT ანალიზი)..... 18

10. რისკების მენეჯმენტი 19

11. პროექტის მომზადება 21

12. მოხალისეებთან მუშაობის მეთოდები..... 27

12.1 მოხალისეთა კოორდინატორი 29

12.2 მოხალისეთა მოზიდვა და ინტერვიუირება 29

12.3 მოხალისეობის მოტივაციები 37

12.4 ტრენინგი, განათლება, კონტრაქტის გაფორმება 39

12.5 მოხალისეთა მოტივირება 40

12.6 უწყვეტი მუშაობა მოხალისეებთან (დამხმარე და საქტივაციო) 41

12.7 სუპერვიზია (დაკვირვება, ხელმძღვანელობა) 46

12.8 შეფასება..... 50

12.9 მოხალისეებთან თანამშრომლობის დასრულება.....52

13. მოხალისეობის ფაქტები ევროპაში (კვლევის შედეგები) 54

14. ჩეხეთის მოხალისეთა ცენტრ "ოკამჟიკ"-ისა და მისი საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითები. ..56

15. მოხალისეობის მენეჯერის მთავარი ათი უნარი 57

წყარო:.....

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

1. ძირითადი ცნებები - მოხალისე, მოხალისეობა, სამოქალაქო საზოგადოება

მოხალისეს შეუძლია ყველაფრის გაკეთება. ყველა ადამიანს შეუძლია იყოს მოხალისე, თუკი მას ამ როლის შესრულება სურს. მოხალისეობის გარეშე არ იარსებებს სამოქალაქო საზოგადოება. სწორედ ამიტომ არის შეუძლებელი და უფრო მეტიც, უსარგებლო, ზუსტად განვსაზღვროთ სიტყვა "მოხალისე". მიუხედავად ამისა, ჩვენ შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ მოხალისე შეიძლება დავახასიათოთ შემდეგი ფრაზებით:

- მუშაობს საკუთარი თანხმობის საფუძველზე;
- მუშაობს საკუთარი თავისუფალი დროს ხარჯზე;
- მუშაობს უსასყიდლოდ (არ იღებს ანაზღაურებას):
- მუშაობს საზოგადოებრივი სარგებლისათვის.

ბევრ ორგანიზაციაში არსებობენ ადამიანები, რომელთაც საკუთარი წვლილი შეაქვთ სხვადასხვა ამოცანის შესრულებაში. ზოგგან მათ "მოხალისეებს" უწოდებენ. რა თქმა უნდა ეს კარგია, მაგრამ "მოხალისეობის მენეჯმენტის" მოცემული ტრენინგის ფარგლებში, მოხალისეებზე საუბრისას ჩვენ არ შევეხებით შემდეგ პირებს:

- ტრენერები;
- სტუდენტები;
- არასრული სამუშაო დღით მომუშავე პირები;
- ზენორმატული სამუშაო დროით მომუშავე პირები;
- დამხმარე ოჯახის წევრები.

დავალება # 1.

ჩაწერეთ უჯრებში თქვენი პირადი მოსაზრება (ასოციაციები), შემდეგი თანმიმდევრობით:

1-ლი რიგი: ძირითადი სიტყვაა **მოხალისე**
მე-2 რიგი: ჩაწერეთ 2 ზედსართავი სახელი (როგორია ის?)
მე-3 რიგი: ჩაწერეთ სამი ზმნა (რას აკეთებს ის ?)
მე-4 რიგი: ჩაწერეთ ფრაზა ან დევიზი (მაქს. 4 სიტყვა)
მე-5 რიგი: ჩაწერეთ 1 სიტყვა ზემოაღნიშნულის შესაჯამებლად.

1.	მოხალისე			
2.				
3.				
4.				
5.				

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეობა

არსებობს მოხალისეობის ორი ძირითადი ტიპი:

- *მოხალისეობრივი აქტივობა ოფიციალური ვალდებულებების გარეშე (გამორიცხავს ეკონომიკურ და იურიდიულ ვალდებულებებს)*

ასეთი სახის მოხალისეობა არის ბუნებრივი, ტრადიციული აქტივობები, რომელიც ამა თუ იმ საზოგადოების (თემის) კულტურისა და ურთიერთობების ნაწილს წარმოადგენს. ურთიერთდახმარება საზოგადოებაში, მდგრადობისა და ეფექტურობის უძველეს საფუძველს წარმოადგენს. ასეთი სახის მოხალისეობა უმეტესად არ არის მართული ან იმართება ტრადიციული საზოგადოებრივი ლიდერობით.

- *ფორმალიზებული (ოფიციალური) მოხალისეობა*

ასეთი სახის მოხალისეობა დაკავშირებულია ფორმალიზებული სამოქალაქო საზოგადოების (მაგ. არასამთავრობო ორგანიზაციები) საქმიანობასთან. ის მოიცავს მრავალ ქვეტიპს და აქტივობათა დიდ მრავალფეროვნებას, რომლებიც უკვე გარკვეულწილად არის ფორმალიზებული - შესაბამისი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციის და ჩვეულებრივ, კანონის ძალით. ასეთ ფორმალიზებულ სტრუქტურაში მომუშავე მოხალისეებს გააჩნიათ მოვალეობები და ზოგჯერ ასევე სარგებელიც, რამდენადაც შესაძლებელია არსებობდეს გარკვეული წახალისება (სტიმული) სახელმწიფოს სახელით მოხალისეობის მხრდასაჭერად.

ფორმალიზებული მოხალისეობა შესაძლოა გარანტირებული იქნას და ხორციელდებოდეს სახელმწიფოს მიერ აკრედიტებული მოხალისეობის პროგრამის/ცენტრის ფარგლებში, როგორც ეს ხდება ჩეხეთის რესპუბლიკაში. ასეთი მეთოდის უპირატესობა მდგომარეობს იმაში, რომ იზრდება პროგრამის პრესტიჟი, მისდამი საზოგადოების ნდობა და სახელმწიფოსაგან დაფინანსების მიღების შესაძლებლობა.

სამოქალაქო საზოგადოება

სამოქალაქო საზოგადოება შედგება ნებაყოფილობითი სოციალური ურთიერთობების, სამოქალაქო და სოციალური ორგანიზაციებისა და ინსტიტუციებისაგან, რომელებიც საზოგადოების ფუნქციონირების საფუძველს წარმოადგენენ. ისინი გარკვეულად განსხვავდებიან სახელმწიფოში არსებული ისეთი სტრქტურებისაგან (განურჩევლად ქვეყანაში არსებული პოლიტიკური სისტემისა), როგორიცაა კომერციული საბაზრო სტრუქტურები ან კერძო კრიმინალური ორგანიზაციები, მაგ. მაფია. ერთად - სახელმწიფო, ბაზარი, სამოქალაქო საზოგადოება - შეადგენს საზოგადოებას. ამ კომპონენტებს შორის არსებული ურთიერთობები განაპირობებს საზოგადოებისა და მისი სტრუქტურების ხასიათს. (www.wikipedia.com).

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დემოკრატიულ საზოგადოებაში, სამოქალაქო საზოგადოება (ასევე უწოდებენ "მესამე სექტორს" ან "არამომგებიან სექტორს") მიმართულია მოქალაქეთა ჯგუფების კონკრეტულ სურვილებსა და საჭიროებებზე (შეზღუდული შესაძლებლობის მოქნე პირები, გარემოს დაცვის საკითხებზე მომუშავე პირები, განსხვავებული კულტურული საჭიროებების მქონე პირები და სხვა მრავალი).

სამოქალაქო/არამომგებიანი ორგანიზაციის ან "ქველმოქმედების" ფუნდამენტურ პრინციპი:

მათ მიზანს არ წარმოადგენს მოგების მიღება, რაც გამოხატულია მათსავე მისიასა და ხედვაში; ხოლო მოგმგებიანი საქმიანობიდან მიღებული შემოსავალი, ხმარდება ორგანიზაციის მიერ საჯაროდ გაცხადებულ საზოგადოებრივად სასარგებლო მიზნებს.

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციები (სსო) ეფექტურად მუშაობენ საზოგადოებაში (თემში) არსებული იმ სპეციფიკური საკითხებისა და პრობლემების დაძლევაზე, რომელთა გადაჭრა არ ხდება სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის მიერ. ასეთ შემთხვევაში პრობლემის გადაჭრის გზა უფრო იაფია და პროფესიონალური. ერთ-ერთი ძირითადი მიზეზი, თუ რატომ ახერხებენ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციები აქტივობების/მომსახურების იაფად და მაღალი ხარისხით განხორციელებას, არის მოხალისეთა ჩართულობა. ზოგადად, მოხალისეების მუშაობა დიდად ამცირებს ხარჯებს. სწორედ ეს უკანასკნელი არის ერთ-ერთი ძირითადი არგუმენტი მოხალისეობის განვითარებისათვის.

2. მოხალისეთა ტიპები

არსებობს ადამიანთა კონკრეტული ჯგუფები, რომლებიც უფრო ხშირად არიან ჩართული მოხალისეობაში. ევროპაში გაცილებით მეტი მოხალისე ქალია, ვიდრე მამაკაცი. ქვემოთმოყვანილ ცხრილში ჩამოყალიბებულია მოხალისეთა ტიპიური ჯგუფების უპირატესობები და სუსტი მხარეები. ცხრილი შეიცავს ჩეხეთის რესპუბლიკის გამოცდილებიდან აღებულ მთავარ მახასიათებლებს:

ჯგუფი	*უპირატესობები*	*სუსტი მხარეები (მართვის ამოცანა: დააკვირდი და იგრძენი)*
სტუდენტები (15-25 წლის)	- ახალგაზრდა ადამიანები ბევრი გეგმებით, იდეებითა და იდეალებით. - ხშირად მოაქვთ გაუმჯობესება; - არიან ენთუზიასტები.	- ნაკლები ცხოვრებისეული და სამუშაო გამოცდილება; - სწრაფად "მობეზრება" - ამბოხისაკენ განწყობა
ახალგაზრდა ზრდასრულები (25 – 35 წლის)	- დინამიური, ძლიერი ადამიანები; - ლოიალური და გრძელვადიანი მოხალისეები .	- ემუქრებათ ე.წ. "გადაწვის" (გადაღლის) სინდრომი
საშუალო ასაკის ზრდასრულები	- ყოველდღიური სამუშაო გამოცდილება;	- ნაკლები თავისუფალი დრო -ბევრი ვალდებულება ყოველდღიურ

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

(35 – 60 წლის)	- ღრმა რწმენა მოხალისეობის მნიშვნელობაში.	ცხოვრებაში - დახმარების ნაკლებობა
უფროსი ასაკი (საპენსიო ასაკის)	- ახალი, დინამიურად მზარდი ჯგუფი; - ბევრი თავისუფალი დრო; - სიამოვნების მიღება სხვათა დახმარებიდან; - დიდი ცხოვრებისეული და სამუშაო გამოცდილება; - გრძელვადიანი მოხალისეები.	- შესაძლოა იყვნენ ცოტაოდენ მკაცრები; - საკუთარი მოსაზრება აქვთ მოხალისეობის შესახებ; - ემუქრებათ ე.წ. "გადაწვის" (გადაღლის) სინდრომი
მეორე ჯერზე მოსული მოხალისეები	- პროგრამის ცოდნა; - რეალისტური მოლოდინები, წინასწარი გამოცდილება; - გამარტივებული სწავლება (ტრენინგი);	- ახსოვთ ძველი წესები (უკვე გაუქმებული) - შესაძლოა ქონდეთ ნეგატიური ურთიერთობა მოხალისეთა კოორდინატორთან ("როდესაც მე აქ ვოლონტიორი ვიყავი, ეს სხვანაირად ხდებოდა")
უმუშევრები	- ბევრი თავისუფალი დრო - გარკვეული სამუშაო გამოცდილება	- შესაძლოა გამოცდილების ნაკლებობა; - მოხალისეობა ანაცვლებს სამსახურს; - შესაძლოა შეწყვიტონ მოხალისეობა, ახალი სამუშაო ადგილის შოვნის გამო.
კორპორატიული მოხალისეები- მოხალისეობისა და სამსახურეობრივი მოვალეობის ზღვარზე მყოფი სპეციფიკური ჯგუფი.	- შეუძლიათ დახმარება სსო- თათვის საჭირო სფეროებში: კანონმდებლობა, საზოგადოებასთან ურთიერთობა, ბუღალტერია, თარგმნა, დიზაინი და სხვ. თუმცა ასევე შეუძლიათ უფრო დაბალკვალიფიციური სამუშაოს შესრულებაც.	- მისაწვდომობას განსაზღვრავს დამსაქმებელი-ჩვეულებრივ წელიწადში ერთი დღე (ევროპული CSR სტანდარტის მიხედვით) - მოტივაცია არ არის მკაფიოდ ჩამოყალიბებული. შესაძლოა იყოს დამსაქმებლის მხრიდან ზეწოლა. - არ არსებობს მყარი კავშირები/ურთიერთობები მოხალისესა და ორგანიზაციას შორის

ზემოთ მოყვანილი სუსტი მხარეები არ უნდა ჩაითვალოს აუცილებელ ნაკლოვანებად ან შეცდომად. ისინი წარმოდგენელია იმისათვის, რათა მენეჯერების მიერ გათვალისწინებული იქნას მოხალისეთა გუნდის დაკომპლექტების დროს. ასევე განსხვავება შეიძლება იყოს იმაში, თუ რამდენი მოხალისეა (5, 10, 200) ორგანიზაციაში. მოხალისეობრივი პროგრამის დასაწყისში, თქვენ შესაძლოა ნებისმიერი მოხალისე ჩართოთ საქმიანობაში, თუმცა, შემდგომში, საქმიანობის გაგრძელებისას, შესაძლოა დაგჭირდეთ მოხალისეთა გაცილებით დაკვირვებით შერჩევა, რათა ისინი ასოცირდებოდნენ თქვენი ორგანიზაციის/პროგრამის მისიასთან და პატივს სცემდნენ არსებულ წესების.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება # 2.

შეავსეთ ცხრილი იმ აქტივობებით, რომელიც თქვენი აზრით შესაფერისია ან შეუსაბამოა ცხრილში მოყვანილ მოხალისეთა ჯგუფებისათვის (გთხოვთ მოიყვანოთ კონკრეტული აქტივობების მაგალითები თქვენი გამოცდილებიდან)

სტუდენტები	*ახალგაზრდა ზრდასრულები*	*დასაქმებული საშუალო ასაკი*	*ახალგაზრდა უფროსი ასაკის*	*უმუშევრები*	*კორპორატიული მოხალისეები*
შესაფერისი აქტივობები	შესაფერისი აქტივობები	შესაფერისი აქტივობები	შესაფერისი აქტივობები	შესაფერისი აქტივობები	შესაფერისი აქტივობები
შეუსაბამო აქტივობები	შეუსაბამო აქტივობები	შეუსაბამო აქტივობები	შეუსაბამო აქტივობები	შეუსაბამო აქტივობები	შეუსაბამო აქტივობები

მოხალისეობის ლოჯისტიკა

მოცემული თავი ფოკუსირებულია ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა მოხალისეთა იდენტიფიცირება, მოზიდვა, ჩართვა/შერჩევა. აქაც არსებობს ორი გზა, რომლითაც მოხალისეები ორგანიზაციაში ხვდებიან.

1. ორგანიზაცია (რომელსაც გააჩნია მოხალისეთა პროგრამა) მოიძიებს, ასწავლის, აზღვევს და მუშაობს მოხალისესთან, რომელიც ასრულებს კონტრაქტით გათვალისწინებულ საზოგადოებრივად სასარგებლო აქტივობებს მაშინ, როდესაც მართვის მთელი პროცესის განმავლობაში, ორგანიზაცია რჩება დამოუკიდებელი.

2. ან მეორე გზით, როდესაც ზემოთ აღწერილი პროცესი გაყოფილია. პირველი, არსებობს მოხალისეთა ცენტრი, რომელიც მოიზიდავს, ნაწილობრივ ატრენინგებს და უზრუნველყოფს მოხალისეებს სხვადასხვა პარტნიორი (საავადმყოფოების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, მზრუნველობის სამსახურების, ა.შ.) ორგანიზაციებისათვის; ამასთან ერთად, პოპულარიზაციას უწევს მოხალისეობას

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ადგილობრივ საზოგადოებაში (თემში). ამდენად ყველა ორგანიზაციას, რომელსაც ესაჭიროება მოხალისე, შეუძლია მიმართოს ცენტრს, რომელიც დასაქმების სააგენტოს მსგავს ფუნქციას ასრულებს.

3. მოხალისეობის განვითარების გამოცდილება ახალგაზრდა დემოკრატიის პირობებში (ჩეხეთის რესპუბლიკა)

1. განვითარება 1989 წლის (ხავერდოვანი რევოლუციის) შემდეგ.

ჩეხეთის რესპუბლიკაში, ფორმალიზებული, სისტემატიზირებული მოხალისეობის ჩამოსაყალიბებლად, მნიშვნელოვანი მუშაობა განხორციელდა მე-20 საუკუნის 90-იან წლებში. ამ შემთხვევაში, ჩვენ ვსაუბრობთ ფორმალიზებული მოხალისეობის მოდელზე, რომელიც მოიცავს მოხალისეთა ცენტრების, სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მოხალისეთა პროგრამების ან პირდაპირ სერვის-პროვაიდერების მიერ ორგანიზებულ მოხალისეობრივ აქტივობებს. ჩვეულებრივ, ასეთი მოხალისეობის მენეჯმენტი ხდება პროფესიონალი კოორდინატორების მიერ, რომლებიც იცავენ მომსახურების კონკრეტულ სფეროში აღიარებული მოხალისეობის მართვის წესებს. მოხალისეთა კოორდინატორობა - ეს არის ახალი სახის სამუშაო, ახალი პროფესიონალური თანამდებობა, რომელიც აერთიანებს სოციალურ საქმიანობას და ადამიანური რესურსების მენეჯმენტს.

სოციალური სამსახურები და ჯანმრთელობის დაცვა ის სფეროებია, სადაც მოხალისეთა საქმიანობა განსაკუთრებით სასარგებლოა. ამ სფეროებში, მოხალისეთა მიერ განხორციელებული სერვისების სირთულე მოითხოვს მათი საქმიანობის განსაკუთრებით ფრთხილ ორგანიზებასა და ოფიციალური სახით კოორდინირებას. 1998 წელს, ნიუ-იორკის ღია საზოგადოების ინსტიტუტის მიერ (OSI) ინიცირებული იქნა პირველი დამოუკიდებელი მოხალისეობრივი პროგრამა საავადმყოფოებისათვის. ერთი წლის შემდეგ, ნიუ-იორკის ღია საზოგადოების ინსტიტუტის მიერ (OSI) -ს და პრაღის ღია საზოგადოების ფონდის მიერ დაარსდა HESTIA, მოხალისეობის ეროვნული ცენტრი, რომელმაც წამოიწყო პილოტური პროგრამა "მოხალისეები საავადმყოფოებში".

ამ პერიოდიდან დაიწყო ამ პროგრამაში ჩართული საავადმყოფოების, სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურების რიცხვის ზრდა. 2009 წლის ბოლოსთვის არსებობდა 40-ზე მეტი ჯანდაცვის და სოციალური/სამედიცინო სამსახური, როგორიცაა სხვადასხვა სახის საავადმყოფოები, გრძელვადიანი ჰოსპიტალური პაციენტები, ჰოსპისები, ჩვილ ბავშვთა ინსტიტუციები, ბავშვთა ჯანდაცვის სამსახურები, თვალის კლინიკები, დღის ცენტრები, სოციალური მზრუნველობის ცენტრები, გონებრივი განვითარების შეფერხების/მენტალური დაავადებების მქონე ადამიანებზე ზრუნვის ცენტრები და სხვა მრავალი.

2002 წელს, ჩეხეთის რესპუბლიკაში მოხდა დიდი წყალდიდობა. ზიანის დაძლევაში ჩართული იქნა ძალიან ბევრი მოხალისე. მათი უმეტესობის საქმიანობა იყო სპონტანური და არაკოორდინირებული, თუმცა ზოგიერთი მათგანი მუშაობდა ჩეხეთის ჰუმანიტარული

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დახმარებისა და განვითარების სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების პატრონაჟით. მიუხედავად ამისა, შემდგომში მათი აქტივობა გაერთიანებული იქნა შინაგან საქმეთა სამინისტროს პროგრამაში, რომელმაც დაიწყო მოხალისეობის მენეჯმენტი ფორმალური (ოფიციალური) ფორმით, თავიდან - წყალდიდობის პერიოდში, ხოლო შემდეგ კი სამინისტროში არსებული, მოხალისეობის ცალკე დეპარტამენტის სახით, რომელიც დღემდე ფუნქციონირებდა ამ სამინისტროში. ამავე წელს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს მიერ მომზადებული იქნა კანონი მოხალისეობის შესახებ, რომელშიც ფორმულირებული იქნა მოხალისეობრივი საქმიანობის ფუნდამენტური საკანონმდებლო წესები.

დავალება # 3

სცადეთ ჩაწეროთ ცხრილში, საქართველოში, მოხალისეობის განვითარებისათვის მნიშვნელოვანი პერიოდები - შედეგები განიხილეთ თქვენს კოლეგებთან ერთად.

რა მნიშვნელოვანი ეტაპები არსებობდა საქართველოში მოხალისეობის განვითარებისათვის ?	
პერიოდი:	პერიოდის დასახელება:
პერიოდი:	პერიოდის დასახელება:
პერიოდი:	პერიოდის დასახელება:

II. ჩეხეთის რესპუბლიკაში, ფორმალიზებული მოხალისეობის ახალი ტენდენციები და არსებული ბარიერები.

გრძელვადიანმა დაკვირვებამ წარმოაჩინა ტენდენცია - კონკრეტულ სამიზნე ჯგუფზე (ბავშვები, ახალგაზრდები, ასაკოვანი ადამიანები, პაციენტები, უმუშევრები) მიმართული ან რომელიმე კონკრეტულ ორგანიზაციასთან (ჩვილთა ინსტიტუციები, სამშობიარო სახლები, საავადმყოფოები, გრძელვადიანი ჰოსპიტალური პაციენტები, ჰოსპისები, მოხუცებულთა სახლები და ა.შ.) არსებული მოხალისეობრივი პროგრამის მქონე მოხალისეთა ცენტრების გახსნა. თანდათან, მოხალისეთა ცენტრები სულ უფრო დამოუკიდებელი ხდებიან. ვითარდება მათი მეთოდოლოგია, მენეჯმენტი და ხელმძღვანელობა. ხდება ახალი პროგრამებისა და აქტივობების მოძიება იმ მოხალისეებისა და ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც დახმარებას უწევენ სხვა მოხალისეობრივ პროგრამებს რეგიონში.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მეორე ტენდენციას წარმოადგენს ის, რომ თუ ბოლო წლებში მუნიციპალიტეტები არ იყვნენ უშუალოდ ჩართული მოხალისეობის პროგრამებში და მხოლოდ არაპირდაპირი გზით უწევდნენ გარკვეულ საგრანტო დახმარებას, დღეს ისინი იწყებენ მოხალისეთა იმ პროგრამების შესწავლას, რომელიც ინიცირებული და განხორციელებული იქნება თავად მუნიციპალიტეტების მიერ

აღნიშნული მაგალითები წარმოადგენენ ახალ ტენდენციებს, რომელსაც ჩვენ საზოგადოებრივ (სათემო) მოხალისეობას ვუწოდებთ. ეს არის ადგილობრივ და რეგიონალურ დონეებზე, ქსელური მუშაობის, სოციალური ინტეგრაციისა და საზოგადოების წევრების სიცოცხლის ხარისხის პოპულარიზაციაზე მიმართული ბუნებრივი და შემოქმედებითი რესურსი, რომელიც სამოქალაქო თანამშრომლობის, საჯარო და კომერციული სექტორების საშუალებით რეალიზდება.

ფორმალიზებული მოხალისეობის შემდგომი განვითარების გზაზე არსებულ ბარიერებს შორის, შეიძლება დავასახელოთ მოხალისეობრივი აქტივობების შეფასების იმ ჩამოყალიბებული, სრულყოფილი სისტემის არარსებობა, რომელიც შესაძლებელს გახდის მოხალისეთა შრომის ეკონომიკური ეფექტის შეფასებას.

მეორე ბარიერს წარმოადგენს მოხალისეობის დაფინანსების საკითხი. მოხალისეთა ცენტრების დიდი უმეტესობა, სისტემატიურად ვერ იღებს დაფინანსებას თავისი საქმიანობისათვის, მიუხედავად იმისა, რომ ისინი დასაწყისიდანვე ცდილობენ, გახდნენ ცნობილები თავის რეგიონში, ამყარებენ კონტაქტებს ადგილობრივ ოფიციალურ სტრუქტურებთან, სახელმწიფო სტრუქტურებთან და რეგიონალურ მედიასთან; სწავლობენ საგრანტო პროექტების წერას და ეწევიან აქტიურ ფანდრაიზინგს (თანხების მოძიებას).

ადაპტირებულია ჩეხეთის მოხალისეთა ვებ-გვერდიდან: www.dobrovolnik.cz

საინტერესოა, როგორ განიხილავდა ჩეხეთის საზოგადოება ტერმინ ”მოხალისე”-ს გარკვეული დროის განმავლობაში (იხ. ქვემოთმოყვანილი სქემა). შესაძლოა ის იყოს საქართველოში არსებული პროცესის მსგავსი.

ნუ შეგაშინებთ ნეგატიური დამოკიდებულება. იყავით მომთმენი, მოიყვანეთ არგუმენტები, კარგი მაგალითები. ეცადეთ გაუკეთოთ ამ სფეროს რეკლამირება. შედეგებს აუცილებლად მიიღებთ!

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

4. მოხალისეთა საქმიანობის ფორმები

ინსტიტუციონალიზებულ მოხალისეობას გაცილებით მეტი პროგრამები აქვს:
- გრძელვადიანი და რეგულარული აქტივობები;
- გრძელვადიანი და პერიოდული აქტივობები;
- მოკლევადიანი, კონცენტრირებული აქტივობები;
- პერიოდული და არა-რეგულარული აქტივობები.

აღნიშნული პროგრამების მიხედვით ჩამოაყალიბეთ მართვის სტილი.

დავალება 4

შეავსეთ ცხრილი თქვენი მოსაზრებებით.

გრძელვადიანი და რეგულარული აქტივობები	**გრძელვადიანი და პერიოდული აქტივობები**	**მოკლევადიანი, კონცენტრირებული აქტივობები**	**პერიოდული და არა-რეგულარული აქტივობები**
აქტივობების მაგალითები	აქტივობების მაგალითები	აქტივობების მაგალითები	აქტივობების მაგალითები
მართვის სტილი	მართვის სტილი	მართვის სტილი	მართვის სტილი

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

5. მოხალისეობის ტიპები:

არსებობს მოხალისეობის ორი სფერო:

1. **მოხალისეობა დამხმარე პროფესიებში (საჭიროების მქონე ადამიანების დახმარება)**

მოხალისე ახორციელებს აქტივობებს, რათა დაეხმაროს რაიმე კონკრეტული პრობლემის (ავადმყოფობა, შეზღუდული შესაძლებლობა, დაბალი ხელფასი, მძიმე საცხოვრებელი პირობები) მქონე ადამიანებს. აღნიშნული პრობლემები შეიძლება გადაწყდეს მხოლოდ კვალიფიცირებული და გამოცდილი პროფესიონალების მიერ. თუმცა, მოხალისეებს შეუძლიათ განახორციელონ მრავალი ისეთი აქტივობა, რომელთაც შეუძლიათ ადამიანის მდგომარეობის გაუმჯობესება.

მოხალისეობა ჯანდაცვის სფეროში

მოხალისეს შეუძლია:
- განახორციელოს არა-სამედიცინო სახის აქტივობები
- ჩააბას პაციენტები მენტალურ აქტივობებში
- მოამზადოს ღონისძიებები პაციენტებისათვის. ა.შ..

მოხალისემ არ უნდა:
- შეასრულოს უცნობი სამუშაოები
- ჩაანაცვლოს პერსონალი არა-სამედიცინო აქტივობებში.

მოხალისეს არ შეუძლია:
- განახორციელოს საექსპერტო სამედიცინო აქტივობები

მოხალისეობა სოციალურ მომსახურებაში

მოხალისეს შეუძლია:
- შეასრულოს არა-პროფესიული აქტივობები
- მოამზადოს ღონისძიებები კლიენტისათვის, ა.შ.

მოხალისემ არ უნდა:
- შეასრულოს ან მართოს უცნობი სამუშაო (ეს შესაძლოა იყოს მოსაწყენი ან არა-მოტივირებადი)
- ჩაანაცვლოს პერსონალი პროფესიონალურ აქტივობებში

მოხალისეს არ შეუძლია:
- შეასრულოს ის საექსპერტო აქტივობები, რომლის კომპეტენციაც მას არ გააჩნია.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეობა ბავშვებსა და ახალგაზრდებთან

მოხალისეს შეუძლია:

- განახორციელოს არა-პროფესიონალური აქტივობები
- მოამზადოს ღონისძიებები კლიენტისათვის, ა.შ.

მოხალისემ არ უნდა:

- შეასრულოს ან მართოს უცნობი სამუშაო (ეს შესაძლოა იყოს მოსაწყენი ან არა-მოტივირებადი)
- ჩაანაცვლოს პერსონალი პროფესიონალურ აქტივობებში

მოხალისეს არ შეუძლია:

- შეასრულოს ის საექსპერტო აქტივობები, რომლის კომპეტენციაც მას არ გააჩნია.

მოხალისეობა გადაუდებელ სიტუაციებში

მოხალისეს შეუძლია:

- დაეხმაროს შედეგების ლიკვიდაციაში

მოხალისემ არ უნდა:

- განახორციელოს რაიმე საშიში აქტივობა;
- გაუწიოს ფსიქოლოგიური დახმარება, თუკი ამის პროფესიონალური კვალიფიკაცია არ გააჩნია.

2. მოხალისეობა არა-დამხმარე პროფესიებში

ბევრი მოხალისე, განსაკუთრებით ახალგაზრდები, მუშაობენ მოხალისეებად იმ სფეროებში, რომელიც არ ითვალისწინებს პიროვნულ ურთიერთობებს. ასეთი სახის მოხალისეობა არ მოითხოვს მოხალისის მხრიდან პიროვნულ სიძლიერეს. არ არსებობს იმის საშიშროება, რომ რაიმე ზიანი შეიძლება მიადგეს მასზე დამოკიდებულ პიროვნებას. ასეთ მოხალისეობას სხვადასხვა სპეციალიზაცია შეიძლება ქონდეს:

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება 5

შეავსეთ მოცემული ცხრილი მოხალისისათვის ნებადართული და არარეკომენდირებული აქტივობებით.

მოხალისეობა კულტურაში, სპორტსა და გარემოს დაცვაში.

მოხალისეს შეუძლია:
მოხალისეს არ შეუძლია:

საერთაშორისო მოხალისეობა და განვითარების სფერო.

მოხალისეს შეუძლია:
მოხალისეს არ შეუძლია:

სათემო მოხალისეობა, მოხალისეობა ეკლესიისა და რელიგიური საზოგადოებებისათვის

მოხალისეს შეუძლია:
მოხალისეს არ შეუძლია:

კორპორატიული მოხალისეობა

უპირველეს ყოვლისა, კორპორატიული მოხალისეობა არის დამსაქმებელი კომპანიის გადაწყვეტილება, მისცეს თავის თანამშრომლებს თავისუფალი დრო მოხალისეობისათვის, რაც თავის მხრივ "კორპორატიული სოციალური პასუხისმგებლობის" იდეის შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს.

ზოგჯერ კამათობენ იმაზე, არის თუ არა ასეთი აქტივობა მოხალისეობა, რამდენადაც დასაქმებული იღებს ანაზღაურებას, მოხალისეობაზე დახარჯულ დროზეც.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

6. ჯილდოები მოხალისეობისათვის

ჩვენ ვთქვით, რომ მოხალისეობის ერთ-ერთ უმთავრეს მახასიათებელს წარმოადგენს სამუშაოს შესრულება საზოგადოებრივი სარგებლისათვის. მოხალისეები ხშირად ამბობენ: "საუკეთესო ჯილდო ჩემთვის არის იმის შეგრძნება, რომ შემიძლია დავეხმარო სხვებს". მიუხედავად ამისა, ზოგიერთი ორგანიზაცია ახდენს თავისი მოხალისეების მოტივაციასა და დაჯილდოვებას. როგორ შეგიძლიათ მოხალისეთა მატერიალური დაჯილდოვება? შეესაბამება თუ არა ეს მოხალისეობის ეთიკასა და პრინციპებს?

დავალება 6

შეავსეთ ცხრილი თქვენი მოსაზრებებით - **"სწორია"** თუ **"არასწორია"**

ჯილდო	**სწორი/არასწორი**
ხელფასი	
სავალდებულო სოციალური დაზღვევა	
ფინჯანი ჩაი	
სადილი	
თეატრის ბილეთები	
ჩეკის განაღდება	
სიცოცხლის ნებაყოფილობითი დაზღვევის ნაწილობრივი დაფარვა	
საპატიო სამკერდე ნიშანი	

7. მოხალისეთა ადგილის განსაზღვრა

"მოხალისე ორგანიზაციაში ნიშნავს სისტემურ ცვლილებას და საზოგადოებისადმი (თემისადმი) გახსნილობას". - ჩეხეთის მოხალისეობის ერთ-ერთი მენეჯერის მიერ შერჩეული დევიზი.

იმ დროს, როდესაც მოხალისეობა უმნიშვნელო საკითხს წარმოადგენდა არასამთავრობო ორგანიზაციებისათვის, მოხალისეებს ორგანიზაციაში არ ეკავათ მყარი პოზიცია. მათი საქმიანობა ხშირად გადადიოდა პერსონალის საქმიანობაში, რაც პრობლემებს ქმნიდა პერსონალის მენეჯმენტში.

ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ მოხალისეები და პერსონალი კარგ გუნდს ქმნიდნენ. აუცილებელია როლების მკაფიო განაწილება და მათ შორის კონკურენციის თავიდან აცილება. მათი მოტივაცია განსხვავებულია, ზოგიერთ მოხალისეს პრაქტიკულად არ აქვს არანაირი ფინანსური მოტივაცია.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება 7. განიხილეთ და შეავსეთ ცხრილი.

რა ძირითადი განსახვავებაა მოხალისეებსა და პერსონალს შორის?

	განათლება	**მოტივაცია**	**ცოდნა (კომპეტენცია)**
მოხალისე			
პერსონალი			

მოხალისეობის სარგებელი ორგანიზაციისათვის

მოხალისეობის ფენომენი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციაში, თანდათან, პატარა ნაბიჯებით ვითარდებოდა. ყველა ორგანიზაციას თავისი ტემპი ქონდა. შემდეგ თავში ჩვენ განვიხილავთ, თუ რატომ არის მოხალისეობა ორგანიზაციის დამხმარე ძალა.

მოხალისის წვლილი ორგანიზაციაში:

- დახმარება ორგანიზაციის მისიის მიღწევაში;
- პრობლემების გადაჭრის ახლებური ხედვა;
- უკუკავშირი, სტერეოტიპების თავიდან აცილება;
- დახმარება იმ საჭიროებების, პრობლემების, სამიზნე ჯგუფების გამოვლენაში, რომელზეც ორგანიზაციას შეუძლია თავისი აქტივობების ფოკუსირება;
- "ახალი სული" და ენთუზიაზმი;
- მოქმედების დრო და ძირითადი აქტივობები, რომელთა შესრულება შეუძლებელია ჩვეულებრივი მუშაობის პირობებში;
- სხვა კლიენტების მოზიდვა, ურთიერთობის არაფორმალური სტილი;
- ორგანიზაციისათვის სასარგებლო ახალი კონტაქტები;
- საჯარო ორგანიზაციების პოპულარიზაცია;
- გუნდის სრულყოფა

(წყარო: *Tošner, Sozanská: - მოხალისეები და ორგანიზაციებში მათთან მუშაობის მეთოდოლოგია, 2002წ.)*

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

8. კანონი მოხალისეობის შესახებ.

მოხალისეობის შესახებ კანონი, შესაძლოა დაეხმაროს ყველა მხარეს იმ წესების უნფიცირებით, რომელიც სისტემის გამართულად მუშაობისათვის არის აუცილებელი. ის დახმარებას უწევს მოხალისეებს, მოხალისეთა ორგანიზაციებს, სახელმწიფო ხელისუფლებას და ადგილობრივ მმართველობას.

ქვემოთ წარმოგიდგენთ მოხალისეობის შესახებ იმ კანონის მიმოხილვას, რომელიც ჩეხეთის რესპუბლიკაში ძალაში შევიდა 2002 წლიდან.

კანონი მოხალისეობის შესახებ (ჩეხეთის რესპუბლიკაში მოქმედებს 2002 წლიდან)

1. მოხალისეობის ნეგატიური განმარტება
2. ტერმინოლოგია
3. ვინ არის მოხალისე?
4. გამგზავნი ორგანიზაცია: უფლებები და მოვალეობები
5. მიმღები ორგანიზაცია: უფლებები და მოვალეობები
6. შეთანხმება
7. დაზღვევა
8. მოხალისეობის გამოყენება სახელმწიფოს, რეგიონისა და ადგილობრივი მმართველობის მიერ.
9. სუბსიდიები (დაფინანსება) მოხალისეობისათვის

მიუხედავად ამისა, მხოლოდ კანონის არსებობა არ არის მთავარი საკითხი. მას მოაქვს როგორც სარგებლობა, ასევე აქვს ნაკლოვანი მხარეები.

სარგებლობა:

- ფორმალიზების (ოფიციალური სტატუსის მინიჭების) მაღალი დონე იწვევს პრესტიჟის ამაღლებას;
- არსებობს გრანტების მოღების საშუალება;
- მეტი ნდობაა მოხალისეებს, კლიენტებსა და სპონსორებს შორის.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ნაკლოვანი მხარეები:

- გართულებული ადმინისტრირება
- ბევრი მოვალეობა (მტკიცებულებები, დაზღვევა)
- მეტი ხარჯები (პროფესიონალთა გუნდის ხელფასები)

მოხალისეობის შესახებ კანონი ახდენს მოხალისეების სტიმულირებას, უკეთ შეასრულონ საკუთარი მოვალეობა, თუმცა ის არ არის ერთადერთი სეგმენტი, რომელიც ხელს უწყობს მოხალისეობის განვითარებას. დასაწყისში, არსებობს ბუნებრივი, არა-ფორმალური, "საწყისი" მოხალისეობრივი აქტივობები, რომელზეც შემდგომში ხდება ამ სფეროს პროფესიონალური სტანდარტების შენება.

9. მოხალისეობრივი პროგრამების ფასეულობა და საქართველოში მოხალისეობის სიტუაციური ანალიზი (SWOT ანალიზი)

მოხალისეობა, არამომგებიანი სექტორის საქმიანობის მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს. მის გარეშე ვერ იარსებებდა სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მიერ განხორციელებული მრავალი აქტივობა. უსასყიდლოდ მომუშავე მოხალისეები ამცირებენ პერსონალის შენახვისა და პროგრამის განხორციელების ხარჯებს.

ჩეხეთის რესპუბლიკაში, ჩვენ ვეცადეთ გამოგვეთვალა მოხალისეობის ფასეულობა. მეთოდოლოგიურად, ჩვენ გამოვიყენეთ შრომისა და სოციალურ საკითხთა სამინისტროს სტატისტიკის დეპარტამენტის მიერ, არაკომერციული სექტორისათვის გამოთვლილი საშუალო შემოსავლების საერთაშორისო სისტემის (ISAE) "საშუალო მნიშვნელი".

2007 წელს, ჩეხეთის რესპუბლიკაში, ISAE -ის მიხედვით, საშუალო მნიშვნელმა შეადგინა 126.9 კრონა /სთ-ში. (დაახლოებით 6.4 დოლარი /სთ). აღნიშნული ციფრი გამრავლებული იქნა იმ მოხალისეთა საშუალო სამუშაო საათების რაოდენობაზე, რომელთაც კვლევისას პასუხები გასცეს ჩეხეთის სტატისტიკური სამსახურის კითხვარს.

ცხრ. # 9. 2007 წელს, ჩეხეთის რესპუბლიკაში მოხალისეთა შრომის შეფასებითი ღირებულება

მოხალისეთა რაოდენობა	ნამუშევარი საათების რაოდენობა	მოხალისეთა შრომის შეფასებითი ღირებულება (აშშ დოლარში)	ხელფასის საშუალო მნიშვნელი /სთ (აშშ დოლარში)
47.777	83.226.356	527.900	6.4

(წყარო: ჩეხეთის სტატისტიკური ოფისი, www.czso.cz)

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება 9

შეავსეთ მოცემული SWOT ანალიზი:

S - ძლიერი მხარე (საჩვენებელი და სარეალიზაციო)	**W** - სისუსტე (გასაუმჯობესებელი)
O - შესაძლებლობები (ხელჩასაჭიდი)	T - საფრთხები (გამოსავლენი და თავიდან ასაცილებელი)

10. რისკების მენეჯმენტი

სავარაუდოდ, ადრე თუ გვიან შეიძლება დადგეს მომენტი, როდესაც თქვენი ორგანიზაციის მოხალისეობის პროგრამას, რაღაც ნეგატიური გამოხმაურება მოყვება. იმისათვის, რომ შეძლოთ მსგავსი სიტუაციების მენეჯმენტი, აუცილებელია შემდგომი ნაბიჯების კარგად გააზრება. არ იქნება სწორი მყისიერი გადაწყვეტილების მიღება, რამდენადაც ის დაფუძნებული იქნება ემოციებსა და იმედგაცრუებაზე. ასეთ სწრაფ გადაწყვეტილებას, მხოლოდ სიტუაციის გაუარესება შეიძლება მოყვეს.

რეკომენდაციები კრიზისული სიტუაციებისათვის:

- გქონდეთ კრიზისულ სიტუაციაში კომუნიკაციის მკაფიოდ ჩამოყალიბებული კომპეტენციები; (წერილობითი ფორმით)
- დაუყოვნებლივ მოიწვიეთ რიგგარეშე შეკრება, სიტუაციასთან დაკავშირებით შეთანხმების მისაღწევად;
- თუ სახეზეა ნამდვილი შეცდომა, აღიარეთ ის და მოიბოდიშეთ;
- განმარტეთ, როგორ მოახერხებთ "ზიანის შემცირებას";
- ნუ გადააფასებთ საკუთარ შესაძლებლობებს;

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება 10

ქვემოთ მოცემულია კრიზისული სიტუაციის 3 მაგალითი. ისინი რეალური ცხოვრებიდან არის აღებული. შეეცადეთ შემოგვთავაზოთ მათი გადაჭრის გზები.

მაგალითი 1

თქვენი ორგანიზაცია მუშაობს გარემოს დაცვის საკითხებზე. გყავთ 50 მოქმედი მოხალისის, მოხალისეთა კოორდინატორის, დირექტორისა და არასრული დროით მომუშავე ფინანსური მენეჯერისაგან შემდგარი გუნდი. თქვენს მოხალისეობის პროგრამას გრძელი ისტორია აქვს, ხოლო მიღებული შედეგები ხშირად მოქცეულა ყურადღების ცენტრში. თქვენ გაქვთ გრძელვადიანი დაფინანსება გარემოს დაცვის სამინისტროდან, "ბუნების ფონდიდან" და იღებდით გრანტებს იმ რეგიონის ადგილობრივი ხელისუფლებისაგან, სადაც თქვენ აქტივობებს ახორციელებდით. მოხალისეები აფასებენ იმ ფაქტს, რომ თქვენ ხართ მეგობრული, კომუნიკაბელური და მათ სთავაზობთ კარგ სამუშაო გარემოს (ტრენინგები, სუპერვიზია). თქვენ ახორციელებთ მიმდინარე პროექტებს, მაგრამ აღმოჩნდა, რომ თქვენი საპროექტო წინადადება არ გამოდგა წარმატებული, რაც ნიშნავს, რომ თქვენ დაკარგეთ გრძელვადიანი რეგულარული შემოსავალი (ფონდის სახით), რაც მთელი თქვენი წლიური შემოსავლის ნახევარს შეადგენდა. როგორ გადაჭრით ასეთ სიტუაციას?

მაგალითი 2

თქვენი ორგანიზაცია ახორციელებს თანატოლთა მიერ, სამართალდამრღვევი ახალგაზრდების დახმარების პროგრამას. ერთ-ერთი წყვილი - დანიელი (მოხალისე, 20 წლის) და ტომი (კლიენტი, 15 წლის) - მომსახურების კონტრაქტის თანახმად, კვირაში ერთხელ, ერთად მიდიან კინოთეატრში და შემდეგ პარკში, სადაც ფილმზე საუბრობენ. წყვილი მუშაობდა შეთანხმებულად, მოხალისემ კლიენტს ასწავლა ის უნარ-ჩვევებიც კი, რომელიც მოხალისეობის პროგრამის ფარგლებს ცდებოდა, მაგრამ ერთ-ერთი ასეთი გასეირნების დროს, 15 წლის ტომი, კლდეზე ასვლისას სერიოზულად დაშავდა და საჭირო გახდა მისი ჰოსპიტალიზება. ტომის დედა საშინლად გაბრაზდა, დაგირეკათ და გითხრათ, რომ სასამართლოში გიჩივლებდათ და საქმეს მასმედიას გააცნობდა. როგორ გადაჭრით ასეთ სიტუაციას?

მაგალითი 3

თქვენი ორგანიზაცია მოხალისეობრივ დახმარებას უწევს სახლში მყოფ მოხუც ადამიანებს. თქვენი მოხალისეები უწევენ მათ კომპანიონობას თავისუფალი დროის გატარებაში. ბ-ნი ალექსი, 80 წლის კლიენტი ჩივის, რომ მისმა მოხალისემ, დევიდმა (სტუდენტი, 25 წლის) მას ანტიკვარული საიუველირო ნაკეთობა მოპარა. თქვენ იცით, რომ კლიენტს მახსოვრობის პრობლემა აქვს. მოხალისე დაბეჯითებით აცხადებს, რომ მას არაფერი მოუპარავს. კლიენტი საქმის გამოსაძიებლად რეკავს პოლიციაში, რომელიც უკვე თქვენსკენ მოემართება. როგორ გადაჭრით ასეთ სიტუაციას?

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

11. პროექტის მომზადება

თუ თქვენ გსურთ მიიღოთ დაფინანსება პროექტისათვის, ამისათვის უნდა შეავსოთ სააპლიკაციო ფორმა, რომელიც ჰგავს ჩეხეთის რესუბლიკაში მოქმედ გრძელვადიან პროექტს.

მოხალისეთა ცენტრი მხედველობის შეზღუდვის მქონე ადამიანებისათვის

1. შესავალი

წარმოდგენილი პროექტის მიზანია, საშუალება მისცეს მოხალისეებს, კოორდინირებული და ეფექტური დახმარება გაუწიონ მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირებს იმ სხვადასხვა ყოველდღიური აქტივობების განხორციელებაში, რისი გაკეთებაც მათ დამოუკიდებლად არ შეუძლიათ. ასეთი თანამშრომლობის პერიოდში, ჩვენი მოხალისეები უზრუნველყოფილი არიან ტრენინგებით, მიმდინარე დახმარებით და ხელმძღვანელობით. მუშა გუნდი დარეგისტირებულია როგორც მოხალისეთა ცენტრი. ყოველი კლიენტის/მოხალისის თანამშრომლობა დაფიქსირებულია და შეფასებული. ჩვენი მოხალისეები ჩართული არიან ორ მთავარ პროგრამაში - კლიენტისათვის გრძელვადიანი რეგულარული დახმარების გაწევა და /ან ერთჯერადად მოხალისის თანხლება (ესკორტი).

ჩვენი მოხალისეთა გუნდი აერთიანებს 110 მოქმედ მოხალისეს. წლების განმავლობაში, პროექტი მტკიცედ დამკვიდრდა პრაღაში, მოხალისეთა იმ პროგრამებსა და სპეციალური სამსახურების ქსელში, რომლებიც დახმარებას უწევენ მხედველობის შეზღუდვის მქონე ადამიანებს. ამავე დროს, ის არის ერთ-ერთი ყველაზე დიდი მოხალისეობრივი პროგრამა, რომელიც ეხმარება ქვეყანაში მცხოვრებ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს.

პროექტი ხორციელდება 2001 წლიდან. 2004 წლიდან ის აკრედიტირებულია შინაგან საქმეთა სამინისტროს მიერ, როგორც მოხალისეთა ცენტრი. 2007 წლიდან, შრომისა და სოციალურ საკითხთა სამინისტროს სოციალური მომსახურების შესახებ კანონის თანახმად, მან მიიღო სოციალური სამსახურის აკრედიტაცია.

2. პროექტის ამოცანები:

ა) მოხალისეთა პოტენციალის პირდაპირი გამოყენება, მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთა დახმარებისა და ყოველდღიურ ცხოვრებაში მათი ინტეგრაციისათვის;

ბ) მოხალისეთა ცენტრის სრულყოფილი მუშაობის უზრუნველყოფა, მოხალისეობის შესახებ კანონის შესაბამისად.

3. პროექტში, მოხალისეობრივი მომსახურების დახასიათება:

წარმოდგენილ აპლიკაციაში აღწერილი მოხალისეობის მიზანია დაეხმაროს მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირებს. ამ პროექტში ჩართული მოხალისეები დაეხმარებიან მათ მძიმე

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

შეზღუდვით გამოწვეული პრობლემების დაძლევაში, შემდეგი სახის მომხასურების ორგანიზებითა და განხორციელებით:

- კლიენტისათვის გრძელვადიანი რეგულარული დახმარების გაწევა;
- ერთჯერადი ესკორტ-მომსახურება (მაღაზიაში, ექიმთან, დაწესებულებაში ვიზიტისას)
- კულტურული და სოციალური ღონისძიებები მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთათვის და ინტეგრირებული ჯგუფებისათვის.

დამატებითი ინფორმაცია მოხალისეების შესახებ:

- ზემოთმოყვანილ აქტივობებში მონაწილე მოხალისეების ასაკია 18 წლის ზემოთ;
- ჩვენს ოთხ მოხალისეს მიღებული აქვს ჩეხეთის რესპუბლიკაში, მოხალისეთა საპატიო ჯილდო "Křesadlo" (2002, 2003, 2006, 2008).

4. პროექტით გათვალისწინებული იმ პროგრამების აღწერა, რომელშიც აქტივობებს მოხალისეები ასრულებენ .

4.1 მოხალისე- კლიენტის გრძელვადიანი რეგულარული თანამშრომლობა

აღნიშნული პროგრამა მოიცავს შედარებით სტაბილურ, მოხალისე-კლიენტის რეგულარულ თანამშრომლობას, რომლის დროსაც, მოხალისე დახმარებას, ე.წ. მხედველობით კონტროლს უწევს კლიენტს, შემდეგი აქტივობის შესრულებისას:

- თავისუფალი დროის გატარება (ესკორტირება სპორტულ ღონისძიებებზე, სოციალიზაცია, დახმარება სპორტულ აქტივობებში. ა.შ.)
- კლიენტის სწავლასა და დასაქმებასთან დაკავშირებული აქტივობები (ესკორტირება სამსახურში, ტექსტების მოძიება ბიბლიოთეკებსა და ინტერნეტში, მათი სკანირება, წაკითხვა, ა.შ.)
- ოჯახზე ზრუნვა (მხედველობის შეზღუდვის მქონე მშობლების დახმარება ბავშვებთან თამაშისას ან გასვლითი ღონისძიებებისას);
- ყოველდღიური საჭიროებების უზრუნველყოფა (საყიდლებზე წასვლა, პატარა შრიფტით დაწერილი ინფორმაციის გაგება, ვიზუალურად აღქმადი ინფორმაციის მიწოდება).

პროგრამის ფარგლებში, ხდება მოხალისესა და კლიენტს შორის თანამშრომლობის უწყვეტი მონიტორინგი და შეფასება. ამ წყვილების შეხვედრების სიხშირე მერყეობს თვეში 2 დან – 4 -მდე (2-3 საათით). 2010 წელს, მოხალისეთა ცენტრმა დახმარება გაუწია 143 მოხალისე-კლიენტის წყვილს. ამ პროგრამის ფარგლებში, 2010 წლის განმავლობაში, გაწეული დახმარების ხანგრძლივობამ შეადგინა 6,200 საათი.

4.2 ერთჯერადი (მოქნილი) ესკორტირება მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთათვის სოციალური მომსახურების ფარგლებში. მომსახურების მიზანია, მოხალისე-კლიენტის გრძელვადიანი, სტაბილური თანამშრომლობის გარდა, დამატებითი, მოქნილი სერვისის

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

უზრუნველყოფა სატელეფონო მოლაპარაკების საფუძველზე. ყველაზე ხშირად, მოხალისეები კლიენტებს ესკორტირებას უწევენ ექიმთან, სამსახურში ან რაიმე დაწესებულებაში ვიზიტისას. 2010 წელს აღირიცხა ასეთი დახმარების 536 შემთხვევა.

4.3. სასწავლო და კულტურული ღონისძიებების ორგანიზება, რომლის მიზანია მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთა საზოგადოებაში ინტეგრირების ხელშეწყობა და პოპულარიზაცია.
ეს შეიძლება იყოს დახმარება მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთათვის სხვადასხვა ღონისძიებების (სასწავლო, სოციალური ღონისძიებები, თერაპიული სემინარები, გამოფენები და ახალი წიგნების საჯარო პრეზენტაციები) მოწყობაში.

4.4 საზოგადოებისათვის, უსინათლობის და მხედველობის შეზღუდვის საკითხებზე ორგანიზებული სასწავლო ღონისძიებები - ჩვენი ასოციაცია რეგულარულად მონაწილეობს სხვადასხვა ღონისძიებაში, რათა საზოგადოებას მიაწოდოს ინფორმაცია და უკეთ გააცნოს მხედველობის მძიმე შეზღუდვის მქონე ადამიანების სამყარო. ხშირად იმართება მასობრივი ღონისძიებები (ფესტივალები, არასამთავრობო ორგანიზაციების ბაზრობები და ა.შ.)

5. პროექტის აქტივობები:

5.1 მოხალისეთა მოზიდვა და მათი ტრენინგი

მოხალისეობით დაინტერესებული პირები, უპირველეს ყოვლისა გადიან ინტერვიუს, რასაც მოყვება მოხალისეთა ტრენინგი, მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირებთან მუშაობის საკითხებზე. მოხალისეთა ტრენინგი გამიზნულია იმ პროგრამაში მონაწილე მოხალისეთათვის, რომელიც ითვალისწინებს პირდაპირ კონტაქტს უსინათლო ადამიანებთან (იხ. 4.1. და 4.2. პუნქტები). ტრენინგი დაყოფილია 3 ნაწილად (3 სთ.) და ბოლოს სრულდება ტესტით. ტრენინგის ჩატარებაზე პასუხისმგებელი არიან მოხალისეთა კოორდინატორი და მოხალისეთა ცენტრის ხელმძღვანელი.

ტრენინგის I ნაწილი - ტრენერების მიერ ჩატარებული ინტერაქტიური ლექციები თემებზე: უსინათლობა, მისგან გამოწვეული პრობლემები და მათი დაძლევის გზები; მთავარი ტერმინების განმარტება; უსინათლო ადამიანებთან კომუნიკაციის უმთავრესი პრინციპები.

ტრენინგის II ნაწილი - ფოკუსირებულია ესკორტირებისა (თანხლების) და გარე და შიდა პერიმეტრებზე სხვადასხვა სახის დახმარების პრაქტიკულ საკითხებზე.

ტრენინგის III ნაწილი - ორი მოხალისე ტრენერის მიერ ჩატარებული სემინარი პიროვნებათაშორის ურთიერთობებზე, - ჯგუფებში მუშაობა ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა მოტივაცია, შიში, როლების მკაფიო გააზრება, ურთიერთობა მოხალისეთა ცენტრთან.

ტესტირება - პრაქტიკული უნარების გამოცდა უსინათლო ტრენერთან ერთად: შერჩეული იქნება მარშრუტი გარკვეული სირთულეების გათვალისწინებით - ქუჩაზე გადასვლა, ავტობუსში ან ტრამვაიში ჩასხდომა, ესკალატორით გადაადგილება, ა.შ. ტესტ-ესკორტის

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ხანგრძლივობაა 2 სთ. 2011 წელს ჩვენ ვგეგმავთ ჩავატაროთ 5 ტრენინგი 50 ახალი მოხალისის მონაწილეობით.

5.2. მოხალისეთა სხვადასხვა პროგრამაში ჩართვასთან დაკავშირებული მენეჯმენტის გეგმა

მოხალისეები, რომლებიც მზად არიან ითანამშრომლონ ჩვენს ასოციაციასთან, შესძლოა ჩართული იქნან სხვადასხვა პროგრამებში. მოხალისეობრივი სერვისების განხორციელების პერიოდში, ჩვენი მოხალისეთა კოორდინატორები ახორციელებენ შემდგ აქტივობებს:

- ერთჯერადი ესკორტირების სრული დაგეგმვა (კლიენტებისაგან შეკვეთის მიღება, ესკორტის გაგზავნა, თავისუფალი მოხალისის მოძიება სატელეფონო ზარების საშუალებით, კლიენტის ესკორტირებასთან დაკავშირებული საკითხების მოგვარება, აღრიცხვის წარმოება;
- მოხალისეებისა და კლიენტების შესახებ ჩანაწერების წარმოება;
- მოხალისე- კლიენტის რეგულარული თანამშრომლობის დასაწყებად შეხვედრის მომზადება და ჩატარება;
- ინტერვიუების ჩატარება მოხალისეთა ჩართვით;
-კონტროლის აქტივობები (მოხალისეებისაგან, კლიენტებისაგან მიღებული ყოველთვიური ანგარიშების მენეჯმენტი-ანალიზი);
- მოხალისეებსა და კლიენტებს შორის თანამშრომლობის ანალიზი და შეფასება;
- მოხალისეებისა და კლიენტების ყოველდღიური კომუნიკაცია;
- მოხალისეებთან კონტაქტი ელ.ფოსტის საშუალებით;
- მოხალისეთა დაზღვევის რეგულარული განახლება;
- მეთოდოლოგიური და საინფორმაციო აქტივობები;
- რეგულარული შეხვედრები მოხალისეთა ცენტრთან;
- მოხალისეთა ორგანიზაციების, მოხალისეთა საღამოების, მოხალისეთა ტრენინგ-სესიების, სხვა მოხალისეებისა და კლიენტების ტრენინგისა და შეხვედრების მომზადება და სუპერვიზია;
- მოხალისეთათვის რჩევების მიცემა კლიენტებთან მუშაობის შესახებ;
- მოხალისეთა საქმიანობის მონიტორინგი და აღრიცხვა;
- საკანცელარიო საქმიანობა და დოკუმენტების მომზადება ბუღალტრული ანგარიშგებისათვის;
- საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერთან ერთად, მოხალისეობის შესახებ პრეზენტაციების მომზადება და საკითხის პოპულარიზაცია.

5.3 მოხალისეთა დანატებითი განათლება და სუპერვიზია (დაკვირვება, ხელმძღვანელობა)

ა) სასწავლო ცენტრები მოხალისეთათვის (მოხალისეთა მიერ გამოთქმული საჭიროებების საფუძველზე).

2011 წელს, ჩვენს მიერ, მოხალისეთათვის ორგანიზებული იქნება შემდეგი სასწავლო ღონისძიებები:

- *2 ინტერაქტიური კურსი მოხალისე-კლიენტის კომუნიკაციის საკითხებზე;*
- *2 ტრენინგ კურსი მოხალისეთათვის, სადაც აქცენტი გაკეთდება რთულ სიტუაციებში კომუნიკაციის საკითხებზე.*

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ბ) მოხალისეთა სუპერვიზირება

2011 წელს, მოხალისეთა ჯგუფური სუპერვიზია მოხდება 5-ჯერ. ორი საათის განმავლობაში, თითოეულ შეხვედრაზე მოწვეული იქნება გარეშე დამკვირვებელი.

გ) მოხალისეთა საღამოები

მოხალისეთა კოორდინატორებთან ამ შეხვედრების მიზანია მოხალისეობის პროექტის ხარისხისა და ეფექტურობის გაუმჯობესებაზე მიმართული იდეების განხილვა და გამოცდილების გაზიარება. აღნიშნული შეხვედრები ჩატარდება მოხალისეთა სუპერვიზიისაგან დამოუკიდებლად. ხანგრძლივობა აქაც იქნება 2 საათი. სულ წლის განმავლობაში ჩატარდება მოხალისეთა 3 საღამო.

5.4 სათემო შეხვედრები კლიენტებთან და მოხალისეებთან

მოხალისეებსა და კლიენტებს შორის სოციალური შეხვედრები არის 3 სთ-ის ხანგრძლივობის სოციალური ღონისძიება, სადაც ერთად იკრიბებიან მოხალისეები და სოციალური მომსახურების მიმღები კლიენტები. შეხვედრები ისეა ორგანიზებული, რომ იძლევა მონაწილეთა სოციალიზაციისა და არაფორმალურ ვითარებაში საუბრის საშუალებას. აღნიშნული ღონისძიება ტარდება წელიწადში ორჯერ.

5.5 შემდგომი განათლება და მოხალისეთა კოორდინატორების სუპერვიზია

იმისათვის, რომ მოხდეს მოხალისეთა კოორდინატორების პროფესიონალური განვითარების სტიმულირება, მათ ეძლევათ სწავლის, სუპერვიზიისა და მასში მონაწილეობის შესაძლებლობა. 2011 წელს, მოხალისეებს შესაძლებლობა ექნებათ მონაწილეობა მიიღონ აღნიშნულ საკითხზე ორგანიზებულ შემდეგ ტრენინგებში:

- მოხალისეთა ცენტრის მომსახურების სუპერვიზია;
- ტრენინგ- კურსები მოხალისეთა კოორდინატორებისათვის

5. 2011 წლის პროექტის ბენეფიციართა რაოდენობა

- დაახლოებით 85 უსინათლო კლიენტი გრძელვადიან კლიენტი-მოხალისის თანამშრომლობაში;
- დაახლოებით 90 სხვა უსინათლო პირი, ერთჯერადი (მოქნილი) ესკორტ სერვისის მომხმარებელი. დაახლოებით 600 – 650 ესკორტი წლის განმავლობაში
- დაახლოებით 160 მოხალისე (110 + დაახლოებით 50 ახალი დატრენინგებული მოხალისე - 5 ტრენინგი);
- ზოგადად, კულტურულ ღონისძიებებში მონაწილე საზოგადოების წევრები;
- ზოგადად, ჩეხეთის რესპუბლიკაში მცხოვრები უსინათლო ადამიანები, რამდენადაც პროექტი წარმოადგეს მათი სოციალური გააქტიურებისა და ინტეგრაციის ერთგვარ მოდელს.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

6. პროექტის გუნდი: - *ასოციაციის დირექტორი* (არასრული სამუშაო დღე - 0.25) განათლება: უნივერსიტეტი (ეკონომიკა) - *მოხალისეთა ცენტრის ხელმძღვანელი - მოხალისეთა კოორდინატორი* (სრული სამუშაო დღე) განათლება: უნივერსიტეტი (სოციალური მუშაკი) - *მოხალისეთა კოორდინატორი* (სრული სამუშაო დღე) განათლება: უნივერსიტეტი (სოციალური პედაგოგიკა) - *მეთოდოლოგიის სუპერვაიზერი* (არასრული სამუშაო დღე - 0.25) განათლება: უნივერსიტეტი (სოციალური მუშაკი) - *ადმინისტრაციული და ფინანსური მენეჯერი* (არასრული სამუშაო დღე -0.25) განათლება: უნივერსიტეტი (ეკონომიკა) - *საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი* (არასრული სამუშაო დღე -0.25) განათლება: უნივერსიტეტი (ხელოვნების ფაკულტეტი); - *მოწვეული ტრენერები* - ტრენინგ კურსებისა და სემინარებისათვის (არასრული სამუშაო დღე ან მომსახურების ინვოისის საფუძველზე) - *დამლაგებელი* - (არასრული სამუშაო დღე - 0.1)

დავალება 11

თქვენ გევალებათ მოამზადოთ 5 წუთიანი სამოტივაციო პრეზენტაცია თქვენი მოხალისეობის პროგრამისათვის. თქვენი სამიზნე ჯგუფი შეიძლება იყოს:

- პოტენციური სპონსორები ან
- პოტენციური მოხალისეები

შეგიძლიათ გამოიყენოთ მოცემული ინსტრუქციები:

1. თქვენი პროგრამის, პროექტის, ორგანიზაციის მისია და მიზნები
2. რატომ ხართ განსაკუთრებული ?
3. რა სარგებელი ექნება დონორს/ მოხალისეს?
4. სამოტივაციო მოწოდება ან დევიზი

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

12. მოხალისეებთან მუშაობის მეთოდები

I. მოხალისეობის პროგრამის დაგეგმვა

შეიძლება პარადოქსულად ჟღერდეს, მაგრამ ეფექტურად ფუნქციონირებადი მოხალისეობის პროგრამა შეუძლებელია პროფესიონალების გარეშე. მოხალისეობა თავად არის პროფესიონალური აქტივობა. ისევე როგორც ყველა პროფესიონალური აქტივობა, ის კარგად დაგეგმილი და მართული უნდა იქნას.

მოხალისეობა არის ის სფერო, რომელიც თავდაპირველად მოითხოვს დროის, ხოლო შემდეგ თანხების ინვესტირებას.

ეფექტურად მართულ მოხალისეთა პროგრამას დიდი პოტენციალი აქვს დონორებთან მიმართებაში. ჩვენი ასოციაცია, რომელიც ეხმარება უსინათლო ადამიანებს, ახორციელებს 5 ძირითად პროექტს. დონორებთან, სპონსორებთან და პარტნიორებთან ურთიერთობისას, ისინი ყოველთვის ძალიან ინტერესდებიან პროექტით, სადაც პროფესიონალურ მომსახურებაში ჩართულია 120 მოხალისე. ამდენად, მოხალისეობის პროგრამა გახდა ორგანიზაციის ფლაგმანი. სწორედ ეს არის ჩვენი ორგანიზაციის დაფინანსების ერთადერთი უდიდესი წყარო.

მოხალისეობის დაგეგმვაში ჩვენ ვგულისხმობთ:

- დროის ეფექტურად გამოყენებას;
- ორგანიზაციის რესურსების ეფექტურ მენეჯმენტს;
- მოხალისეთა ეფექტურად გამოყენებას.

დავალება 12

მოხალისეობის პროგრამის დაგეგმვამდე, სცადეთ უპასუხოთ შემდეგ კითხვებს:

1.-ლი განსაზღვრეთ: - თქვენი ორგანიზაციის კონკრეტული მიზნები - თქვენი პროექტის კონკრეტული მიზნები	
მე- 2. განსაზღვრეთ: - კლიენტის საჭიროებები - ორგანიზაციის საჭიროებები (როგორ გამოიყენებთ მოხალისეებს)	

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მე- 3. განსაზღვრეთ მოხალისეობა : - ხანგრძლივობა - ვალდებულებები - კომპეტენცია	
მე- 4. განსაზღვრეთ მოხალისეთათვის საჭირო მოთხოვნათა სფერო (ცოდნა და უნარები, პიროვნული მახასიათებლები, ასაკი, სქესი, ა.შ..)	
მე- 5. გააკეთეთ მოხალისეთა ტრენინგის დღის წესრიგის მონახაზი	
მე- 6. ჩამოწერეთ მოხალისეთა მოტივაციის საუკეთესო საშუალებები.	

შექმენით პროფესიონალური თანამდებობა: მოხალისეთა კოორდინატორი

II. თავდაპირველად:

თქვენს ორგანიზაციაში, წარმატებული მოხალისეობრივი პროგრამის დასაწყებად გირჩევთ გააკეთოთ/ გქონდეთ შემდეგი:

ა) სტრატეგიული დაგეგმარება მოხალისეობაზე აქცენტის გაკეთებით არსებული მოხალისეობრივი აქტივობების შეფასება;

განსაზღვრეთ, მოხალისეებთან მუშაობისათვის თქვენი ორგანიზაციის მოტივაცია. (რატომ გვჭირდება მოხალისეები)

მოიძიეთ და შეერჩიეთ მოხალისეთათვის შესაძლო აქტივობები

ბ) მოამზადეთ პროექტი, სადაც აღწერილი იქნება როგორ მუშაობს თქვენი ორგანიზაცია მოხალისეებთან ისეთ საკითხევთან მიმართებაში, როგორიცაა:

ორგანიზაციული ლიდერობა, პროფესიონალური პერსონალი, პარტნიორები, მოხალისეთა შესაძლო „წყაროები“, მათი მახასიათებლები და აუცილებელი უნარები.

გ) მოხალისეებთან მუშაობის განრიგის მომზადება

დ) საკუთარი მუშაობა მოხალისეებთან

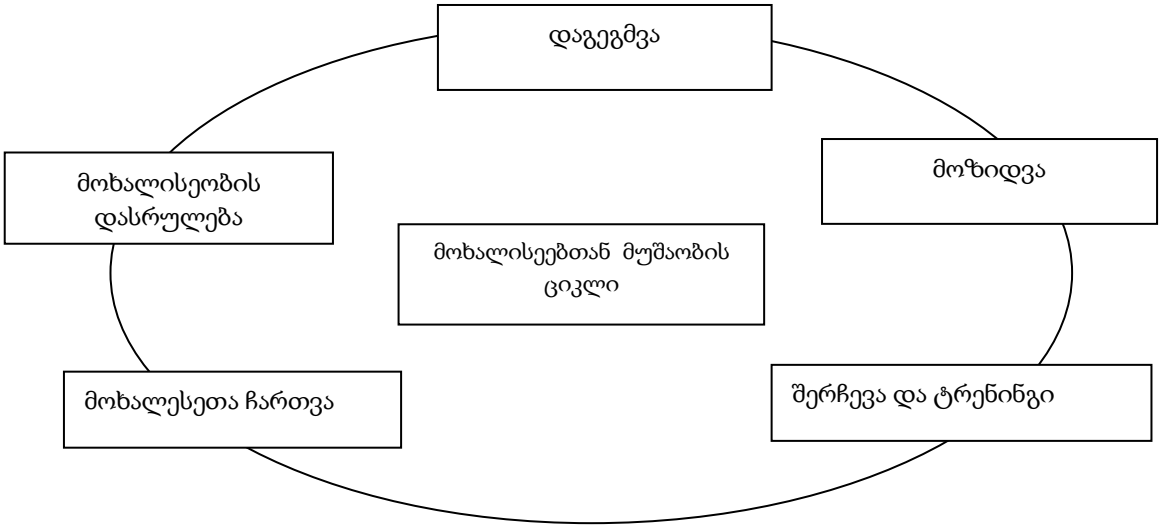
- მოხალისეთა კოორდინატორები და მათი როლი, ტრენინგი და სუპერვიზია
- მოხალისეთა შერჩევა და მათი ტრენინგი
- ორგანიზაციაში მოხალისეთა გაგზავნა
- მოხალისეთა აქტივობების სუპერვიზია და მათი შედეგები ორგანიზაციისათვის.
- საქმიანობის შეფასება და მოხალისეთა მოტივაციის ხელშეწყობა

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ე) მოხალისეობის ორგანიზაციული და იურიდიული ასპექტები
ორგანიზაციასა და მოხალისეებს შორის ხელმოწერილი კონტრაქტები და სხვა დოკუმენტები
მოხალისეთა დაზღვევა
ორგანიზაციაში მოხალისეობის დოკუმენტირება (სამოქმედო შეკვეთები, პირადი მონაცემების დაცვა, მოხალისეობის მტკიცებულებების შესახებ ჩანაწერების გაკეთება, ა.შ.)

„მოხალისეები უფრო მერყევი არიან, ვიდრე პროფესიონალები“ ამიტომ უნდა ველოდოთ, რომ მოხალისეები მოვლენ და წავლენ“
(J.Tošner, HESTIA, the National Volunteer Center, Czech Republic)

ცხრ. 12 მოხალისეობის მართვის ციკლი



12.1 მოხალისეთა კოორდინატორი

მოხალისეთა პროგრამის პროფესიონალიზმის ზრდისათვის საჭიროა მოხალისეთა კოორდინატორი. ასეთი კოორდინატორის საქმიანობა მოიცავს მოხალისეთა შერჩევას, ტრენინგებს, მენეჯმენტს, სუპერვიზიას და შეფასებას. ზოგჯერ მოხალისეთა კოორდინატორი ასრულებს საკონტაქტო პიროვნების როლს ორგანიზაციის პერსონალს, მოხალისეებსა და კლიენტებს შორის. მოხალისეთა კოორდინატორს არ აქვს ადვილი სამუშაო, მან თავისი საქმიანობის ფარგლებში უნდა განახორციელოს მრავალი აქტივობა.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

- ერთჯერადი (მოქნილი) ესკორტირების განრიგის შედგენა ;

- მოხალისეებისა და კლიენტების შესახებ ჩანაწერების წარმოება;
- მოხალისეებისა და კლიენტების შეხვედრების ორგანიზება და ჩატარება;
- მოხალისეებსა და კლიენტებთან ინტერვიუების მომზადება;
-აქტივობების განხორციელება (ანგარიშების მიღება მოხალისეებისა და კლიენტებისაგან და მათი ანალიზი);
- კლიენტი- მოხალისისა და მოხალისე-მოხალისის შორის არსებული თანამშრომლობის ანალიზი და შეფასება;
- ყოველდღიური კომუნიკაცია მოხალისეებსა და კლიენტებთან;
- მოხალისეობის მენეჯმენტი ელ-ფოსტითა და სატელეფონო ზარებით;
- მოხალისეთა დაზღვევის განახლება;
- მეთოდოლოგიური და საინფორმაციო აქტივობები;
- რეგულარული შეხვედრები;
- მოხალისეთა ორგანიზაციების მომზადება და სუპერვიზია, მოხალისეთა საღამოები, ტრენინგ სესიები მოხალისეებისათვის, ტრენინგები და შეხვედრები მოხალისეებსა და კლიენტებს შორის;
- კლიენტებისათვის, მოხალისეთა საქმიანობის შესახებ რჩევების მიცემა;
- მოხალისეთა საქმიანობის მონიტორინგი;
- საკანცელარიო საქმიანობა და დოკუმენტაციის მომზადება ბუღალტრული აღრიცხვისათვის;
- ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან ერთად, მოხალისეობის შესახებ პრეზენტაციის მომზადება და პოპულარიზაცია.

კოორდინატორი და მოხალისეები უნდა ქმნიდნენ კარგ გუნდს, კარგად განვითარებული და დაბალანსებული ორმხრივი ურთიერთობებით!

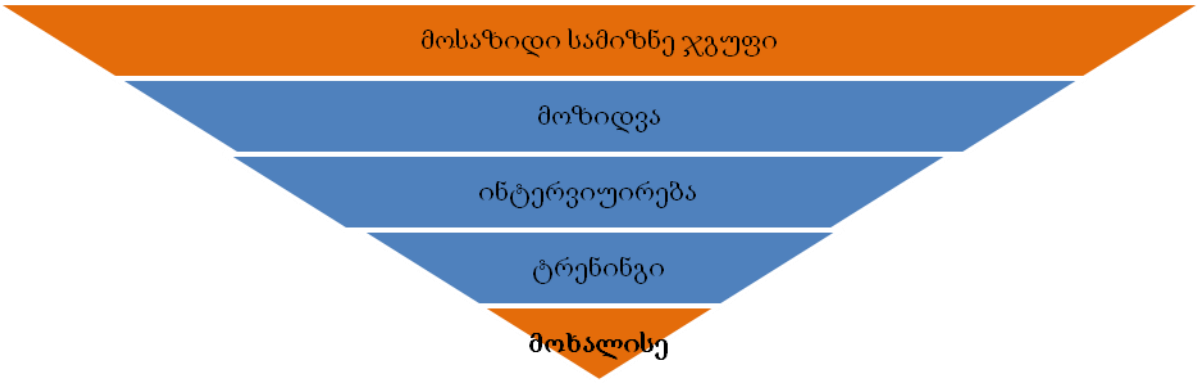
12.2. მოხალისეთა მოზიდვა და ინტერვიუირება

მოზიდვა

მოხალისეთა მოზიდვა ხდება ქვემოთაღწერილი რამდენიმე ფაზის გავლით. რეკომენდირებულია, რომ მოზიდვა აღიქვათ როგორც „მიღება“. ეს მოგცემთ საშუალებას, გაცილებით ადვილად უთხრათ უარი არასასურველ კანდიდატს.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ცხრ. 12.2. ა მოცემული სქემა წარმოგიდგენთ მოხალისეთა შერჩევის პროცესს



მოზიდვის მეთოდი იცვლება მოხალისეთა აქტივობის ფორმების ცვლასთან ერთად.

- გრძელვადიანი და რეგულარული აქტივობები;
- გრძელვადიანი და პერიოდული აქტივობები;
- მოკლევადიანი, კონცენტრირებული აქტივობები;
- პერიოდული და არა-რეგულარული აქტივობები.

აირჩიეთ მოზიდვის სტრატეგია თქვენთვის საჭირო მოხალისეობრივი აქტივობის ტიპიდან გამომდინარე :
- ერთჯერადი შერჩევა;
- უწყვეტი მოზიდვა

მოსაზრებები მოხალისეების მოზიდვის იაფფასიანი სტრატეგიების შესახებ:
- ინტერნეტი (უფასი განცხადება)
    - სპეციალიზირებული ვებ-გვერდები
    - საკუთარი ვებ-გვერდები
    - სოციალური ქსელები
- ლიფლეტები
- პოსტერები
- ლობირება (სიტყვიერად ინფორმაციის გავრცელება) მეგობრებს, მოხალისეებს შორის, ა.შ.
- რეკლამა მასმედიაში (უფასო/ან ფასიანი)
- პრეზენტაციები საღამოებზე (პოპულარიზაცია და ბრენდის ჩამოყალიბება)

მოხალისეთა მოზიდვის დროს, თქვენ გესაჭიროებათ წინასწარ განსაზღვროთ, რომელ სამიზნე ჯგუფს მიმართავთ. პოტენციური მოხალისეების კონკრეტული ჯგუფის განსაზღვრა

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დაგეხმარებათ მინიმალური დანახარჯებით ჩამოაყალიბოთ კარგი იდეა, თქვენი კამპანიის ჩასატარებლად.

დავალება 13

მოამზადეთ მოზიდვის კამპანიის მთავარი მოსაზრებები სხვადასხვა სიტუაციისათვის.

1) მოხალისეთა მოზიდვა ეკლესიის აღდგენისათვის საჭირო თანხების მოძიების კამპანიისათვის.

- სამიზნე ჯგუფები (ვინ? სად? იხ. მოხალისეთა ტიპები) *- კამპანიის ორგანიზების მეთოდები (რა საშუალებებს ფლობთ თქვენ?)* *- კომუნიკაციის სტრატეგია (მთავარი მესიჯები + რას თავაზობთ თქვენ?)*

2) მოხალისეების მოზიდვა უფროსი ასაკის ადამიანების მომსახურებისათვის მოხალისეთა მოსაზიდად.

- სამიზნე ჯგუფები (ვინ? სად? იხ. მოხალისეთა ტიპები) *- კამპანიის ორგანიზების მეთოდები (რა საშუალებებს ფლობთ თქვენ?)* *- კომუნიკაციის სტრატეგია (მთავარი მესიჯები + რას თავაზობთ თქვენ?)*

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

3) მოხალისეების მოზიდვა ბავშვთა ფეხბურთის საერთაშორისო 5 დღიანი ტურნირის ორგანიზებისათვის:

- სამიზნე ჯგუფები (ვინ? სად? იხ. მოხალისეთა ტიპები) *- კამპანიის ორგანიზების მეთოდები (რა საშუალებებს ფლობთ თქვენ?)* *- კომუნიკაციის სტრატეგია (მთავარი მესიჯები + რას თავაზობთ თქვენ?)*

4) მოხალისეების მოზიდვა, საზაფხულო ბანაკის ფარგლებში, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვებთან გრძელვადიან თანამშრომლობაზე (4 ჯერ 3-7 დღით).

- სამიზნე ჯგუფები (ვინ? სად? იხ. მოხალისეთა ტიპები) *- კამპანიის ორგანიზების მეთოდები (რა საშუალებებს ფლობთ თქვენ?)* *- კომუნიკაციის სტრატეგია (მთავარი მესიჯები + რას თავაზობთ თქვენ?)*

რეკომენდირებულია კრიტერიუმების სისტმის ჩამოყალიბება.

ცხრ. #12.2.ბ. ქვემოთ მოყვანილია იმ კრიტერიუმების მაგალითები, რომელსაც უნდა აკმაყოფილებდეს მოხალისე. ე.ი. მოხალისე ვერ დაიწყებს საქმიანობას, თუკი ის ვერ აკმაყოფილებს ყველა შემდეგ კრიტერიუმს:

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეობის დაწყებისათვის საჭირო კრიტერიუმები:

- საჭირო ტრენინგის კურსის გავლა
- ტესტის ჩაბარება
- კონტრაქტის ხელისმოწერა
- პროგრამის წესებისადმი პატივისცემა

პროგრამაში მოხალისეთა შერჩევის ჩამონათვალი:

1) კომუნიკაცია კოორდინატორთან მიღების წინა ფაზაში:

1 - საუკეთესო

2 - უნაკლო

3 - არადამაკმაყოფილებელი

იდენტიფიკაციის წყარო: შეთანხმებები შეხვედრებზე, პერსონალთან შეხვედრები, ტრენინგი, ტესტი.

2) პუნქტუალურობა, სანდოობა

- ხელშეკრულებებთან შესაბამისობა
- დროის კარგი შეგრძნება (პუნქტუალურობა)

იდენტიფიკაციის წყარო: შეთანხმებები შეხვედრებზე, შეხვედრები პერსონალთან, მოხალისეთა ცენტრში, ტრენინგი, ტესტ-ესკორტი.

3) საჭირო უნარების განვითარება

- ყურადღება და უსაფრთხოება
- სპეციალური ტექნიკები
- კომუნიკაცია

იდენტიფიკაციის წყარო: მოხალისეობის პროგრამის შესაბამისი ტესტი

4) ორიენტაცია სხვადასხვა სიტუაციაში - ადგილობრივი, სოციალური, გადაწყვეტილების მიღება სწრაფი ცვლილებებისა და პრობლემების შემთხვევაში

იდენტიფიკაციის წყარო: ტესტის ჩატარება, მოხალისეთა ტრენინგი

1. დამაკმაყოფილებელი
2. არადამაკმაყოფილებელი

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

პროგრამაში მოხალისის შერჩევის მთავარი გასაღები: კრიტერიუმი: 1): დამაკმაყოფილებელი 1 or 2 კრიტერიუმი:2): ქვე-კრიტერიუმის შესრულება კრიტერიუმი: 3): ქვე-კრიტერიუმის შესრულება კრიტერიუმი:4): დამაკმაყოფილებელი 1

ინტერვიუირება

როდესაც იწყებთ მოხალისეობის მასშტაბურ კამპანიას, მრავალი პოტენციური მოხალისე მოგმართავთ. პროცედურულად, ამ პროცესში პირველი ნაბიჯი არის ინტერვიუ.

საინფორმაციო შეხვედრა:

შეხვედრის მიზანი შეიძლება იყოს :

1) ორგანიზაციისა და მისი მისიის გაცნობა
2) პროექტის, საჭიროებებისა და მოლოდინების წარდგენა;
3) მოხალისისათვის შესაძლებლობის მიცემა და პროექტის წარმატებაში მისი მუშაობის მნიშვნელობის განმარტება. ე.ი. მოხალისისათვის პროექტში მისი როლის დემონსტრირება;
4) მოხალისის შესახებ ძირითადი ინფორმაციის მოპოვება - ასაკი, განათლება, პროფესიული გამოცდილება, შეზღუდვები (დრო, პირადი);
5) მოხალისის მოლოდინების განსაზღვრა;
6) ინფორმაციის მიწოდება საჭირო ტრენინგის შესახებ;
7) მუშაობასა და ტრენინგთან დაკავშირებით პოტენციური ინტერესის განსაზღვრა;
8) მათი ინფორმირება მომავალი აქტივობების შესახებ (ტრენინგის თარიღები, დედლაინები, პირადი ინტერვიუები);

თუკი თქვენ ეძებთ მოხალისეს ერთჯერადი ღონისძიებისათვის, პირველადი შეხვედრა, შემდგომ მოქმედებებზე შეთანხმება და შესაძლოა მცირე ტრენინგიც კი საკმარისი იყოს .

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

პირადი ინტერვიუ

პირადი ინტერვიუს ძირითადი ამოცანებია:

- ერთმანეთის გაცნობა (წარდგენა)
  ა) მოხალისე – საიდან მიიღეს მათ ინფორმაცია, რა არის მათი მოტივაცია, რა უნარებს ფლობენ ისინი, პირადი თვისებები და ა.შ.
  ბ) ორგანიზაცია - რა არის ორგანიზაციის მისია, რა აქტივობებს და პროექტებს ახორციელებს ის, სად შეუძლიათ მათ ამ უნარების გამოყენება.
- ორმხრივი მოლოდინების დაზუსტება – მოხალისის, ორგანიზაციის და/ან კლიენტების მხრიდან.
- მოხალისის ჩართვის შესახებ ერთობლივი გადაწყვეტილება. - მნიშვნელოვანია, რომ მოხალისე მონაწილეობას იღებს გადაწყვეტილების მიღებაში და ყოველთვის მას ეკუთვნის ბოლო სიტყვა თანხმობის შესახებ.
- სამუშაო პირობების შეთანხმება - განრიგი, სამუშაოს აღწერა, მოხალისის ვალდებულებები და ანგარიშვალდებულება.

ინტერვიუსათვის მომზადება

სანამ თქვენი მოხალისე მოვა ინტერვიუზე, სასურველია, დარწმუნდეთ, რომ თქვენ მზად გექნებათ კომფორტული და პრივატული გარემო და ადგილი არ ექნება ინტერვიუში გარეშე პირების ჩარევას. ასევე, სასარგებლოა მოამზადოთ იმ საკითხთა ჩამონათვალი, რომლის შესახებაც გსურთ საუბარი. ზოგჯერ, უფრო სასარგებლოა იმ კონკრეტული კითხვების მოამზადება, რომლებზეც გვინდა მოხალისისაგან პასუხის მიღება.

ინტერვიუს ჩატარების ძირითადი წესები:

- შექმენით და შეინარჩუნეთ სასიამოვნო გარემო. შეგიძლიათ შესთავაზოთ ყავა, ჩაი ან რაიმე არაალკოჰოლური სასმელი;
- თქვენი მიზანია მოახდინოთ კარგი შთაბეჭდილება;
- დახურული კითხვების ნაცვლად გამოიყენეთ ღია კითხვები - ასეთი სტილის ინტერვიუ დაგეხმარებათ დიალოგის წარმართვაში. მიეცით კანდიდატს საშუალება მან ისაუბროს;
- დეტალურად განიხილეთ საკითხი;
- გულწრფელობა - თქვენ გსურთ, რომ მოხალისეც იყოს გულწრფელი;
- მოუსმინეთ ყურადღებით, რას ამბობს და რას არ ამბობს მოხალისე;
- დააკვირდით მოხალისის ქცევას მთლიანობაში - ეს ასევე ძალიან მნიშვნელოვანია.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

12.3 მოხალისეობის მოტივაციები

ბევრს არ შეუძლია გაიგოს, რატომ მოხალისეობენ ადამიანები. თავისუფალი დრო და ფული ხომ ყოველთვის საჭიროა. რა ამოძრავებს ადამიანებს, გახდნენ მოხალისეები. წარმოგიდგენთ, კვლევებით გამოვლენილ და პრაქტიკით დადასტურებულ, მოხალისეობის ყველაზე გავრცელებულ სამოტივაციო ფაქტორებს. ხშირად ეს არის:

- სოციალური კონტაქტებით მიღებული კმაყოფილება;
- ორგანიზაციისათვის გაწეული სამუშაოს საჭიროებისა და მნიშვნელობის გააზრება;
- სივრცე თვით-რეალიზებისათვის;
- მიკუთვნებულობის შეგრძნება;
- სოციალური ღირებულებების შეძენა;
- გამოცდილების მიღება;
- სერტიფიკატის მიღება ან რაიმე გარემოთი სარგებლობა (მაგ. კომპიუტერი, უცხო ენები, სოციალურ- იურიდიული განათლების ზოგადი საკითხების, ა.შ.);
- მასალების მოძიება სადისერტაციო ნაშრომის ან კვლევებისათვის.

ცხრ 12.3 მოხალისეთა მოტივაციის შემსწავლელი კვლევის შედეგები

2001 წელს, ჩეხეთის რესპუბლიკაში ჩატარდა მოხალისეთა მოტივაციის შესწავლაზე მიმართული მცირე კვლევა. (Mydlíková, 2002). კვლევის შედეგები ასე გამოიყურება:

- *ქველმოქმედების სურვილი, გასცე და მიიღო სიკეთე (29%) **
- *გააზრებული თავგანწირვა (25%)*
- *საჭიროებისა და სასურველობის შეგრძნება (15%)*
- *სოციალური კონტაქტების დამყარება და სხვათა მიერ აღიარება (12%) **
- *ახალი გამოცდილების მიღება (8%)*
- *ემოციურად და განათლების კუთხით გამდიდრება (7%)*
- *ორგანიზაციაში ცვლილებების შეტანის შესაძლებლობა (3%)**

* - ით მონიშნული საკითხები, პოტენციურად შეიძლება იყოს საფრთხის შემცველი. ამდენად, თუკი გყავთ ასეთი მოტივაციის მქონე მოხალისე, მის ქცევებს მეტი ყურადღება უნდა მიაქციოთ.

მოხალისეთა პრობლემური მოტივაციები.

მოხალისეობის თქვენი პროგრამის განვითარებასთან ერთად, შესაძლოა გაიზარდოს პრობლემატური, ზოგჯერ უცნაური მოტივაციის მქონე მოხალისეების რაოდენობაც. მოცემული

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

თავის მთავარ საკითხს, სწორედ პრობლემური მოტივაცია წარმოადგენს. სამწუხაროდ, ასეთი რამ მოხდა ბავშვთა საკითხებზე მომუშავე საკმაოდ აღიარებულ ორგანიზაციებში, სადაც ფსიქოლოგიური ტესტის ჩატარების შემდეგაც კი პროგრამაში აიყვანილი იქნა პედოფილი. რა თქმა უნდა ეს უკიდურესი, გამონაკლისი შემთხვევაა. თუმცა, პრობლემური მოტივაციის შესახებ ინფორმაციის ფლობითა და მათი ეფექტური გამოვლენით შესაძლებელია რისკის შემცირება.

არსებობს მნიშვნელოვანი სხვაობა მოხალისეობის სახეობებს შორის - არის თუ არა დაკავშირებული მოხალისეობა საჭიროების მქონე პირეთა დახმარებაზე, თუ ის არ გულისხმობს დახმარებას და სხვაზე ზრუნვას. ფაქტიურად, გაცილებით მეტი უარი აპლიკანტთა მხრიდან არის "დახმარების" პროგრამებზე. ასეთ შემთხვევებში, აპლიკანტებს ურჩევენ ჩაერთონ რაიმე სხვა სფეროში (მაგ. კულტურა ან გარემოს დაცვა). გაცილებით ნაკლებად გვხვდება უკუ-პროცესი.

ქვემოთ მოყვანილია მოხალისეთა ძირითადი შეუსაბამო მოტივაციები. თავიდან, მოდით ჩამოვთვალოთ ზოგადად შეუსაბამო მოტივაციები, შემდეგ კი ჩამოვთვალოთ უშუალოდ "დახმარებაზე" მიმართული მოხალისეობისათვის შეუსაბამო მოტივაციები

1. ზოგადად შეუსაბამო მოტივაციები:

- ახალი მეგობრების შეძენა;
- სამყაროს შეცვლის სურვილი;
- დროში, სივრცესა და ინფორმაციაში დეზორიენტაცია;
- გადამეტებული ექსცენტრულობა

3. ნეგატიური მოტივაციების ძირითადი ნიშნები დამხმარე პროფესიებში:

- გადამეტებული თანაგრძნობა, რომელმაც შესაძლოა კლიენტის კიდევ უფრო მეტად დასუსტება გამოიწვიოს ;
- სუპერგმირი (საკუთარი თავის მნიშვნელობის, შეუცვლელობის შეგრძნება);
- თავდაჯერებულობის ნაკლებობა და ამასთან დაკავშირებით, სურვილი შეხვდეს გაცილებით სუსტ ადამიანს;
- სხვებზე დომინირებისა და გავლენის მოხდენის სურვილი;
- საკუთარი გადაწყვეტილებით მოქმედება;
- აქტიური მოქმედება შეუთანხმებლად;
- საკუთარი ცოდნის გადამეტებული შეფასება.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

12.4 ტრენინგი, განათლება, კონტრაქტის გაფორმება

მოხალისეებთან მუშაობის ამ ფაზის წარმატებით დასრულების შემდეგ, კანდიდატები იძენენ ცოდნას და შეუძლიათ კონკრეტული აქტივობების განხორციელება.

პრაქტიკული მუშაობის დაწყებამდე, შეამოწმეთ მოხალისის მიერ, ტრენინგის განმავლობაში მიღებული ცოდნა და უნარები. ჩვეულებრივ, ეს არის ბოლო შესაძლებლობა, აღმოაჩინოთ მოხალისეობისათვის შეუფერებელი კანდიდატები.

მოხალისეთა ტრენინგი

გრძელვადიან პროგრამებში მონაწილეობისათვის, მოხალისეებმა მონაწილეობა უნდა მიიღონ მრავალსაფეხუროვან ტრენინგში, რომლის მიზანია:

- მისცეს მონაწილეებს სპეციალური ცოდნა და უნარები მოხალისეობრივი აქტივობების განსახორციელებლად;
- გაიცნოს ისინი პიროვნულად.

ტრენინგის სირთულე დამოკიდებულია მოხალისეობის კონკრეტულ პროგრამაზე. აუცილებელია არანაკლებ 3 საფეხურიანი პროცესის განხორციელება, რაც მოიცავს:

i) ტრენინგი - კონკრეტული ინფორმაციის მიწოდება, უნარების გავარჯიშება, ტესტირება, გაურკვეველი საკითხების განმარტება

ii) ტესტირება - მოხალისის მზაობის შემოწმება

iii) კონტრაქტის გაფორმება - თანამშრომლობის დეტალების გარკვევა და ორმხრივი მოლოდინების განსაზღვრა.

მოხალისეთა ტრენინგის დაგეგმვა

მოხალისეთა ტრენინგი საკმაო დროს მოითხოვს. მოხალისეები ხშირად მუშაობენ სამუშაო საათების, სასკოლო ან სხვა მნიშვნელოვანი აქტივობების დასრულების შემდგომ. ამდენად მნიშვნელოვანია, ჩატარებული ტრენინგები იყოს მაქსიმალურად ეფექტური.
ტრენინგის ხანგრძლივობა და ინტენსივობა დამოკიდებულია იმ აქტვობაზე, რომელიც მოხალისემ უნდა განახორციელოს.

ცხრ. 12.4 მოხალისეთა ტრენინგების შედარება მოხალისეობის სხვადასვა პროგრამისათვის.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

"ოკამჟიკი" - გრძელვადიანი მოხალისეობა, მოხალისეები სისტემატიურად ეხმარებიან უსინათლო ადამიანებს	*ერთჯერადი ფანდრაიზინგის (თანხების მოძიების) ღონისძიება გარემოს დაცვითი ორგანიზაციისათვის.*
ხანგრძლივობა: 11 საათი (ტესტის ჩათვლით) – 3 x 3სთ 3 კვირა, 2 სთ. ტესტი	*ხანგრძლივობა:* *2 საათი*
შინაარსი: *1. სემინარი უსინათლო ტრენერთან* *2. უსინათლო პირის ესკორტირების პრაქტიკული ტრენინგი* *3. ჯგუფური დისკუსიები მოტივაციის საკითხებზე, როლების დაზუსტება, ა.შ.* *4. ტესტ -ესკორტი უსინათლო ტრენერთან*	*შინაარსი:* *1. ორგანიზაციის მისიის გაცნობა* *2. მოხალისის გამოსვლა* *3.ტექნიკური ინფორმაცია*

ტრენინგის განმავლობაში, რეკომენდირებულია რაც შეიძლება მეტი პრაქტიკული მაგალითის გამოყენება.

მოხალისეებს არ შეუძლიათ პროფესიონალების ჩანაცვლება. მათი მომზადების დონე უნდა იყოს ადექვატური. უნდა დავიცვათ გონივრული ბალანსი და არ უნდა ვეცადოთ, მოვამზადოთ "მოხალისე პროფესიონალი". ერთის მხრივ, მოხალისეს უნდა მივაწოდოთ ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, მეორეს მხრივ კი არ უნდა გადავტვირთოთ ისინი ვალდებულებებითა და უნარებით.

12.5. მოხალისეთა მოტივაცია

თუკი მოხალისემ წარმატებით ჩააბარა ტესტი და ხელი მოაწერა კონტრაქტს, მუშაობა იწყება: უწყვეტი კოორდინაცია, კომუნიკაცია და სუპერვიზია. დამატებით, მნიშვნელოვანია მოხალისეთა მოტივაციის შენარჩუნება. ეს უკანასკნელი შესაძლებელია გაკეთდეს შემდეგი გზებით:

- მოხალისეობის შესახებ მათი მოლოდინების გააზრება;

- მიმდინარე საქმიანობით მათი კმაყოფლების განხილვა;

- შედეგების, წარმატებებისა და მარცხის გააზრება;

*უწყვეტი მოტივაციის საუკეთესო საშუალებას უკუკავშირი (*Feedback*) წარმოადგენს*

უკუკავშირი (გაზიარება)

უკუკავშირი (გაზიარება) ეს არის ინფორმაცია ჩვენი შედეგების ხარისხისა და რაოდენობის შესახებ, რომელიც საშუალებას გვაძლევს შევცვალოთ ჩვენი ქცევა მაქსიმალური შედეგის მისაღებად.

უკუკავშირი ეს სიტუაციის სარკეში ასახვაა. თუ ჩვენ არ ვართ კმაყოფილი, როგორ გამოვიყურებით, ვცდილობთ შევიცვალოთ. იმ შემთხვევაში, თუკი არ ვიცით როგორი სიტუაცია შევქმენით ჩვენი ქცევით, ჩვენ არ გვეცოდინება როდის ვაკეთებთ რაღაცას კარგად

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

და როდის ცუდად - ეს კი ნიშნავს, რომ ჩვენ ვერ შევძლებთ სიტუაციის გაუმჯობესებას.

უკუკავშირი არის შედეგების შეფასების უნმიშვნელოვანესი ელემენტი .
უკუკავშირი არ არის კრიტიკა.
უკუკავშირი არ არის პირადი შეტევა.

დავალება 14

გაუზიარეთ თქვენი მოსაზრებები მოხალისეს, რომელმაც ვერ შეძლო თავისი სამუშაოს შესრულება. შეგიძლიათ გამოიყენოთ შემდეგი რეკომენდაციები:

1. უთხარით რაიმე პოზიტიური 2. აღწერეთ კონკრეტული სიტუაცია 3. როდესაც შენ … მე ვიგრძენი ... 4. დაფიქრდით, რას ფიქრობს სერვისის მიმღები პირი 5. იყავით გულწრფელი 6. გააკეთეთ კონკრეტული დასკვნები (რას შეცვლიდა მოხალისე, რას შეცვლიდით თქვენ?) 7. დაასრულეთ პოზიტიურ ნოტზე	გააკეთეთ ჩანაწერები, რაზე გსურთ ესაუბროთ თქვენს მოხალისეს (ძირითადი სიტყვები და წინადადებები)

12.6 უწყვეტი მუშაობა მოხალისეებთან (დახმარება და აქტივაცია)

მოხალისეობის კოორდინირება მოიცავს რამდენიმე სფეროსა და დავალებას, რომელიც სისტემატიურად უნდა განხორციელდეს. წარმოგიდგენთ მათგან ყველაზე მნიშვნელოვანს, რომელიც ასევე ასახავს მოხალისეთა კოორდინატორის საქმიანობას.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეთა კოორდინაციის ორგანიზაციული ასპექტები

მოხალისეთა უფლებები და ვალდებულებები

მოხალისეთა უფლებებსა და ვალდებულებებს იცავს:

- კონტრაქტი;
- ეთიკის კოდექსი;
- უფლება-მოვალეობების მოკლე ჩამონათვალი.

რეკომენდირებულია, რომ შემუშავებული იქნას და მოხალისეს გადაეცეს მისი უფლება-მოვალეობების მოკლე ჩამონათვალი. (ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული და კონტრაქტს თანდართული ნაბეჭდი ინფორმაცია).

ცხრ 12.6 ჩეხეთში არსებული, სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციის "Mame otevreno" -ს უფლება-მოვალეობების ჩამონათვალი. (ორგანიზაცია უზრუნველყოფს მოხალისეების გაგზავნას გონებრივი განვითარების შეზღუდვის მქონე ბავშვების დასახმარებლად)

მოხალისეს უფლება აქვს: • იცნობდეს საკუთარ უფლებებსა და მოვალეობებს; • მიიღოს სრული ინფორმაცია იმ ორგანიზაციის მისიისა და საქმიანობის შესახებ, რომელმაც მოხალისე მიიწვია დახმარებისათვის; • მიიღოს სრული ინფორმაცია იმ აქტივობების შესახებ, რომელიც მოხალისემ უნდა განახორციელოს, მათ შორის ინფორმაცია ანგარიშის შევსება-მომზადებისათვის საჭირო შინაარსისა და დროის შესახებ; • განახორციელოს აქტივობები, რომელიც მოხალისის მოლოდინებს აკმაყოფილებს; • მიიღოს ცოდნა (ტრენინგში მონაწილეობა), სუპერვიზია და იყოს დაზღვეული; • შეეძლოს პროექტის კოორდინატორთან და/ან პროექტის სუპერვაიზორთან ურთიერთობა და თანამშრომლობა. • "არა"-ს თქმის უფლება, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც აქტივობები შეესაბამება მოხალისის ინტერესებსა და შესაძლებლობებს. • იცოდეს, რამდენად ეფექტურად იქნა შესრულებული სამუშაო - მონაწილეობა მიიღოს შეფასების პროცესში. **მოხალისის ვალდებულებები** • შეასრულოს მასზე დაკისრებული დავალებები - მაგ. გაატაროს თავისუფალი დრო

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

კლიენტთან, კონტრაქტში გაწერილი დროის ფარგლებში; დაესწროს სუპერვიზიის და სხვა მნიშვნელოვან შეხვედრებს.

• დაიცვას კლიენტის იმ პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა, რომელიც მისი მოხალისეობის პერიოდში გახდება ცნობილი;

• აცნობოს კოორდინატორს საკუთარი ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ, როდესაც ამას შესასრულებელი სამუშაოს სპეციფიკა მოითხოვს;

• იცოდეს და ყურადღება მიაქციოს საკუთარ შეზღუდვებს (დრო, ჯანმრთელობა და ა.შ.)

• რაიმე პრობლემის ან საეჭვო შემთხვევის დროს, პირადად დაუკავშირდეს პროგრამის კოორდინატორს;

• კლიენტის მოულოდნელად დაზიანების ან უბედური შემთხვევის დროს, მოითხოვოს საჭირო დახმარება ან მკურნალობა, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში თავად გაუწიოს პირველადი დახმარება;

• ახდენდეს საკუთარი თავის იდენტიფიცირებას იმ ორგანიზაციის მისიასთან, რომელშიც მოხალისედ მუშაობს და იყოს მისი წარმომადგენელი გარე ურთიერთობებში.

პირველი კონტაქტი პრაქტიკასთან

ეს არის ეტაპი, როდესაც ტრენინგიდან მიღებული ცოდნითა და გარკვეული უნარებით აღჭურვილი მოხალისე პირველად იწყებს პრაქტიკულ საქმიანობას. აქამდე, პრაქტიკა მათთვის მხოლოდ "უცნობი ქვეყანა" (ტერა ინკოგნიტა) იყო. ამან შესაძლოა მრავალი ნეგატიური გრძნობა გამოიწვიოს - სტრესი, დაძაბულობა, შფოთვა, შიში. პრაქტიკული საქმიანობის დაწყების სირთულის დასაძლევად, რეკომენდირებულია საწყის ეტაპებზე მეტი ყურადღება დაეთმოს მოხალისეთა მხარდაჭერას. არსებობს მოხალისეთა დახმარების რამდენიმე გზა:

- *„მენტორი“* - გამოცდილი მოხალისე, რომელიც ესწრება ახალი მოხალისის საქმიანობას პირველი დღეების განმავლობაში;
- *„კოორდინატორის მიერ მართული გაცნობითი შეხვედრა* - საქმიანობიდან გამომდინარე, შესაძლოა მოხალისე წარდგენილი იქნას კლიენტის ოჯახის წევრებისათვის;
- *"რაუნდი" ("Round)* მოხალისის ან მოხალისეთა ჯგუფის წარდგენა პერსონალისათვის.

მოხალისეთა ინფორმირება

უკუკავშირის გარდა, აუცილებელია მოხალისეებს გავუზიაროთ ინფორმაცია პროექტის მიმდინარე სიტუაციის, შედეგებისა და მოხალისეობასთან დაკავშირებული სხვადასხვა

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ღონისძიების შესახებ. რამდენადაც არსებობს დიდი მოცულობის ინფორმაცია, კოორდინატორმა კარგად უნდა გაიაზროს, მისი რა ნაწილი უნდა მიაწოდოს მოხალისეს. გრძელვადიან მოხალისეობაზე ფოკუსირებულ მოხალისეთა დიდ ცენტრებში, სასარგებლოა თავად მოხალისეებს მიეცეთ საშუალება გაგვიზიარონ საკუთარი პრაქტიკიდან მიღებული ცოდნა.

ზოგიერთი შესაძლოა ვარიანტია:

პასიური - რომლის უპირატესობაა მისაწოდებელი ინფორმაციის არა-ძალადობრივ ფორმა. ასევე, შესაძლებელია მეტი ტექსტებისა და ფოტოების განთავსება.

- ორგანიზაციის ვებ-გვერდი
- შენიშვნების დაფა (ორგანიზაციის შენობაზე, სოფელში ავტობუსის მთავარ გაჩერებაზე)

პროგრესირებადი- უპირატესობაა დროულობა და მიზანმიმართულობა

- საინფორმაციო ბიულეტინი
- პირდაპირი ელ.ფოსტა

დამატებითი ინფორმაციის მიწოდებისას, რეკომენდირებულია მოხალისეებისაგან თანხმობის მიღება. ზედმეტმა ინფორმაციამ შესაძლოა მათ საქმიანობისადმი ინტერესი დაუკარგოს.

მტკიცებულება და მონაცემთა ბაზა.

მტკიცებულება არის მთავარი ასპექტი შემდეგ საკითხებთან მიმართებაში:

- განხორციელებული აქტივობები;
- შედეგების შეფასება;
- სტატისტიკური მონაცემები.

ზოგიერთი ორგანიზაცია, მოხალისეთა საქმიანობის დოკუმენტირებისათვის იყენებს ე.წ. დასწრების ჟურნალს, ზოგი კი ელექტრონულ ჩანაწერებს ან ელ-ფოსტას. შესაძლებლობის შემთხვევაში, გირჩევთ აწარმოოთ მოხალისის მიერ დადასტურებული ფორმატის დოკუმენტი (მაგ. სარეგისტრაციო ჟურნალი) .

მოხალისეთა მონაცემთა ბაზა, კონტაქტების მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ და მისაწვდომ წყაროს წარმოადგენს. მონაცემთა გამართული ბაზა საკმაოდ ამარტივებს მოხალისეთა კოორდინატორის საქმიანობას.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

უნიფორმა (სპეც. ტანსაცმელი)

ზოგიერთ ორგანიზაციაში, მოხალისეები იყენებენ მაისურებს, რომელზეც ლოგო ან წარწერა ”მოხალისე” -ა განთავსებული. იმ შემთხვევაში, თუკი ორგანიზაციის თანამშრომლები იყენებენ რაიმე ნიშანს (მაისური, კეპი, სამკერდე ნიშანი) რეკომენდირებულია იგივე ნიშანი ატარონ მოხალისეებმაც.
ზოგიერთი ორგანიზაცია იყენებს ე.წ. ”მოხალისის მოწმობას”. მნიშვნელოვანია, რომ ზოგიერთ მოხალისეს შეიძლება სურდეს ასეთი მოწმობის მიღება. დაფიქრდით, რამდენად საჭირო და სასარგებლოა ეს თქვენი საქმიანობისათვის.

უწყვეტი დახმარება

მოხალისეთა გააქტიურებისა და დახმარების ყველაზე ხშირად გამოყენებადი ხერხები:

- სოციალური ქსელური მუშაობა

- ონ-ლაინ კონფერენცია (E-mail)

- სუპერვიზია (იხ. თავი 12.7)

- დამატებითი განათლება

- წლიური შეხვედრები

- თვით-დახმარების ჯგუფები

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

დავალება 15

აირჩიეთ ნებისმიერი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაცია და შეეცადეთ განსაზღვროთ მოხალისეთათვის უწყვეტი დახმარების გზები.
ეცადეთ შეავსოთ ცხრილი, უჯრებში მითითებული ინსტრუქციების თანახმად. .

მაღალეფექტურობა *მაღალი ფასი*	*მაღალეფექტურობა* *დაბალი ფასი*
დიდი ზეგავლენა *მაღალი ფასი*	*დიდი ზეგავლენა* *დაბალი ფასი*

12.7. სუპერვიზია (დაკვირვება, ხელმძღვანელობა)

ჩვეულებრივ, სუპერვიზია (დაკვირვება, ხელმძღვანელობა) განიმარტება როგორც **"სისტემატიური, დაცული და კომფრტული სივრცე გააზრებისათვის,** რომლის მიზანსაც წარმოადგენს განხორციელებული სამუშაოებისა და სერვისების გაუმჯობესება." ზოგიერთ პროგრამებში, სუპერვიზიის პროცესის მრავალჯერადი გაცდენა იწვევს მოხალისეთა პროგრამიდან ამოვარდნას და მათი კონტრაქტის დასრულებას.

სუპერვიზიის ფორმები:

- *ინდივიდუალური სუპერვიზია*

მიმართულია კლიენტთან ან მის სოციალურ გარემოსთან მიმართებაში, მოულოდნელი სიტუაციების, საფრთხეებისა და სხვა სერიოზული პრობლემების გადაჭრაზე. მოხალისე და სუპერვაიზორი შემთხვევას განიხილავენ ინდივიდუალურად, რათა ის ნეგატიურად არ აისახოს მოხალისის საქმიანობაზე. ინდივიდუალური სუპერვიზია ასევე გამოიყენება იმ პრობლემების გადასაჭრელად, რომლის მოგვარებაც არ შეიძლება ჯგუფური სუპერვიზიის შემთხვევაში, ასეთი მუშაობისათვის არასაკმარისი დროის ან თემატური შეუფერებლობის გამო.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

- ჯგუფური სუპერვიზია

ჯგუფური სუპერვიზია ყველაზე მეტად გავრცელებულ და ძირითად ფორმას წარმოადგენს. ის რეგულარულად ტარდება (მაგ. ყოველ 4 -6 კვირაში ერთხელ). რეკომენდირებულია, მოხალისეთათვის სუპერვიზია იყოს სავალდებულო. ამისათვის უნდა განისაზღვროს თუნდაც მინიმალური სავალდებულო დასწრება. მონაწილეობის სავალდებულო მოცულობა, რა თქმა უნდა დამოკიდებულია მოხალისის ჩართულობის ხარისხზე. სუპერვიზიის ჯგუფში არ უნდა შედიოდეს 10- 12 წევრზე მეტი და მას უნდა ხელმძღვანელობდეს დამოუკიდებელი (გარეშე) სუპერვაიზორი.

აქცენტი სუპერვიზიაზე

- გუნდური სუპერვიზია

პროფესიონალთა გუნდში პრობლემების გადაჭრის ყველაზე მოსახერხებელი ფორმაა გუნდური სუპერვიზია. ასევე შეიძლება გამოყენებული იქნას მოხალისეთა აქტივობები, სადაც მოხალისეთა გუნდი დიდი ხნის განმავლობაში მუშაობს ერთად, თუმცა ამას უფრო გამონაკლისის სახე აქვს.

*- **შემთხვევის სუპერვიზია***

ჯგუფური სუპერვიზიის ყველაზე გავრცელებულ და საფუძვლიან ფორმას ”შემთხვევის სუპერვიზია” წარმოადგენს. ეს არის კონკრეტული პრობლემის და ინდივიდუალური სიტუაციების ანალიზი. ყოველი მოხალისე წარმოადგენს საკუთარი საქმიანობის პროგრესს. აუცილებლობის შემთხვევაში, ჯგუფური განხილვისა და სუპერვაიზორის ჩარევის გარდა, შეგიძლიათ გამოიყენოთ სტიმულაციის სხვა ხერხები (როლური თამაშები, ფსიქოდრამა, ა.შ.)

- განვითარების სუპერვიზია

გამოიყენება გრძელვადიან მოხალისეობრივ საქმიანობაში. ჯგუფი იღებს გადაწყვეტილებას მოხალისეთა საქმიანობაში, კონკრეტულ ეტაპებზე წამოჭრილ ტიპიურ პრობლემებთან დაკავშირებით. სუპერვაიზორის როლს წარმოადგენს მოხალისის შემოქმედებითი აქტივობების ინიცირება და სუპერვიზია. განვითარების სუპერვიზიის ჩასანაცვლებლად ასევე სასარგებლო შეიძლება იყოს შესაბამის თემებზე დისკუსიები და გუნდური განხილვები.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ცხრ 12.7 სუპერვიზიის პოპულარული და ხშირად გამოყენებული მეთოდი - ბალინტის ჯგუფი

შესავალი

მეთოდს სახელი მიენიჭა უნგრელი ფსიქოანალიტიკოსის, მიხეილ ბალინტის საპატივცემულოდ, რომელმაც ასეთ ჯგუფებთან მუშაობა დაიწყო 1950 -იან წლებში, ექიმი-პაციენტის ურთიერთობების შესასწავლად. მან აღწერა ეს ჯგუფები როგორც "ტრენინგი - კვლევის ერთიანობა".

ბალინტის ჯგუფი (The Balint Group)

შედგება 6-12 ექიმისა და 1-2 ლიდერისაგან.

1. ლიდერი კითხულობს - ***"ვინ წარმოადგენს მაგალითს?"***

2. მოხალისე პრეზენტატორი, რომელიც **ყვება რაღაც საკონსულტაციო ისტორიას.** ეს არის არა სტანდარტული პრეზენტაცია, არამედ აღწერა, თუ რა მოხდა მოხალისესა და კლიენტს შორის. ისტორია არ უნდა იყოს გრძელი, რთული ან ამაღელვებელი.

3. ***კითხვები*** - სხვებს შეუძლიათ დასვან კითხვები დეტალების გასარკვევად.

4. ***ფანტაზია*** - ჯგუფი განიხილავს წარმოსახვებს - ეს შეიძლება იყოს იდეები, ემოციები, გრძნობები, სხვადასხვა მხარის მიერ ჩამოყალიბებული შეხედულებები. სიტუაციის წარმდგენი პრეზენტატორი გაჩუმებულია.

5. ***გადაწყვეტილება*** - ჯგუფი წარმოადგენს სხვადასხვაგვარ გადაწყვეტილებებს წარმოდგენლ სიტუაციასთან დაკავშირებით. პრეზენტატორი კვლავ ჩუმად არის.

6. ***მიმოხილვა*** - პრეზენტატორი უზიარებს ჯგუფს შედეგებს.

მთელი დისკუსია ჯგუფში არის კონფიდენციალური

რა გადაწყვეტილების მიღება შეუძლია ბალინტის ჯგუფს?

- იძლევა საკუთარი მუშაობის გააზრების საშუალებას;
- იძლევა სხვა შესაძლებლობების აღმოჩენის საშუალებას;
- ჯგუფი უზრუნველყოფს დახმარებას და აუმჯობესებს კომუნიკაციას გარშემო მყოფებთან;
- მას შეუძლია აამაღლოს "სამუშაოთი" მიღებული კმაყოფილება და დაეხმაროს თავიდან აიცილოს გადაღლა

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

რისი გადაჭრა არ შეუძლია ბალინტის ჯგუფს?

- ის არ ეუბნება მოხალისეს, როგორ შეასრულოს სამუშაო;

- ის არ იძლევა მზა პასუხებს;

- ის არ წყვეტს კლიენტების ყველა პრობლემას.

ბალინტის ჯგუფის შინაარსს ყოველთვის წარმოადგენდა გამოცდილებს გაზიარება და ადამიანების დახმარება საკუთარ პრობლემაზე დაკვირვებასა და თავიდან გააზრებაში.

Supervisor (დამკვირვებელი)

სუპერვაიზორი შეიძლება იყოს ფსიქოლოგი, ექიმი, მასწავლებელი ან სხვა პროფესიონალი, რომელსაც გავლილი აქვს სუპერვიზიის (დაკვირვების) სპეციალიზირებული ტრენინგი.

შერჩევის მნიშვნელოვან პირობას წარმოადგენს დრო, რომელიც სუპერვაიზორს შეუძლია დაუთმოს საჭიროებებს, მოხალისეთა კოორდინატორსა და პროგრამის ინტერესებს. პრაქტიკა აჩვენებს, რომ შემთხვევათა უმეტესობაში, სუპერვაიზორები შეირჩევიან სხვა ორგანიზაციების ან სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების პირადი რჩევების საფუძველზე.

გირჩევთ, სუპერვაიზორთან გააფორმოთ კონტრაქტი.

კონტრაქტში განსაზღვრული უნდა იყოს::

- მხარეები;

- სუპერვიზიის სიხშირე და დრო ;

- მოხალისეთა რაოდენობა, რომელთა სუპერვიზია ხდება;

- ვინ ესწრება სუპერვიზიას (მონაწილეთა შემადგენლობა)

- სუპერვაიზორის როლი

- მეთოდები და ინფორმაციის მოცულობა, რომელიც განხილული უნდა იქნას სუპერვიზიის პროცესში.

- სუპერვიზიის გაუქმება;

- არსებობს თუ არა და თუ არსებობს სად ინახება სუპერვიზიის ჩანაწერები + ვის მიუწვდება მათზე ხელი.

სუპერვაიზორი შეიძლება არ იყოს ორგანიზაციის თანამშრომელი და იყოს დამოუკიდებელი პირი. ჩვეულებრივ, სუპერვაიზორები არიან კონტრაქტის საფუძველზე გარედან დაქირავებული ექსპერტები და მათი მომსახურება საკმაოდ ძვირადღირებულია. ამდენად,

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მოხალისეობის ბიუჯეტის დაგეგმვისას, არ დაგავიწყდეთ ამ პუნქტის ხარჯებში გათვალისწინება.

დავალება 16

ეცადეთ გადაჭრათ მოცემული პრობლემა, ჯგუფში ბალინტის მიდგომის მიხედვით. აირჩიეთ ერთი სუპერვაიზორი და ერთი მოხალისე (ალექსი), დანარჩენები იქნებიან სხვა მოხალისეები. სუპერვაიზორი მართავს ჯგუფს და ახორციელებს პროცესის ფასილიტაციას.

მაგალითი:
ალექსს სურს მოხალისის სტატუსით დაეხმაროს ორგანიზაციას, რომელიც ღარიბ უბნებში მცხოვრებ ბავშვებს ეხმარება დამატებითი განათლების მიღებაში. ალექსი არის კომპიუტერული ტექნოლოგიების ექსპერტი და სურს ბავშვებს ასწავლოს კომპიუტერთან მუშაობა. 10 ბავშვისათვის ჩატარებული პირველი წარმატებული კურსის შემდეგ, მეორე ჯერზე მოვიდა 2 ბავშვი. ალექსი იმედგაცრუებულია და ბავშვებს უკან უშვებს სახლში. ის ამბობს, რომ ეს მისი სამუშაო დროის ფუჭი ხარჯვაა.
ალექსი მოდის სუპერვიზიაზე თავისი შემთხვევის წარმოსადგენად.
ჩანაწერებისათვის გამოიყენეთ მოცემული ცხრილი

1-ლი ნაბიჯი: მოხალისე ალექსი მოდის თავისი პრობლემის გასაცნობად.

მე-2 ნაბიჯი: სხვა მოხალისეები აზუსტებენ დეტალებს. მოხალისე ალექსი ჩუმად არის

მე-3 ნაბიჯი: სხვა მოხალისეები გამოთქვამენ თავიანთ ფანტაზიებს. მოხალისე ალექსი ჩუმად არის
მე-4 ნაბიჯი: სხვა მოხალისეები სთავაზობენ გადაწყვეტილებებს. მოხალისე ალექსი ჩუმად არის
მე-5 ნაბიჯი: მოხალისე ალექსი ყვება თავისი გრძნობებისა და გადაწყვეტილების შესახებ.

12.8. შეფასება

შეფასება არის მოხალისეებთან მუშაობის ციკლის შემაჯამებელი პროცესი. შეფასება აუცილებელია ახალი გზების დასახვისათვის.

შეფასება შეიძლება ჩატარდეს:

- უწყვეტად - მისი შედეგი წარმოადგენს რესურსს მიმდინარე მცირე ცვლილებებისათვის (წესებში, მეთოდოლოგიაში, ადმინისტრირებაში, კომუნიკაციებში, ა.შ.)

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

- წლიურად - შედეგების საფუძველზე შეიძლება მოხდეს ცვლილება პროგრამის სტრატეგიაში (ამოცანების, მუშაობის მეთოდების შეცვლა).

- საჭიროებისამებრ - მნიშვნელოვანი მოვლენის, პროექტის შემდეგ ან რაიმე მნიშვნელოვანი მიზეზის გამო.

როგორ შევაფასოთ:

- სტატისტიკური მონაცემების დამუშავებით
- პროექტის გუნდის შეხვედრებით
- მოხალისეებთან ჯგუფური შეხვედრებით.

მოხალისეები იმსახურებენ, რომ მათი მუშაობა აღრიცხული იქნას. ძალიან კარგია, როდესაც თქვენ შეგიძლიათ გააცნოთ მოხალისეებს მათი მუშაობის შედეგი. აღრიცხული შეიძლება იქნას:

- საათების რაოდენობა, რომელსაც მოხალისეები ორგანიზაციასა და კლიენტებს უთმობენ;
- რამდენი ხნის განმავლობაში ეხმარებოდნენ მოხალისეები ორგანიზაციას;
- კონკრეტულ პერიოდში მიღებული მნიშვნელვანი შედეგები.

შეფასების პროცესის შედეგები შეიძლება გამოყენებული იქნას, რათა:

- დადასტურდეს მიღებული შედეგების შესაბამისობა პროგრამის მისიასა და ამოცანებთან; მოსალოდნელი შედეგების მიღწევა;
- დაფიქსირდეს ახალი დადებითი ტენდენციები (მოხალისეთა გაზრდილი რაოდენობა, დაბალი ბრუნვა);
- ყურადღება მიექცეს არასასურველ ტენდენციებს (საჩივრების მაღალი მაჩვენებელი, მოხალისეთა დაბალი აქტიურობა);
- ყურადღება მიექცეს სამუშაო პრაქტიკაში არსებულ საფრთხეებისა და ნაკლოვანებებს.

წლიური შეფასების შედეგებმა შეიძლება დაადასტუროს არგუმენტი, რომ მოხალისეობა არის ”ბიზნეს-ორიენტირებულ საზოგადოებაში განხორციელებული აქტივობა. შეფასება შეიძლება გახდეს მძლავრი არგუმენტი იმისა, რომ მოხალისეობა არის არა მხოლოდ ადამიანურობის, არამედ საზოგადოებისათვის ეკონომიკური ეფექტის მომტანი წყაროც. მოხალისეობის უწყვეტი ტრადიციის მქონე ქვეყნებში მიღებულია, რომ მოხალისეთა მიერ ნამუშევარი საათები კონვერტირებული იქნას მატერიალურ გამოხატულებაში (ფულში).

შეფასების პროცესთან ერთად, ძალიან მნიშვნელოვანია მისი შედეგების წარმოჩენა (განსაკუთრებით დადებითი შედეგების). არსებობს ამ შედეგების წარმოჩინების სხვადასხვა გზა. მთავარი აქ არის ის, რომ შეფასების შედეგებს გაეცნონ მოხალისეები. ეს ზრდის მათ მოტივაციას, როგორც ეს აღწერილია 12.5 მუხლში.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

შეფასების შედეგების გავრცელების ძირითად გზას წარმოადგენს:

- შედეგების გაცნობა და ჯილდოების გადაცემა მოხალისეების, კლიენტებისა და პარტნიორების ყოველწლიურ ღონისძიებებზე (კარგი იქნება მნიშვნელოვანი სტუმრების, ადგილობრივი მუნიციპალიტეტების, სპონსორების წარმომადგენლების მოწვევა).

- წლიური ანგარიში;
- სტატია ადგილობრივ მედიაში;
- ანგარიში რადიოში ან ტელევიზიაში;
- ორგანიზაციის ვებ-გვერდი;
- ბიულეტინი.

12.9. მოხალისესთან თანამშრომლობის დასრულება

დადებითი შედეგების გარდა, შეფასებით შეიძლება ასევე გამოვლინდეს სპეციფიკური საკითხები, რომელიც მყისიერ გადაჭრას მოითხოვს. შესაძლოა ეს იყოს კონკრეტულ მოხალისესთან თანამშრომლობის დასრულება.

მოხალისესთან თანამშრომლობის დასრულება ძალიან მგრძნობიარე პროცესია. თუკი ის მოხალისის მიერ არის ინიცირებული და არ არსებობს რაიმე კონფლიქტი, მაშინ გაცილებით მარტივია. ბევრად რთულია, როდესაც თქვენ უნდა უთხრათ მოხალისეს, რომ რაღაც მიზეზის გამო, მისი წასვლა აუცილებელია.

როგორ უნდა უთხრა ადამიანს, რომელიც საკუთარი თავისუფალ დროის ხარჯზე, უსასყიდლოდ აკეთებდა კარგ საქმეს, ”იცი რა, მე აღარ მინდა გააგრძელო ჩვენი დახმარება. შენ უნდა დაგვტოვო!. ფაქტიურად, ეს შეუძლებელია

სწორედ ამიტომ, დასრულების ფაზა მოითხოვს განსაკუთრებულ ყურადღებას.

მოხალისესთან თანამშრომლობის დასრულებას შეიძლება სხვადასხვა მიზეზი ქონდეს და ამისათვის დროის შერჩევა არის საჭირო. უმეტეს შემთხვევაში, თანამშრომლობა სრულდება:

- *ინტერვიუს განმავლობაში* - შესაძლოა მოხდეს ისე, რომ მოხალისე არ შეეფერებოდეს თქვენს მიერ შეთავაზებულ საქმეს. ასეთ შემთხვევაში შეიძლება მოხალისეს მივუთითოთ სხვა ორგანიზაცია, სადაც მას შეუძლია მიმართოს.
- *გამოსაცდელი პერიოდის შემდეგ* - გამოსაცდელი პერიოდი მნიშვნელოვანია ორივე

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

მხარისათვის - როგორც ორგანიზაციის, ასევე მოხალისისათვის, იმისათვის, რომ მოხდეს მხარეთა მოქმედებების გადახედვა. საცდელი პერიოდი იძლევა ასეთი გადახედვის ლეგიტიმურ შესაძლებლობას და შემდგომი ინტერვიუ არ არის რთული.

- *ხანგრძლივი დროის შემდეგ* - თანამშრომლობის შეწყვეტის მიზეზები შეიძლება წარმოიშვას ორივე მხრიდან და შეიძლება ქონდეს სხვადასხვა მიზეზი.

მოხალისეს შეიძლება ქონდეს სხვადასხვა ობიექტური და სუბიექტური მიზეზები, ისეთი როგორიცაა:

- პიროვნული პრიორიტეტების ან მდგომარეობის ცვლილება - ოჯახური პირობები, ცვლილებები ოჯახურ სტატუსში (დაოჯახება);
- მომატებული სასკოლო ვალდებულებები (დამამთავრებელი წელი, თემაზე მუშაობა, ა.შ.);
- დასაქმების სტატუსის შეცვლა, გაზრდილი სამუშაო საათები ან მოთხოვნები სამსახურში;
- საცხოვრებლის შეცვლა;
- მოხალისეობის დასრულება "გადადგომა" - დაეხმარეთ ამ დამსახურებულ მოხალისეებს დაასრულონ საქმიანობა ღირსეულად, სანამ კრიზისული სიტუაცია დადგება.

ორგანიზაციას შეიძლება ქონდეს შემდეგი მიზეზები:

- მოხალისის მუშაობით გამოწვეული უკმაყოფილება;
- მოხალისის მხრიდან ხანგრძლივი პერიოდით უმოქმედობა (მოხალისეს სურს ქონდეს მოხალისის სტატუსი, მაგრამ თავად არანაირი წვლილი არ შეაქვს ორგანიზაციის საქმიანობაში);
- პროექტის დასრულება.

მოხალისესთან კონტრაქტის დასრულება შესაძლოა არ ნიშნავდეს ურთიერთთანამშრომლობის სრულ შეწყვეტას. ზოგჯერ არსებობს შესაძლებლობები ან ალტერნატივა, რომლის შეთავაზებაც შეგიძლიათ მოხალისისთვის. მაგ:

- მოხალისედ ჩართვა სხვა უბანზე;
- დამატებითი ტრენინგი;
- მოხალისეობის დროებითი შეწყვეტა;
- ორგანიზაციის შეცვლა.

კატეგორიულად გირჩევთ, ყველაფერი გააკეთოთ იმისათვის, რომ მოხალისესთან თანამშრომლობა დაასრულოთ კონფლიქტის გარეშე. დასასრული უნდა იყოს ემოციური, თუმცა მკაფიო და დამაჯერებელი.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ზოგიერთი მოხალისე შეიძლება გახდეს ინდივიდუალური დონორი მას შემდეგ, რაც თქვენს ორგანიზაციაში მოხალისეობას დაასრულებს. ასევე შეიძლება პოპულარიზაცია გაუწიოს თქვენს ბრენდსა და აქტივობებს; დაგეხმაროთ ახალი მოხალისეებისა და დონორების მოზიდვაში.

სწორედ ამიტომ მიზანშეწონილია, რომ მოხალისესთან თანამშრომლობა იყოს პროფესიონალური, ღია და სამართლიანი

ქვემოთ მოყვანილია რჩევები თქვენი ორგანიზაციის მოხალისესთან თანამშრომლობის დასრულების ინტერვიუსათვის:

- ჩაატარეთ ინტერვიუ მშვიდ, მაქსიმალურად პრივატულ გარემოში;
- ინტერვიუ უნდა იყოს სწრაფი, პირდაპირი და დამაჯერებელი;
- მოამზადეთ ზუსტი სიტყვები ან წინადადებები, რომელსაც საუბრისას გამოიყენებთ;
- ყოველგვარი ბრალდებისა და კამათის გარეშე შეატყობინეთ თანამშრომლობის დასრულების შესახებ;
- ნუ დაუშვებთ, რომ ემოციებმა გავლენა იქონიონ მოლაპარაკების პროცესზე;
- ნუ დაიწყებთ კამათს გადაწყვეტილებაზე;
- ნუ ეცდებით რჩევის მიცემას;
- იყავით მზად, დაასრულოთ საუბარი, შეაჯამეთ ის და შესთავაზეთ მისი დასრულება.

13. მოხალისეობის ფაქტები ევროპაში (კვლევის შედეგები)

ფაქტები და მონაცემები მოძიებულია გერმანიის ნაციონალური მოხალისეთა ცენტრის CIVIQ–ის მიერ, 2004 წელს ჩატარებული კვლევიდან "დღის წესრიგშია მოხალისეობა და მონაწილეობა"

ქვემოთ წარმოდგენილია 3 ინდიკატორი საერთაშორისო გამოცდილების შესადარებლად

- მოხალისეთა რაოდენობა
- მოხალისეობის ყველაზე გავრცელებული სფეროები
- პირველი კონტაქტი მოხალისეობასთან

	გრძელვადიან მოხალისეთა % მაჩვენებელი მოსახლეობაში	*ყველაზე მეტად გავრცელებული სექტორი/სფერო*	*მოხალისეების მოზიდვა ძირითადად ხდება:*

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

ბელგია	20 %	**- სოციალური სექტორი**, განსაკუთრებით რთულ სიტუაციებში მყოფი ადამიანების დასახმარება - სპორტი, ეკონიმიკა, თავისუფალი დროს გატარება, კულტურა, გარემო	მეგობრებსა და ოჯახებში, სამსახურებში, რელიგიურ დაჯგუფებებში.
დანია	35 %		მეგობრებსა და ოჯახის წევრებს შორის, სამსახურებში, ასევე მედიით წარმოებული სარეკლამო კამპანიის შედეგად.
საფრანგეთი	19 %	სპორტი, კულტურა და თავისუფალი დროის გატარება	მეგობრებისა და ოჯახის წევრების კონტაქტებით, დასაქმებისა და რელიგიურ ჯგუფებში
ირლანდია	33 %	სოციალური სექტორი	პირველ რიგში ოჯახის წევრებში, შემდეგ მეგობრებში. თუმცა, ზემოხსენებული ევროკავშირის ორგანიზაციისა და საპრეზენტაციო მასალებისაგან განსხვავებით, მესამე ადგილზეა რელიგიური ასოციაციები.
უნგრეთი	5% (30 % პერიოდული მოხალისეობა)	რელიგიური აქტივობები, შემდეგ ჯანდაცვა და სოციალური დაცვა, სპორტული ღონისძიებები	
ნიდერლანდები	25%	სპორტული ღონისძიებები, რასაც მოყვება რელიგიური აქტივობები, ჯანდაცვისა და სოციალური სფეროები	
ავსტრია	51 % (15 წლზე მეტი)	ყველაზე მეტი ინტერესია სამეზობლოს, საზოგადოების (თემის) დახმარებაზე.	ოჯახის წევრებში, მეგობრებში, კოლეგებსა და სოციალური აქტივობებისას. მოზიდული მოხალისეების უმეტესობასთან მუშაობს ავსტრიის მოხალისეობრივი მუშაობის საბჭო
დიდი ბრიტანეთი	48% (18 წელზე მეტი)	აქტივობები, ასევე სათემო აქტივობები და მესამე, ყველაზე გავრცელებული სფეროა ბავშვთა განათლება	ძირითადად მეგობრებისა და ოჯახის კონტაქტებში, სხვადასხვა რელიგიურ ჯგუფებში.

ევროპაში საკმაოდ საინტერესო ფენომენი შეიმჩნევა. მოხალისეობის ფორმალიზება და ინსტიტუციონალიზაცია მატულობს (კათოლიკური) სამხრეთიდან (პროტესტანტული) ჩრდილოეთისაკენ.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

14. ჩეხეთის მოხალისეთა ცენტრის "OKAMZIK" –ის (ოკამჟიკ) და მისი საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითები

მოხალისეობა, როგორც მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირთა დახმარების ინსტიტუციონალური საშუალება

კარლი ზის კაფეში და კითხულობს ჟურნალს, ჯოზეფი კი ყურადღებით უსმენს. პიტერმა და ალიონამ დაძლიეს ციცაბო გორაკებიანი გზა. წინ პიტერი მიდის, ალიონას მასზე ხელი აქვს მოკიდებული და ის უკვე გორაკზეა. ჰანკა და დანა ერთად ზიან სკამზე, საბავშვო მოედანზე. ჰანკა მონდომებით აღუწერს დანას, როგორ გააკეთა მისმა სამი წლის გოგონამ ქვიშის ნამცხვარი. დანას ძალიან უხარია. ვაცლავი და ნინა მიდიან ჩარლზის ხიდზე. ვაცლავი ჩერდება და აღწერს, რამდენად გრანდიოზულია მათ წინაშე აღმართული პრაღის ციხესიმაგრე. ჯოზეფი, ალიონა, დანი და ნინა უსინათლოები არიან. კარლი, პიტერი, ვაცლავი და ჰანკა სხვადასხვა პროფესიის ადამიანები არიან, მაგრამ ყველა მათგანი არის მოხალისე, რომლებიც რეგულარულად ხვდებიან უსინათლო ადამიანებს. ისევე როგორც მოხალისეთა ცენტრების ასოციაცია "ოკამჟიკი"- ს წყვილებს, ჩეხეთის რადიოს შემოწირულობების ფონდი და სამინისტრო, გრძელვადიან სუბსუდირებას უწევენ ასამდე სხვა წყვილს. მოხალისეთა ცენტრების ასოციაცია "ოკამჟიკი" ასევე აწარმოებს კლიენტების ესკორტირებას სამსახურში წასვლისას; ექიმთან, საყიდლებზე ან რაიმე სხვა ვიზიტისას. 2008 წელს მხედველობის შეზღუდვის მქონე ადამიანთა მომსახურების ხანგრძლივობამ შეადგინა 6,000 სთ-ზე მეტი. მოხალისეობს ეს პროექტი 5 წლის განმავლობაში ხორციელდებოდა შინაგან საქმეთა სამინისტროს აკრედიტაციის ფარგლებში. ამავე დროს, მოხალისეობის ცენტრი რეგისტრირებულია სოციალური სამსახურის სტატუსით, სოციალური სამსახურების შესახებ კანონის მიხედვით. წლების განმავლობაში, ჩვენ შევძელით ჩამოგვეყალიბებინა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დახმარების ერთ-ერთი უძლიერესი მოხალისეთა ცენტრი. ეს კი იმის მანიშნებელია, რომ მოხალისეობა, როგორც სოციალური სფერო თანდათან ვითარდება, იძენს საზოგადოებრივ აღიარებას და რომ მოხდა მისი, როგორც სოციალური მომსახურების უზრუნველყოფის ფორმის წარმატებული ფორმალიზება (ოფიციალური სტატუსის მიღება).

ვინ ვინ არის ? მოხალისე, ასისტენტი და სოციალური ზრუნვის პროვაიდერი (მიმწოდებელი)

მიუხედავად სოციალურ მომსახურებაში მათი გამოკვეთილი ადგილისა, მოხალისეებს არ შეუძლიათ და არც უნდა ჩაანაცვლონ თქვენს ორგანიზაციაში არსებული პერსონალის არასაკმარისი კვალიფიკაციისა კონკრეტულ სფეროში. თქვენც და მოხალისეებმაც ეს კარგად

უნდა იცოდეთ. უპირველეს ყოვლისა, თქვენი მხრიდან ეს იქნება მოხალისის კეთილი სურვილებით სპეკულირება და მეორეც, ორგანიზაციების გამოცდილება აჩვენებს, რომ ასეთი

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

”ყველაფრისადმი მოხალისეობა” კლიენტებისათვის დამაბნეველია. გარდა ამისა, ასეთმა ურთიერთობებმა შეიძლება გამოიწვიოს თანამშრომლებსა და მოხალისეებს შორის კონკურენცია, რაც ნეგატიურად აისახება არა მხოლოდ კლიენტზე, არამედ მთელს გუნდზე. სოციალური მომსახურების სფეროში მომუშავე მოხალისეებს თავისი ადგილი აქვთ პროგრამაში, რომელიც პირდაპირ ეფუძნება მოხალისეობრივ აქტივობებს. ასეთი პროგრამები ვერ განხორციელდება მათი საკუთარი ხედვის, კონკრეტული აქტივობებისა და ხარისხიანი მომსახურების გარეშე. მნიშვნელოვანია, რომ ასეთ პროგრამას პირდაპირი კავშირი ჰქონდეს თქვენს მისიასთან შესაბამისობაში მყოფ სხვა ორგანიზაციებსა და აქტივობებთან. ამის შემდეგ, მოხალისეებს შეეძლებათ იმუშაონ ასისტენტებთან და სოციალური ზრუნვის პროვაიდერებთან გვერდიგვერდ ისე, რომ არ მოხდეს მათი კომპეტენციებისა და ძალაუფლების გადაფარვა.

უსინათლო ადამიანისათვის მოხალისის დახმარება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია იმით, რომ მოხალისე მას აცნობს ინფორმაციას გარე სამყაროსა და იმ გამოცდილების შესახებ, რომელსაც ის სხვა გზით ვერ მიიღებდა, არსებული შეზღუდვის ბუნებიდან გამომდინარე. მოხალისის როლი უპირატესად არის მოტივაცია. ის ახდენს უსინათლო ადამიანის მოტივირებას, წახალისებას, სთავაზობს დახმარებას. მოხალისე არ ახორციელებს სოციალურ ზრუნვას. ამ გაგებით, მოხალისეობა არის ის დამატებითი სარგებელი, რომელსაც ჩვენ ვთავაზობთ კლიენტს.

15. მოხალისეთა მენეჯერის მთავარი ათი უნარი

1. მას აქვს ადამიანური რესურსების მართვის კარგად განვითარებული უნარი; მას კარგად ესმის განსხვავება მოხალისეებთან და თანამშრომლებთან მუშაობას შორის; ის მოქნილად იყენებს მმართველობის შესაბამის სტილს.

2. ის დარწმუნებულია მოხალისეობის მნიშვნელობაში თავისუფალ, დემოკრატიულ საზოგადოებაში;

3. მას შეუძლია მოხალისობის სასარგებლოდ შესაბამისი არგუმენტების მოყვანა.

4. მან იცის, რომ მოხალისეობის მენეჯმენტი არის სპეციფიკური დისციპლინა, რომელიც მოითხოვს პროფესიონალურ ლიდერობასა და მენეჯმენტს.

5. მას აქვს მრავალი სხვადასხვა უნარი და შეუძლია ბევრი დავალების მენეჯმენტი. მაგ. ერთი დღის განმავლობაში მას შეუძლია დაწეროს ოფიციალური წერილი მინისტრის სახელზე, გადაჭრას მოხალისე-კლიენტის კონფლიქტი, სწრაფად იპოვოს თავისუფალი მოხალისე, განაახლოს მოხალისის დაზღვევა, დაწეროს საპროექტო განაცხადის რამდენიმე პარაგრაფი, მოამზადოს შეთანხმება ახალ მოხალისესთან და დაესწროს პერსონალის შეხვედრას.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

6. ის ახდენს მოხალისეთა სასარგებლოდ საკანონმდებლო ცვლილებების ადვოკატირებას (კანონმდებლობის მონიტორინგი, საკანონმდებლო პროცესში კომენტარების მიწოდება).

7. ის ურთიერთობს და ზრდის თავის კონტაქტებს სხვა პროგრამების მოხალისე მენეჯერებს, სახელმწიფო ორგანოებს, ადგილობრივ მმართველობასა და ძირითად სპონსორებთან.

8. მას აქვს კომუნიკაციის ძალიან კარგი უნარ-ჩვევები; ყოველ მოხალისეს აქვს ინდივიდუალური ხასიათი და არის პიროვნება, რომელიც ინდივიდუალურ მიდგომას საჭიროებს.

9. მას შეუძლია მოხალისეთა მოტივირება გრძელვადიან თანამშრომლობაზე; მოხალისეები არიან "ძვირფასი და ადვილად მსხვრევადი პროდუქტი, მოქმედების შეზღუდული ვადით"

10. მან ყოველთვის იცის, რომ თავისი ყურადღება უნდა გაანაწილოს ბევრ მოხალისეზე ისე, რომ ყოველი მათგანისათვის მთავარ საკონტაქტო პირად რჩებოდეს. ის მაქსიმალურად უნდა იქნას კონცენტრირებული ორგანიზაციასთან კონტაქტში მყოფ ყოველ მოხალისესთან; მოხალისეებმა უნდა იცოდნენ, რომ მათი საჭიროებები ძალიან მნიშვნელოვანია ჩვენთვის და გავაკეთებთ ყველაფერს მათ დასაკმაყოფილებლად.

თუ თქვენ ფლობთ ზემოთმოყვანილი ჩამონათვალიდან არანაკლებ 7 უნარს, თქვენ ხართ ან შეგიძლიათ გახდეთ მოხალისეთა კარგი მენეჯერი.

მოხალისეთა კოორდინირებას კარგად ასახავს პარეტოს წესი (მათემატიკური ფორმულა):

თქვენი სამუშაოს 80 % მიმართულია თქვენი მოხალისეების 20%-ის პრობლემების გადაჭრაზე;

თუკი შეფარდება ნაკლებია (70:30), ყველაფერი კარგად არის;

თუკი შეფარდება იზრდება (90:10), დროა შეაფასოთ წესები და რაღაც შეცვალოთ.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.

© ჩეხეთის ფანდრაიზინგის ცენტრი, პიტერ ვოიცეკი, იან კრუპა 2011.