

ĐIỀU PHỐI TÌNH NGUYỆN VIÊN CHUYÊN MÔN

Người trình bày: **Th.S Nguyễn Thu Hà**
Quản lý hành chính và nhân sự
Horizon Capital Group

I. TÌM HIỂU VÀ TIẾP CẬN MONG MUỐN, NGUYỆN VỌNG CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN (TNV) CHUYÊN MÔN:

Làm thế nào để các TNV cùng gắn bó với hoạt động của tổ chức NGO lâu dài? Làm thế nào để người quản lý hoặc nhân viên then chốt của các tổ chức NGO đảm bảo rằng TNV hài lòng với những công việc tình nguyện mà họ đang thực hiện? Trước hết chúng ta phải tìm hiểu và tiếp cận mong muốn, nguyện vọng của TNV. Công tác này có thể được tiến hành theo các kênh giao tiếp sau:

1. **Phỏng vấn cởi mở** - được xem là một hình thức tiếp cận hữu hiệu:
 - Phỏng vấn cởi mở là một **cuộc trao đổi trực tiếp một cách thân tình** nhằm tạo không khí thân thiện, giúp TNV thoải mái trình bày về các nguyện vọng, mong muốn của họ.
 - Phỏng vấn cởi mở nên được thực hiện **giữa người điều hành tổ chức và từng TNV**.
 - Các câu hỏi của cuộc phỏng vấn phải mang tính gợi mở.
 - Chăm chú lắng nghe nhưng cũng ghi chép đầy đủ lại các quan điểm và ý kiến của TNV
 - **Trực tiếp** hỏi TNV họ mong muốn của họ là gì khi đăng ký tham gia hoạt động cùng tổ chức của mình.
 - Liệt kê một số công việc thích hợp với TNV, cùng TNV thống nhất công việc nào là thích hợp với họ.
2. **Đánh giá lại công việc của TNV sau một thời gian nhất định (3-6 tháng) hoặc sau một dự án**
 - Đánh giá lại thực chất là một **cuộc nói chuyện về công việc** giữa TNV và người điều hành của tổ chức với từng TNV **sau một thời gian** họ cộng tác với tổ chức, để tìm hiểu nguyện vọng và mong muốn của TNV có gì thay đổi đối với công việc thực tế hay không => rất quan trọng, giúp chúng ta **điều chỉnh và duy trì mối quan tâm của TNV** đối với hoạt động của các tổ chức NGO.

- Lắng nghe những ý kiến, đóng góp của TNV cũng như **các thay đổi trong quan điểm, tư duy của họ về các hoạt động Xã hội.**
- Trao đổi với các TNV về sự **điều chỉnh** trong công việc tình nguyện nếu họ muốn.

3. **Thiết lập mối quan hệ tốt với TNV**

- Mối quan hệ tốt giữa Người quản lý tổ chức NGO, các nhân viên của tổ chức với từng TNV tạo cho chúng ta một kênh giao tiếp trực tiếp và nhanh chóng nhất với các TNV.
- Các TNV có thể trao đổi về nguyện vọng của họ với người quản lý và nhân viên của tổ chức NGO bất cứ khi nào, như những người bạn.
- Xây dựng hộp thư dành riêng cho các TNV. Các TNV có thể bày tỏ nguyện vọng, mong muốn của họ qua hình thức email, thư từ, nếu họ không có cơ hội gặp gỡ trực tiếp thường xuyên với người quản lý, điều hành tổ chức.

4. **Thường xuyên tổ chức các buổi định hướng, đào tạo kỹ năng cho các TNV.**

- Các buổi định hướng, đào tạo này không chỉ là cơ hội để các TNV cải thiện trau dồi kỹ năng mà còn có thể coi là diễn đàn để TNV phát biểu ý kiến của họ, bày tỏ những mong muốn, suy nghĩ của họ về các công tác tình nguyện.
- Tiếp thu và ghi nhận, đánh giá cao các ý kiến của TNV tại các dịp này.

II. **GHI NHẬN, THỰC HIỆN NGUYỆN VỌNG CỦA TGV VÀ ĐÁNH GIÁ CAO TNV VÀ SỰ ĐÓNG GÓP CỦA HỌ**

TNV là **tài sản vô cùng quý giá** đối với các tổ chức NGO. Họ là những người tự nguyện tham gia đóng góp chuyên môn, thời gian và công sức mà không được trả lương hay bất cứ một lợi ích vật chất nào khác. Hãy mang lại cho các TNV một cảm giác được tôn trọng, nguyện vọng của họ được quan tâm, và sự đóng góp của họ được đánh giá cao. Vì Họ và cũng đóng góp của họ thực sự xứng đáng như vậy.

Một số hoạt động mà chúng ta có thể áp dụng để duy trì mối quan hệ tốt với TNV – thực hiện một cách có hiệu quả các mong muốn và nguyện vọng của TNV. Các hoạt động này xin phép được chia theo tính chất và ý nghĩa một cách tương đối:

1. **Nhóm 1:** Tạo môi trường làm việc thân thiện vui vẻ và cảm giác hạnh phúc: TNV có thể có nhiều lý do để tham gia cùng chúng ta, nhưng ai cũng muốn có được môi

trường mà ở đó TNV có cảm giác vui vẻ, thân thiện và hạnh phúc khi là một thành viên.

- Tạo cho TNV cảm giác họ là một phần quan trọng trong tổ chức của các bạn.
- Luôn mỉm cười và chào tình nguyện viên bằng tên của họ.
- Hãy cư xử một cách chu đáo đối với TNV. Nếu TNV gặp một vấn đề khó khăn trong cuộc sống, bạn có thể chia sẻ và nếu có thể, đề nghị được giúp đỡ họ.
- Sắp xếp công việc một cách có tổ chức. Đảm bảo TNV có không gian, thiết bị để thực hiện công việc được giao.
- Làm TNV bất ngờ với lời mời ăn trưa hoặc cà phê.
- Tạo cơ hội để tình nguyện viên được mở rộng các mối quan hệ của họ. Tổ chức các hoạt động để các tình nguyện viên có thể giao lưu với nhau.
- Đảm bảo TGN cảm thấy công việc mà họ đang tham gia có ý nghĩa và quan trọng.
- Tổ chức các buổi picnic dã ngoại hoặc một buổi tiệc nhẹ. Hãy để cho các TGN tự lên kế hoạch và sắp xếp.
- Đảm bảo có sự rõ ràng giữa công việc của nhân viên được trả lương và TNV.
- Hãy đưa ra nhiều công việc khác nhau để TNV có thể thay đổi nếu họ thích.
- Hãy để TNV cảm thấy công việc của họ vừa thử thách vừa thú vị
- Hãy giữ liên lạc thường xuyên với TNV – đặc biệt khi họ làm cho dự án, không ở văn phòng.
- Đào tạo nhân viên được trả lương của bạn kỹ năng quản lý TNV.
- Không nên để TNV gánh vác quá nhiều việc.
- Gửi hoa hoặc bưu thiếp chúc mừng sinh nhật của TNV.
- Tán dương, ca ngợi các TNV của bạn với bạn bè của mình.
- Để TNV đóng góp và có tiếng nói trong hoạt động của tổ chức mình.
- Để TNV đánh giá và đưa ra những phản hồi về những hỗ trợ của tổ chức mình đối với công việc TNV được giao.
- Hãy lắng nghe, quan sát và thấu hiểu. Lắng nghe để chia sẻ, quan sát để tìm hiểu thực tế, thấu hiểu để thực hiện những thay đổi.
- Khuyến khích sự hài hước và vui nhộn trong công việc. Nếu có thể, hãy để các TNV đem đồ ăn và âm nhạc vào khi họ làm việc. Chia sẻ các câu chuyện vui. Hãy làm không khí làm việc thực sự vui vẻ. Bạn cũng có thể để TNV đem gia đình, bạn bè đến cùng làm việc với bạn.
- Xử lý một cách nhanh chóng khi có vấn đề phát sinh trong công việc của tình nguyện viên. Hãy nói chuyện với tình nguyện viên một cách chân thật và thẳng thắn. Phớt lờ, cho qua vấn đề không phải là giải pháp hiệu quả.
- Hãy đưa ra cho các tình nguyện viên một chức danh phù hợp, phản ánh họ đang làm công việc gì.
- Cung cấp các thông tin thích hợp giúp TNV hoàn thành công việc.

- Để email của TNV vào danh sách email của tổ chức bạn.
 - Hãy giữ một chính sách cởi mở: Người quản lý tổ chức và nhân viên của tổ chức phải để TNV thấy rằng bạn luôn luôn sẵn sàng nghe họ nói. Chia sẻ với các TNV kinh nghiệm bản thân và các câu chuyện thực tiễn hoạt động của tổ chức bạn.
 - Khuyến khích các TNV cập nhật các thông tin về công việc của họ đang thực hiện.
 - Lập một câu lạc bộ riêng cho TNV của tổ chức mình. Cho họ một khoảng riêng trên Website. Chụp hình tại các event dành cho TNV và cho TNV tự comment những bức hình vui nhộn.
 - Tặng TNV những món quà nhỏ có ý nghĩa. Sau khi họ hoàn thành các công việc tình nguyện, hoặc hoàn thành các dự án, tổ chức gặp gỡ, tuyên dương họ với kỷ niệm chương, hoặc cờ lưu niệm.
2. **Nhóm hai:** biểu dương, bày tỏ sự biết ơn và đánh giá cao những đóng góp của TNV. Cần phải nói việc này không thể và không nên là một sự kiện mà phải là một chương trình dài hạn. Không phải cứ xong một chương trình, bạn tổ chức một bữa liên hoan gặp mặt, nêu tên họ lên thế là kết thúc. Ngoài việc đó bạn có rất nhiều cách để bày tỏ sự ghi nhận, lòng biết ơn và đánh giá cao việc làm của họ:
- Để một bức tường trắng trong văn phòng nếu văn phòng có không gian, ghi tên từng tình nguyện viên trên các viên gạch xây nên bức tường đó. Để tình nguyện viên biết rằng Tổ chức của các bạn đánh giá cao vai trò của họ, chính những tình nguyện viên đó là những người xây nên bức tường – tượng trưng cho thành quả của tổ chức của các bạn. Hoặc nếu không có không gian, chúng ta có thể làm một cái cây, mà mỗi chiếc lá trên cây là biểu trưng cho một tình nguyện viên.
 - Tổ chức Tuần lễ/Tháng tôn vinh các TNV. Hãy làm các TNV cảm thấy họ thật đặc biệt quan trọng với Tổ chức của bạn. Hãy tạo cho họ cảm giác càng vui vẻ càng tốt. Nếu có thể đảm bảo mỗi TNV được trao một phần quà có ý nghĩa. Vì đơn giản họ xứng đáng với điều đó hoặc hơn thế nữa.
 - Hãy gửi thiệp cảm ơn hoặc tổ chức chúc mừng cho một thời gian nhất định (như là một năm, hai năm...) mà TNV đã tham gia vào tổ chức của bạn.
 - Hãy gửi thiệp cảm ơn cho TNV. Thiệp cảm ơn nên được viết bằng tay, và nêu lên được đóng góp của TNV là gì. Hãy nhắc tên TNV hai đến ba lần trong thiệp cảm ơn.
 - Sẵn sàng giúp các TNV viết thư giới thiệu về khả năng và trình độ của họ.
 - In một ấn phẩm trong đó biểu dương những hoạt động và thành quả mà TNV đã đạt được.
 - Gửi thư cảm ơn đến công ty của TNV nếu được TNV đồng ý.
 - Thường xuyên gửi lời Cảm ơn trực tiếp đến TNV khi bạn có cơ hội.
 - Nếu bạn nghe được lời khen ngợi đối với TNV, hãy để họ biết điều đó rằng bạn rất tự hào khi có họ tham gia vào đội ngũ của mình.
 - Thông báo với các TNG về bất cứ sự thay đổi nhân sự nào trong tổ chức của bạn.
 - Nhắc đến các TNV và sự đóng góp của họ trong các cuộc họp với nhân viên.

- Nếu có thể hãy tính và thông báo hiệu quả kinh tế đối với các đóng góp của TNV.
 - Gửi Hoa và thiệp chúc mừng TNV trong dịp quan trọng của họ, hãy cho họ biết bạn biết ơn họ như thế nào đối với những đóng góp của họ.
 - Hãy tặng TNV một món quà đặc biệt nếu họ có những đóng góp nổi bật.
 - Đối xử với TNV một cách tôn trọng.
 - Nhắn tin và gửi email bày tỏ sự biết ơn của Tổ chức đối với TNV.
 - Mời TNV đến dự các buổi họp quan trọng của tổ chức.
 - Đề tên TNV trong các sự kiện hoặc chương trình mà họ thiết lập hoặc tham gia.
 - Viết thư cảm ơn gửi đến gia đình TNV.
 - Gửi lời cảm ơn của tổ chức đến TNV thông qua các phương tiện truyền thông về những đóng góp của họ cho tổ chức.
 - Lắng nghe những ý kiến đóng góp của TNV một cách tôn trọng và thực hiện nếu khả thi. Gửi lời cảm ơn đến họ vì sự đóng góp tuyệt vời đó.
3. **Nhóm 3:** Định hướng, Đào tạo, nâng cao hiểu biết xã hội về các lĩnh vực cho các TNV. Mỗi cá nhân có một thế mạnh về chuyên môn riêng, hầu hết chúng ta đều mong muốn học hỏi hoàn thiện bản thân. Một đội ngũ tình nguyện viên hoàn thiện sẽ cải thiện hình ảnh của chính tổ chức chúng ta, hơn nữa nó còn tạo ra một môi trường hoàn hảo cho tình nguyện viên tham gia. Họ đến với chúng ta không chỉ tham gia mà còn được tìm tòi học hỏi, hoàn thiện bản thân.
- Tổ chức các buổi định hướng ban đầu khi TNV bắt tay vào công việc. Cung cấp cho họ khái niệm họ cần làm gì, cung cấp cho họ những thông tin cần thiết về tổ chức.
 - Thực hiện các buổi hướng dẫn về chuyên môn như đã thực hiện đối với các nhân viên chính thức.
 - Đề xuất và khuyến khích các Tình nguyện viên tham gia vào các cuộc hội thảo chuyên đề.
 - Tổ chức các cuộc thảo luận nhóm về vấn đề mà tình nguyện viên tham gia.
 - Đưa ra các cơ hội làm quản lý, lãnh đạo nhóm hay đối với một dự án.
 - Đề xuất TNV thay đổi công việc có mức độ trách nhiệm cao hơn nếu qua quan sát nhận thấy rằng họ có khả năng.
 - Tài trợ cho TNV tham gia các khóa tập huấn về chuyên môn liên quan đến dự án họ đang thực hiện cho tổ chức mình.
 - Tham khảo và đề nghị TNV đóng góp các ý kiến cải thiện quản lý cho dự án hoặc cho tổ chức.
 - Hãy để cho các TNV lâu năm có cơ hội hướng dẫn những TNV mới tham gia.
 - Nếu TNV có ý tưởng mới về các chương trình hoạt động, hãy khuyến khích họ trình bày ý tưởng đó trong một cuộc thảo luận được tổ chức chính thức giữa các TNV và người quản lý, các nhân viên của Tổ chức NGO.
 - Mời các TNV vào các cuộc họp quan trọng về định hướng của tổ chức.
 - Đề cử TNV thay mặt tổ chức nhận các giải thưởng.

- Khuyến khích TNV tham gia vào các cuộc thi được tổ chức nội bộ lẫn các cuộc thi do các tổ chức khác thực hiện về các chủ đề xã hội.
- Khuyến khích TNV tự đề xuất về mức độ trách nhiệm của họ đối với các công việc họ đang làm.
- Đề xuất, tổ chức các cuộc thi vui nhộn cho các TNV để họ phát huy và bộc lộ những năng khiếu ngoài chuyên môn.

III. TRUYỀN CẢM HỨNG, NHỊỆT HUYẾT CHO TNV THÔNG QUA SỨ MỆNH HOẠT ĐỘNG.

Hầu hết các Tổ chức NGO nên có một thông điệp về sứ mệnh hoạt động rõ ràng. Thông điệp về sứ mạng hoạt động của tổ chức nào càng rõ ràng thì càng tạo cho TNV có một cái nhìn thiện cảm với tổ chức đó, là động lực để các TNV, khi đã nắm bắt được sứ mệnh đó, gắn kết lâu dài cùng hoạt động của tổ chức.

Đây không chỉ là thông điệp đầu tiên mà tổ chức NGO gửi đến các TNV mà nó giải thích với các TNV lý do tại sao tổ chức của Bạn tồn tại. Nếu các TNV hiểu được tại sao Tổ chức bạn tồn tại thì họ dễ dàng hiểu được Tổ chức NGO đó đang hoạt động như thế nào.

1. Thông điệp về sứ mệnh hoạt động cần xúc tích, ngắn gọn vừa đủ, rõ ràng và nêu bật lên được lý do tại sao Tổ chức NGO tồn tại.
2. Truyền tải thông điệp này đến cộng đồng thông qua brochure, website, các phương tiện truyền thông khác.
3. Nêu bật thông điệp hoạt động này khi tiếp cận các ứng viên TNV, tiếp tục khẳng định thông điệp hoạt động này trong các buổi định hướng.
4. Thống kê những dự án, hoạt động đã hoàn thành của tổ chức phản ánh sứ mệnh hoạt động.