



Серии

«Суперсила, которая помогает добиваться изменений»: как работают комьюнити-менеджеры в НКО

Почему в НКО растет спрос на комьюнити-менеджеров, и как они помогают организации собрать армию сторонников.

Юлия Вяткина · НКО-сектор · 10.11.2021



Фото: Esteban Lopez / Unsplash

Корреспондент АСИ подготовил краткий гид по профессии.

Содержание

1. Кто такой комьюнити-менеджер
2. Зачем НКО развивать сообщества
3. Что делает комьюнити-менеджер
4. Профессиональные компетенции
5. Самое сложное
6. Где учиться

Кто такой комьюнити-менеджер

Профессия комьюнити-менеджера – одна из самых молодых в мире. Она зародилась в игровой индустрии около десяти лет назад. Разработчикам важно было получать обратную связь от игроков, выявлять их болевые точки и решать проблемы, еще больше вовлекать в игры, чтобы увеличить выручку. Этот опыт переняли другие компании – от производителей кроссовок и продуктов для здорового питания до маркетплейсов и онлайн-школ.

Задача комьюнити-менеджера (КМ) – организовывать коммуникации между группами людей, поддерживать участников сообщества, создавать нужную атмосферу, использовать разные механики вовлечения.

КМ – человек, который отвечает за то, чтобы людям было хорошо друг с другом общаться. Он управляет человеческими связями и отношениями с компанией / проектом.



Рекомендуем

- 1 «Сидите потише»: в Госдуму вносят поправки об иноагентах
- 2 Памятка: что делать, если подростка домогаются
- 3 Законопроект об изменении границ заказников и памятников природы отозвали
- 4 Минзк предлагает освободить бизнес от НДС при передаче товаров НКО
- 5 Постоянный рекрутинг: как НКО использовать волонтерский фандрайзинг

Подписка на рассылку

Самые свежие новости и наши лучшие материалы в вашем почтовом ящике

Подпишитесь по email

Анонсы

- Семинар «Особенности сопровождения пациентов с тяжелыми заболеваниями»
чт, 02.12.2021, 15:00 · Онлайн
- Онлайн-лекторий о сопровождении детей и подростков с РАС
чт, 02.12.2021, 16:00 · Онлайн
- Международный форум гражданского участия #МыВместе
чт, 02.12.2021, 10:00 · Москва
- Вебинар «Права детей в России и как их осуществлять»
чт, 02.12.2021, 19:00 · Онлайн

До того как профессия комьюнити-менеджера стала самостоятельной, ее функции частично распределялись между маркетологами, эйчарами, менеджерами по внутренним коммуникациям, КСО-менеджерами, SMM-специалистами, ивент-менеджерами.

Говорим мы о бизнесе или НКО, нет комьюнити-менеджеров, похожих друг на друга, даже если они работают в одной сфере. У каждого из них разные задачи, отмечают эксперты рынка. А вот нужен вам КМ или нет, зависит от специфики организации.

Задайте себе вопрос: много ли ваша организация общается с людьми? Нужно ли вам с ними регулярно поддерживать связь (ежедневно, еженедельно)? Если да, тогда комьюнити-менеджер необходим.

Элементы комьюнити-менеджмента в работе благотворительных фондов были всегда. Клуб друзей фонда, волонтерские сообщества, пациентские сообщества, попечительские советы, в которые входят крупные доноры – это все комьюнити. Просто сейчас мы чаще употребляем «комьюнити-менеджмент», когда работаем с массами людей и строим коммуникацию на регулярной основе.



Фото: Marjan Blau / Unsplash

Зачем НКО развивать сообщества

«Сообщество для НКО – это люди, которые разделяют ценности организации, готовы поддерживать ее деятельность разными способами», — говорит **Агнесса Саркисян**, консультант по фандрайзингу и коммуникациям, член попечительского совета Благотворительного фонда помощи взрослым «Живой».

По ее словам, сообщество дает возможность находить волонтеров, ресурсы, финансы, транслировать свои идеи.

«Многие компании сейчас работают с людьми не просто как с лояльной аудиторией, а как с сообществом, которое продвигает все, что делает бренд. Поэтому НКО важно перестраиваться в этом направлении. Есть примеры крупных благотворительных организаций, у которых есть вовлеченное сообщество: «Подари жизнь», «Вера», «Международный Мемориал» (внесен Минюстом РФ в реестр некоммерческих организаций, выполняющих функцию иностранного агента)», — добавляет Агнесса Саркисян.

Круглый стол «Реновация
Госдумы РФ: волонтерский трек»
чт, 02.12.2021, 15:00 · Онлайн



Все мероприятия

Прислать новость

Хотите попасть в новости АСИ? Пришлите нам материал о вашей организации, новость, пресс-релиз, анонс события.



Выбор редакции

Старшее поколение

Грань между уважением и насилием

Александра Щеткина



Корпоративная ответственность

НКО+НКО+бизнес: успешные практики из Японии и США

Виктория Одиссонова



Образование

Инструкция: как НКО работать с сообществом

Евгения Федорова



**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**



Лента

www.asi.org.ru © 2010 – 2021

Агентство социальной информации

Редакционная политика

Сотрудники

Контакты

Поддержать АСИ!

Реклама на сайте

Услуги и партнерство

16+

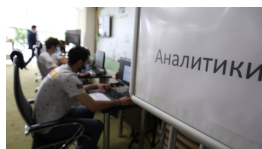
Свидетельство о регистрации
СМИ Эл №77–6747 выдано МПТР России
от 27 января 2003.

Сайт сделан
при поддержке



По аналогии с комьюнити, которые существуют в бизнесе, сообщества в НКО могут помочь в кризисных ситуациях.

«Лояльная аудитория поддержит вас, появятся так называемые адвокаты бренда. Одно дело, когда ты сам защищаешь свою организацию, другое, когда можешь поднять армию сторонников, волонтеров и попросить у них о поддержке. И тогда отбиваться от недоброжелателей и конкурентов будет гораздо проще. Комьюнити – это ваши сторонники, потенциальная армия, которую можно мобилизовать», — отмечает **Анна Гаан**, основатель конвента по управлению сообществами и комьюнити-бюро Comprot.



«Данные – это новые деньги»: как устроена работа аналитика в НКО

[Подробнее >](#)

Что делает комьюнити-менеджер

Комьюнити-менеджер развивает сообщество, продумывает концепцию и стратегию привлечения новых участников и поддерживает связь с действующими участниками.



Фото: Mel Poole / Unsplash

Например, у Теплицы социальных технологий есть комьюнити-менеджер платформы [«IT-волонтер»](#) и [«Пасека»](#), который помогает создавать активное и устойчивое сообщество IT-специалистов и команд веб-студий, которым важно и интересно работать с некоммерческими проектами. КМ помогает решить еще несколько задач, связанных с миссией Теплицы: быть на связи с читателями, запускать и поддерживать дискуссии и усиливать влияние и экспертизу аудитории Теплицы, помогать пользователям платформы [«Теплица. Курсы»](#) формировать новые связи с участниками из разных городов.

Кроме того, комьюнити-менеджер формулирует гипотезы и тестирует их.

«Часто именно в процессе становится понятно, что то, что вы придумали, не работает на практике, и тогда задача комьюнити-менеджера — пробовать новое, не отчаиваться. Более того, важно

«чувствовать» аудиторию»

«чувствовать аудиторию, знать запросы и потребности, «боли», знать, о чем они мечтают и как мы можем им помочь решить их задачи», — говорит **Наталья Баранова**, контент-директор Теплицы социальных технологий.

Фото: hami wali / Unsplash

В благотворительных фондах «Жизнь как чудо» и «Плюс помощь детям» комьюнити-менеджер помогает развивать волонтерский фандрайзинг. Это друг, помощник и наставник в проведении благотворительных событий.



На сайте проекта [«Эстафета чудес»](#) фонда «Жизнь как чудо» участники и команды организуют события и посвящают их детям с тяжелыми заболеваниями печени. Фонд работает уже 12 лет, конечно, со временем мы собрали вокруг себя людей, которым мы доверяем и готовы включаться в жизнь фонда. Я веду коммуникацию с участниками, которые организуют в поддержку подопечных свои мероприятия на территории «Эстафета чудес». Я на связи со всеми участниками, помогаю им взаимодействовать с платформой, организовать собственный сбор, делюсь отчетами за прошедший месяц, пишу на сайт статьи про разный международный опыт и веду социальные сети», — говорит **Ольга Андреева**, менеджер проекта «Эстафета чудес» фонда «Жизнь как чудо».

Фото: сайт «Эстафета чудес»

По ее словам, необходимо также выстраивать грамотное общение с другой категорией людей — дарителями, и сейчас фонд в поисках еще одного комьюнити-менеджера. «Важны офлайн-встречи. Мы всегда рады, когда люди приходят к нам в гости, всячески стараемся признавать их заслуги и вовремя давать обратную связь. Например, с беговой командой «Бегу за чудом» стараемся встречаться каждый месяц», — говорит Ольга Андреева.

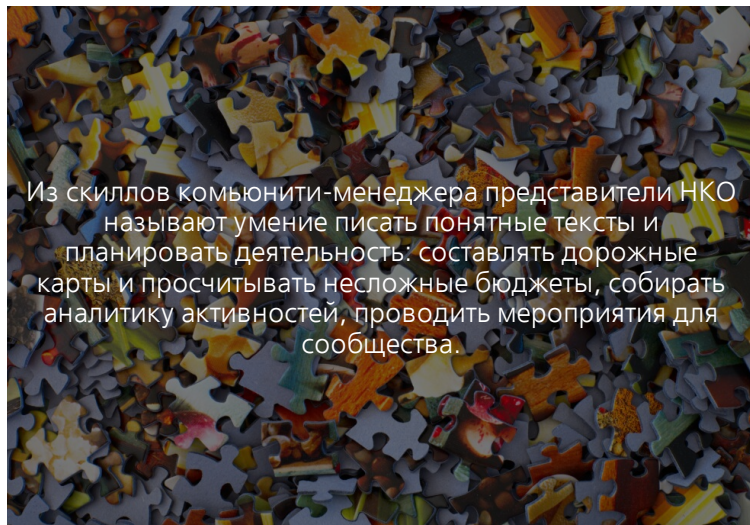
У фонда «Плюс помощь детям» есть благотворительное движение [«Я плюсюю»](#), нацеленного на привлечение общества к решению проблем детской инвалидности. Участники создают личные или командные сборы, вместе проводят события, рассказывают друзьям и собирают средства на помощь детям. Среди участников движения — иллюстраторы, школьники, родители, предприниматели, бегуны.

Фото: сайт «Я плюсую»

«В нашем случае комьюнити-менеджер работает не только с участниками движения, но еще в некоторой степени с их окружением: друзьями, семьями, коллегами. Это неотъемлемая составляющая волонтерского фандрайзинга. Что делает задачу сложнее, но от того интереснее. Раз в неделю комьюнити-менеджер созванивается с новыми участниками движения, чтобы обсудить процесс создания сборов и проведения мероприятий: поддержать, поделиться опытом. Круто поднимают настроение встречи в офлайн», — говорит **Кристина Извекова**, операционный директор фонда «Плюс помощь детям».

Профессиональные компетенции

«Мне важно, чтобы человек обладал высокими коммуникативными навыками, с ним должно быть приятно общаться с первой минуты знакомства. Также я обязательно проверяю целеустремленность будущего коллеги, любовь к экспериментам и ответственный подход», — говорит о требованиях к комьюнити-менеджеру Кристина Извекова.



Из скиллов комьюнити-менеджера представители НКО называют умение писать понятные тексты и планировать деятельность: составлять дорожные карты и просчитывать несложные бюджеты, собирать аналитику активностей, проводить мероприятия для сообщества.

Если говорить, какие профессии объединяет в себе комьюнити-менеджер, то это и копирайтер, и SMM-специалист (он должен понимать принцип работы всех соцсетей и всех мессенджеров), и менеджер, который должен уметь планировать задачи, и продавец, потому что должен грамотно рассказать про свою организацию, и медиатор, который умеет гасить конфликты и переводить общение в конструктив.

Самое сложное

Важность профессии комьюнити-менеджера часто недооценивают, отмечают эксперты. Между тем коммуникации — это искусство.

«Многие люди все еще не понимают, что коммуникации — это очень сложно. Казалось бы, чего тут: сидишь в интернете и отвечаешь на вопросы аудитории, пишешь письма.



«Стрессоустойчивость уровня «Бог»: как работают юристы в НКО

[Подробнее >](#)

Но чтобы коммуницировать, у тебя должен быть очень высокий порог терпения и принятия других людей. Это профессия, в которой люди часто выгорают.

Коммуникации длятся 24 на 7. Тебе постоянно приходят сообщения на телефон, в мессенджер, и ты должен на них быстро реагировать, особенно в ситуации кризиса», — говорит Анна Гаан.

С точки зрения механики создания комьюнити, отличий у НКО и бизнеса почти нет. Но комьюнити в НКО несет большую смысловую нагрузку.

«У НКО есть определенное преимущество. Если им удастся создать вокруг себя комьюнити, то оно идеологическое. Люди привязаны ценностями. Такая лояльность намного выше, там нет материальной подоплеки», — отмечает Агнесса Саркисян.

Где учиться

По запросу «комьюнити-менеджер» на сайте hh.ru по состоянию на 10 ноября опубликовано 57 московских вакансий. Специалистов недостаточно, а спрос на них постоянно растет.

Хороших комьюнити-менеджеров на рынке мало, отмечают эксперты. Наилучший способ найти КМ — вырастить из сотрудника смежной профессии. Если человек любит общаться, дайте ему шанс.

Обучиться профессии комьюнити-менеджера можно на онлайн-курсах и офлайн-мероприятиях. Например, регулярные воркшопы, вебинары, лекции по всем аспектам работы с сообществами проводит Comprot. 11-12 ноября состоится [IV ежегодный конвент по комьюнити-менеджменту](#), есть возможность бесплатного участия.

Курсы по комьюнити-менеджменту есть у «Нетологии», «Добро. Университета», онлайн-школы [Vector \(Strelka Institute\)](#). Существуют также профильные группы Russian Community Managers в соцсетях и [чат](#) комьюнити-менеджеров в Telegram, участники которого помогут начинающим специалистам лучше разобраться в теме, поделятся базой материалов и ответят на интересующие вопросы.

Еще по теме

[Профессия для настоящих мечтателей: как работает специалист по GR](#)

[«Умение слышать каждого»: как работает координатор волонтеров](#)

[«Многорукий Шива»: кто такой менеджер по краудфандингу и почему он нужен НКО](#)

Читайте новости АСИ в удобном формате на Яндекс.Дзен. [Подписывайтесь.](#)



Дорогие читатели, коллеги, друзья АСИ.

Нам очень важна ваша поддержка. Вместе мы сможем сделать новости лучше и интереснее.

[Внести свой вклад](#)

Российская Федерация

ТЕГИ: [городские сообщества](#), [комьюнити](#), [местное сообщество](#), [работа в некоммерческом секторе](#), [работа в НКО](#)

Услуги организаций



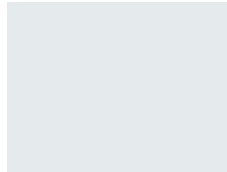
Благотворительный фонд "Плюс помощь детям"

Благотворительный фонд «Плюс помощь детям» помогает детям с тяжелыми заболеваниями: оплачивает лечение, лекарства и технические средства реабилитации, оказывает юридическую и психологическую помощь родителям, формирует сообщество специалистов.

Рекомендуем

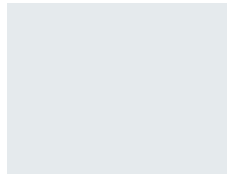
Олимпиада «Я – профессионал» начинает сотрудничество с благотворительными фондами

Дипломанты олимпиады смогут пройти стажировки в благотворительных организациях и помочь им в реализации различных задач.



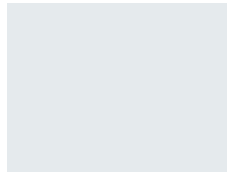
«Данные – это новые деньги»: как устроена работа аналитика в НКО

Зачем НКО анализировать и интерпретировать данные и почему аналитик – профессия будущего.



У Ассоциации «Все вместе» сменился исполнительный директор

Теперь эту должность занимает Елена Копосова.



Профессия для настоящих мечтателей: как работает специалист по GR

Зачем НКО выстраивать диалог с властью и что должен уметь GR-менеджер.

