



РЪКОВОДСТВО за удовлетворени членове

**Как да ангажираме членовете, да бъдат
удовлетворени и да останат с нас**



Lions Clubs International

Въведение

За да бъде Вашият Lions клуб жизнен и активен, трябва да отчитате опита и очакванията на членовете. Ако отидете на ресторант и той не отговори на очакванията Ви, ще се върнете ли пак? Същото е и с Вашия Lions клуб!

Заедно с предразполагането на новите членове, важно е да ги ангажирате в клубните активности възможно най-скоро. Ако членовете Ви се чувстват добре дошли, комфортно и са въввлечени в обществената дейност, те ще останат част от клуба.

Проведено е проучване сред нови членове с по-малко от 3 години опит, както и сред такива с по-голям опит като Lion. То показва, че без значение продължителността на „стажа“ им като Lion, има някои ключови нужди, подредени по важност за повечето членове, за да останат част от клуба:

- 1) Да имат възможност да участват в дейностите и да показват, че са горди с това
- 2) Да са уверени, че правят промяна
- 3) Да бъдат информирани за клубните цели.

Освен това, новите членове имат нужда от допълнителното внимание на своя спонсор/ментор, за да се чувстват удовлетворени от новия опит:

- 1) Да могат да изграждат нови приятелства
- 2) Да имат усещането за принадлежност, че са част от клуба.

Как може Вашият клуб да предостави това, което членовете Ви очакват?

Много са ползите ако клубът Ви е ефективен и значим за членовете Ви:

- Клубът Ви е жизнена и уважавана част от Вашата общност
- Имате възможността да осигурявате и подкрепяте както местни, така и глобални проекти
- Предлагате личностни и професионални възможности за израстване на членовете
- Имате клуб, който предлага забавна и приятелска среда

Уверете се, че клубът Ви има ясно дефинирана мисия и цели. Съобщете ги ясно и открито на Вашите членове и се уверете, че методите Ви за комуникация са достъпни за всеки член на клуба. Това ръководство ще Ви помогне с 3 лесни стъпки:

- 1) Дефинирайте как разбирате удовлетвореността на членовете за Вашия клуб.
- 2) Изгответе план за удовлетвореност на членовете на Вашия клуб.
- 3) Изпълнявайте и преглеждайте плана си.

Lions International има много допълнителни ресурси и материали в помощ на клуба Ви. Обърнете се към Membership Division на membership@lionsclubs.org или на уеб-сайта www.lionsclubs.org. Добро начало е страницата за отговорниците за членство www.lionsclubs.org/membershipchair, която има много материали как да привлечем и задържим членовете. Свържете се с Вашия Зонален и Регионален председател, също и с Екипа за Действие на Вашия Дистрикт - Global Action Team (GAT) и насърчавайте членовете си да ползват Lions Learning Center (в MyLION) за развитие на лидерски умения.

Ако Вашият клуб не процъфтява, той не може да служи възможно най-ефективно.



СТЪПКА 1:

Какво е удовлетворение за Вашите членове

След като клубът Ви е формирал своя Екип за Действие - Global Action Team (GAT), включващ Президента, Отговорника по Членство (Global Membership Team), Отговорника по Дейности (Global Service Team) и Вице-Президента (Global Leadership Team), за да сте сигурни, че членовете Ви имат позитивен опит, е важно да знаете какво искат от Lions клуба. Разбирането за това е важна задача за комитета по членството. Нека лидерите Ви разберат какво означава за членовете да бъдат Lion, и работете с клубните лидери в тази посока. Промените, основани на нуждите и желанията на членовете са ключът за добро преживяване за тях. Екипът за Действие (GAT) трябва да работи заедно за укрепване на членството и всеки от екипа да има успех в задачите си. В помагалото има няколко анкети, проведете например “Какъв е Вашия Рейтинг”, за да разберете как членовете приемат клуба Ви. Този материал е наличен тук www.lionsclubs.org/membershipchair. Ще Ви помогне да планирате дейности според очакванията на членовете. Успехът в тази посока ще реши проблеми, свързани с недостатъчно удволетворение на членовете Ви.



Особено внимание трябва да насочите към Вашите нови членове. Lions клубовете по света задържат само половината от новите членове, привлечени за повече от 3 години. Добра новина е, че има информация и материали, които ще Ви помогнат за работата с новите членове. Всички членове на клуба Ви ще имат полза от целенасочено създаване на среда, в която новите ще бъдат добре приети и ангажирани.

Ето няколко идеи как да започнете с определянето на това, какво е удовлетворението за Вашите членове:

- Попитайте членовете си! Те се чувстват въввлечени когато питате за тяхното мнение. Попитайте: **Защо клубът ни е тук?** Нашите дейности показват ли това? Ако човек извън клуба погледне на дейностите ни в рамките на 1 година, какво ще мисли, че е важно за нашия клуб?
 - о Ползвайте въпросника *Анкета за Члена* в края на това помагало, за да улесните тази дискусия и адаптирайте за Вашите нужди.
- Направете оценка защо са Ви напуснали членове в миналото. Има и общи причини навсякъде по света, но ще помогне да разберете ако попитате напуснал член за причините. Освен анкета *Въпросник за Нов член* в помагалото има и *Въпросник за Бивш Член*, който можете да промените според нуждите Ви.
 - о Помислете да посветите време в клубна сбирка или в специална среща да говорите за удовлетвореността на членовете.
- Внимателно преценете дали формулираните цели и мисия на Вашия клуб отговарят на това, което настоящите Ви членове искат да бъде Вашия клуб.

Ако клубът Ви не е минал през *Инициатива за Качествен Клуб - Club Quality Initiative (CQI)*, то не е късно да го направите. Тя е създадена да помогне на клубовете да ориентират своите усилия спрямо Стратегическия план LCI Forward. Тя ще помогне клубът Ви да намери материали, за постигане на пълен потенциал чрез четирите стълба на стратегическия план: Подобряване Стойността на Членството и Достигане до Нови Пазари, Стремех към Отлична Организация и администриране на Клуб и Дистрикт, Засилване на Въздействието от Дейностите, Фокусиране и Преоформяне на Общественото мнение и Подобряване на Видимостта.

СТЪПКА 2:

Създайте План за Удовлетвореност на Членовете в Клуба си

Загубата на членове е проблем за много клубове, а причините за напускане често са еднакви. Проучване сред напусналите членове показва, че има три основни причини някой да си тръгне от клуба.

1) Конфликт в клуба: Това е причина №1 членове на Lions клуб да го напуснат. Клубните конфликти могат да бъдат различни в отделните клубове и включват конфликт с други членове, твърде много несъгласия, сблъсък на характери, негативни емоции, клики, твърде много политика, или се чувстват неуважавани от останалите клубни членове.

2) Усещането, че нямат значимост, “Не правят промяна”. Ако клубовете не предлагат дейности, желани от членовете, или членове смятат, че гласът им не се чува, дори и при много и значими дейности, членовете Ви може и да се чувстват непълноценни.

3) Нямат “Усещане за Принадлежност”. Ако членовете не чувстват, че принадлежат, те няма да останат дълго.

Това помагало предлага предложения за промени, които ще насърчат членовете да останат в клуба Ви, но е важно и да изградите връзка с Вашите членове, за да разберете какви могат да бъдат очакванията на всеки. Това, което за някой означава “да прави промяна”, може да е различно за друг. Да поддържаш връзката е единствения начин да разбереш нуждите на членовете си.

А. Конфликт в Клуба.

Често конфликтът в клуба може да произтича от организацията и воденето на клубни срещи. Добре организирани срещи помагат да се избягват конфликти между членовете и дават възможност на всички да се включват, като несъгласията се сведат до минимум. Общите отговори са:

- Срещите са непродуктивни
- Срещите не са забавни
- Срещите са твърде йерархични и официални

Можете да подобрите срещите с обмисляне и планиране. Първо си отговорете на тези 5 въпроса:

1) Защо се събираме?

- Дали целта на сбирката е за организационни въпроси или за приятелско общуване помежду Ви?
 - Включете в дневния ред само необходимото
 - не давайте отчет за неактивни комитети или информация, която няма отношение по темата.
 - Адаптирайте стила на срещата спрямо членовете. Дали предпочитат традиционни презентации, или активни дискусии
 - Дръжте крайните политически и сектантски религии извън срещите.

2) Колко дълга да е срещата?

- Харесват ли членовете определени обичаи и традиции? Има ли такива, които предпочитат да премахнете? Дали ще е по-продуктивно да ползвате времето за организационни въпроси или за повече социализиране?
 - Задайте реалистичен график за срещата и предвидете резервно време за неочаквано изникнали теми.

3) Кога се срещаме?

- Промяна в деня и часа може да увеличи присъствието.
- Помислете за клубен филиал, ако членовете ви са налични по различно време.

4) Къде се срещаме?

- Помислете за ново място. Промяната може да внесе различна перспектива. Дори нов дизайн на помещението може да е от полза.
- Има ли възможност за дистанционно участие? Онлайн формат може да подобри участието. Клубен филиал за желаещите да се срещат онлайн, за да ги ангажирате и задържите?

5) Какво искаме да свършим до края на срещата?

- Изпратете дневен ред и нужните материали (напр. финансов отчет или протокол от предна среща) за да уведомите какво се очаква. Включете време за идеи и коментари на членовете след предната среща. Бъдете гъвкави, за да се чуят мислите и мненията на членовете. Всички да се чувстват добре дошли да участват и не допускайте винаги едни и същи членове да доминират разговора.
- Важна част от срещата са приятелските разговори и общуване, нека всички се чувстват добре и че не са изключени от дискусиите.

С отговорите на тези въпроси можете да проведете продуктивна среща, да развиете дневния ред и подгответе нужните Ви материали. Посетете Lions Learning Center (онлайн в MyLION), където има курсове за ръководенето на срещи.

В. Липса на усещане за значимост

Усещането на хората, че не правят промяна и не са значими може да е породено от различни неща, които трябва да се адресират. Помнете, че общото между членовете Ви е, че искат да служат. Затова са дошли в Lions клуб, а не в друга социална организация. Някои от причините, които пречат на членовете да усещат, че променят нещата, са:

- 1) **Няма достатъчно възможности за служба на общността.** Ако клубът Ви не дава избор за дейности, които допадат на членовете, то те може да се демотивират. Когато планирате дейностите и искате членовете Ви да участват, помнете да ги питате за техния принос. Ако те имат други задължения, например семейни, професионални или свързани с хоби, дали Вашите дейности отговарят на техния график?
- 2) **Клубът няма дейности, които са интересни за мен.** Дори клубът Ви да има много планирани значими дейности, по време, удобно за всички, ако каузата не се свързва с личния интерес на членовете, те ще се чувстват сякаш няма смисъл това, което правят.



3) Възложената ми задача не отговаря на интересите и уменията ми. Понякога дори ако дейността е свързана с интересите на членовете Ви, задачата, която им възлагате може и да не е. Питали ли сте ги как биха желали да служат? Общ пример е някой по професия счетоводител да служи като клубен ковчезник. Докато за някои това може да е ОК, то не трябва да се приема, че е така за всеки. Някои хора влизат в Lions клуб, за да търсят други възможности, различни от техните професионални обичайни.

С. Когато хората нямат усещане за принадлежност.

Често когато хората нямат това усещане, се дължи на клубната култура. Целта е да включите новите си членове, да усещат, че гласът им се чува, като заедно с това останалите се възмущават от това, какво прави клубът. Някои от причините да липсва усещане за принадлежност може да включват:

- Ако приемат клуба за много политически
- Ако смятат клуба за старомоден и скучен
- Лидерите в клуба се смениха и аз не харесвам промените
- Твърде много йерархия и официалности
- Няма много възможности за общуване
- Бях в клуба за малко и започнах да се чувствам недооценен
- Нямах връзка с други членове на клуба
- Чувствах, че гласът ми не се чува

Накарайте всеки да усеща, че допринася за клуба и че приносът му е важен.

- Отговорете щом членовете имат предложения или предлагат участие. Винаги проследявайте.
- Създайте възможности за всички да участват както желаят.
- Окуражете новите членове да открият възможности в клуба. Нека започнат където и с каквото им харесва, но изяснете, че има за лидерско развитие ако желаят да участват в работата на някой от комитетите.

- Ползвайте наличните ресурси на www.lionsclubs.org, като Member Orientation и Mentoring Program, за да помогнете на клуба да приеме радушно новите членове.

Дайте възможности на всички да правят предложения и да са отворени да приемат такива.

- Ползвайте предходните дейности на клуба си като източник на идеи и напътствие – кое работи или кое не работи добре за клуба Ви, но НЕ като списък „Какво ТРЯБВА да правим“.
- Създайте практика за преглед на дейностите на клуба Ви, както и на плановите. Бъдете отворени за оценките на членовете за съществуващите идеи, както и към новите идеи за подобрене.

Насърчавайте всички да канят нови хора от общността да се присъединят към клуба ви, когато срещнат някой, който може би ще харесва да бъде Lion и се погрижете потенциалните членове да бъдат допре приети ако се включат в дейностите Ви.

Погрижете се клубните ръководители да бъдат подходящо обучени. Отделът за развитие на лидерството в LCI предлага много материали, онлайн курсове и възможности за регионални обучения. Ако лидерите ни са подготвени и имат наличните знания и ресурси, това ще гарантира, че водещо в клубната култура е предразполагането и добрия прием на всички членове.



СТЪПКА 3:

Изпълнение и Преглед на Плана Ви.

След като сте анкетирали членовете си и обмислили решения за проблемите, време е да предложите промени на клуба, за да премахнете бариерите пред удовлетворението на членовете Ви. Може да ползвате образа на гърба на ръководството за Вашето предложение.

А. Дайте гласност на Вашия план за по-доволни членове

Помнете, една от причините хората да остават в клубовете е защото чувстват, че знаят какви са целите на клуба. Когато Lions усещат, че знаят какво става с клуба им, те се чувстват като важна част от него. Ползвайте наличните технически средства да информирате членовете за клубните цели, дейности и проекти. Ползването на онлайн бюлетин е по-бързо и евтино от традиционният хартиен вариант и лесно се разпространява. Ето някои средства, които може да ползвате:

- MyLion – тази платформа позволява да комуникирате с членовете на Вашия клуб и е достъпна и от приложение на телефона, както и в уеб-версия. Тя помага да планирате и отчитате клубните си дейности.
- Електронна поща
- Онлайн Социални мрежи
- Сайтове за покани за социални събития и дейности.
- Финансови сайтове за дарения и събиране на членския внос

Изберете средствата, които са най-подходящи и удобни за ползване. Уверете се, че членовете Ви знаят как да ползват технологиите и се чувстват комфортно с тях.

В. Справяне със Съпротива

Когато решите да правите промени в клуба, за да се справите с проблемите, трябва имате предвид възможна съпротива. Приложете процеса Защо-Какво-Кога-Как, за да внедрите промените.

- **Защо** – обяснете ясно защо са нужни предложените промени
- **Какво** – Обяснете какво могат да очакват членовете да се случва
- **Кога** – Посочете категорично кога е началото за предложените промени
- **Как** – Опишете какъв резултат очаквате

След започването на процеса:

- Окуражете членовете да дават мнение за промените. Отговаряйте на мненията, които получавате.
- Бъдете гъвкави да коригирате процеса, ако не са налице очакваните резултати.
- Правете промени във времето. Твърде честите промени може да са трудни за приемане от членовете, но ако видят успеха от една промяна, ще бъдат по-склонни да приемат следваща.

Продължавайте да преценявате и обсъждате промените по време на среща на клубния борд, за да сте сигурни, че ръководният екип работи в обща посока.

С. Текущо Изпълнение.

Минавайте периодично през процес на преглед и адаптиране на Вашия план. С промяната на членството Ви ще се промени и планът Ви за удовлетворение. Новите членове ще донесат нови гледни точки и възможности, както и разнообразни интереси и умения във Вашия клуб, затова използвайте техните таланти.

Въпросник за Нов Член

Име на Клуба: _____ Дата: _____

Защо се присъединихте към нашия Lions клуб? _____

Какво търсите във Вашето участие в нашия клуб? _____

Какви лични качества имате, които могат да са полезни за клуба? _____

В какви клубни дейности бихте желали да вземете участие? _____

Какви идеи имате за подобряване на живота и работата на клуба? _____

Какви идеи за сервизни проекти и дейности имате, с които не сме се ангажирали? _____

Друго, което считате за важно? _____

Въпросник за Бивш Член

Име: _____ Дата: _____

Защо напуснахте нашия Lions клуб?

Колко време бяхте член на нашия Lions клуб? _____

Напуснахте само нашия клуб или Lions като организация? _____

Получихте ли възможност да се преместите в друг клуб, за да останете Lion? _____

Кой проект/дейност беше най-важен за Вас? Защо? _____

Кой проект/дейност беше най-малко важен за Вас? Защо? _____

Кои промени в нашия клуб биха Ви помогнали да останете член? _____

Какви дейности бихте искали да реализира нашия Lions клуб? _____

Какви идеи имате за подобряване на живота и дейността в нашия Lions клуб? _____

Бихте ли обмислили отново да станете част от клуба?

План за действие за доволни членове

Ползвайте този образец да изготвите план за по-добра удовлетвореност на членовете. В някои области може да няма нужда от промяна, а в други да има нужда от значителна, в зависимост от обратната информация от членовете Ви. Ползвайте като препоръка и адаптирайте според нуждите на Вашия клуб.

Дейности:

Нека помислим дали да прекратим следните дейности: _____

Нека обмислим да добавим тези дейности: _____

Клубни срещи:

Да спрем тези традиции/практики по време на клубните срещи: _____

Да добавим повече от това по време на клубните срещи: _____

Да променим мястото, на което правим клубни срещи: _____

Да въведем следните промени във формата на срещите ни: _____

Други идеи:

Предложете други идеи, например за отличия, комуникация или други области, където членовете срещат бариери за повече удовлетвореност.

Срокове – предвидете време за преглед, за да сте сигурни, че промените са ефективни и добре приети:

На следващата среща ще: _____

Следващото тримесечие ще: _____

Следващата година ще: _____



Lions Clubs International

Membership Division

Lions Clubs International

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

lionsclubs.org

Email: membership@lionsclubs.org

Phone: 630.468.3831