

Организация социального волонтерства в стационарных социальных и медицинских учреждениях

Рекомендации.

2023 год

Подготовлено Юрием Белановским на основании материалов Добровольческого движения "Даниловцы", научно практической конференции "Организатор социального волонтерства (март 2023 года) и предложений, сформированных участниками (сотрудниками стационарных организаций социального обслуживания и представителями НКО) практико-ориентированного учебного курса «Эффективное партнерство» (май 2022 года).

1. Основные понятия и термины:

- **НКО** - некоммерческая организации (за исключением государственных корпораций, государственных компаний, общественных объединений, являющихся политическими партиями), не имеющая извлечение прибыли в качестве своей основной цели и осуществляющая деятельность, направленную на решение социальных проблем, развитие гражданского общества в Российской Федерации.
- **Организатор добровольческой (волонтерской) деятельности** — физическое лицо, группа лиц или организация, которая привлекает на постоянной или временной основе добровольцев к участию в добровольческой деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в процессе такого участия. В социальной сфере в подавляющем большинстве случаев организатором добровольческой деятельности являются НКО.
- **Учреждение** - социальная или медицинская организация, сотрудничающая с волонтерами для оказания волонтерской помощи людям проживающим или лечащимся в организации.
- **Добровольческая (волонтерская) деятельность** — это добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ или оказания услуг в благотворительных или иных общественно полезных целях.
- **Доброволец (волонтер)** — физическое лицо, осуществляющее добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность без получения денежного или материального вознаграждения;
- **Благополучатель (получатель социальных услуг)** — получатель благотворительной или добровольческой помощи — физическое лицо или группа лиц, в чьих интересах осуществляется благотворительная или добровольческая деятельность;

- **Благотворительная помощь** — безвозмездная материальная помощь, а также помощь от добровольцев;
- **Координатор добровольцев от НКО (тимлидер)** — сотрудник НКО (или опытный, специально уполномоченный волонтер), осуществляющий руководство добровольцами и координацию их деятельности в Учреждения. Координатор представляет НКО перед руководством Учреждения и перед подопечными. Координатор имеет право допустить или не допустить добровольца в Учреждение, ограничить или запретить его деятельность в любое время без объяснения причин.
- **Куратор добровольцев от Учреждения** — уполномоченный работник Учреждения, ответственный за партнерское взаимодействие Учреждения с НКО и за работу с добровольцами.

2. О добровольцах (волонтерах) в социальной сфере:

Добровольцы (волонтеры):

- граждане, вовлеченные в активное участие в социальной сфере;
- как правило, обычные люди, не обладающие какими-то специфическими профессиональными компетенциями;
- имеют в качестве ресурсов, собственные силы, собственное время, собственные таланты и умения;
- могут прекратить свою деятельность в любой момент времени;
- исходят преимущественно из интересов подопечных, ориентированы на их благополучие, мало интересуются интересами НКО и учреждений;
- воспринимают подопечных, как равных и привносят в государственную систему социальных услуг "стандарты" обычной жизни;
- проявляют искренность, неформальность, человеческие отношения;
- расширяют круг дел и отношений для подопечных;
- - это «значимые взрослые» для подопечных, они ведут себя, как обычные люди и учат разным отношениям (возможны обиды, ошибки, опыт примирения, договора и т.д.);
- осуществляют общественный контроль и, как следствие, повышают прозрачность социальных или медицинских учреждений.

3. Кому помогают социальные волонтеры и какие есть направления социального волонтерства?

Социальное волонтерство реализуется в пяти направлениях, которые и определяют целевые аудитории:

1. Помощь в стационарных социальных и медицинских учреждениях:
 - в больницах и иных стационарных медицинских учреждениях для детей
 - в больницах и иных стационарных медицинских учреждениях для взрослых

- в хосписах или хосписных отделениях больниц для детей
- в хосписах или хосписных отделениях больниц для взрослых
- в учреждениях для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей без инвалидности и ОВЗ.
- в учреждениях для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с инвалидностью и ОВЗ.
- в учреждениях для взрослых людей с инвалидностью и ОВЗ (психоневрологические интернаты, социальные дома и т.п.)
- в учреждениях для одиноких пожилых людей (Дома престарелых, геронтологические центры и т.п.)
- реабилитационные центры (пансионаты и т.п.) для детей с инвалидностью и ОВЗ
- социальные и реабилитационные центры для детей и подростков с девиантным поведением
- социальные и реабилитационные центры для взрослых бездомных людей, бывших заключенных
- и т.п.

2. Помощь на территории НКО в случае реализации НКО социальных программ и проектов с дневным пребыванием благополучателей на территории центра:

- досуговые программы для нормотипичных детей из семей в ТЖС
- досуговые программы для детей с инвалидностью
- досуговые программы для взрослых людей с инвалидностью
- досуговые программы для одиноких пожилых людей
- реабилитационные (или развивающие) программы для детей с инвалидностью
- реабилитационные (или развивающие) программы для взрослых с инвалидностью
- и т.п.

3. Наставничество - индивидуальное социально-педагогическое сопровождение:

- ребенка сироты (в том числе с инвалидностью), нуждающегося в значимом взрослом, в социализации, в приобщении к опыту самостоятельной взрослой жизни;
- ребенка с инвалидностью, нуждающегося в социализации, в более активной жизни;
- взрослого с инвалидностью, нуждающегося в социализации, в более активной жизни;
- одинокого пожилого человека, нуждающегося в значимом человеке и в более активной жизни;

4. Помощь бездомным и одиноким людям на улице

5. Адресная помощь на дому:

- разовая, большей частью техническая помощь
- сопровождение благополучателей, способных к самостоятельной жизни, но имеющих ограничения (оказание регулярной и долгосрочной помощи)
- сопровождение семей с паллиативными больными
- сопровождение семей с людьми с тяжелыми заболеваниями или инвалидностью
- и т.п.

С точки зрения организации волонтерской деятельности первое, второе и третье направления схожи тем, что волонтеры работают на территории организации (или на улице), оказывая дополнительную непрофессиональную помощь благополучателям. Далее эти направления мы будем рассматривать вместе, как работу волонтеров в учреждении.

В свою очередь, в пятом направлении волонтерская помощь оказывается благополучателям у них дома (в квартирах), что создает множество особенностей в работе. Подробно организация этого направления описана в специальном методическом пособии: <https://clck.ru/32vnon>. Поэтому, волонтерскую помощь нуждающимся людям на дому мы в этом документе рассматривать не будем.

4. С чего начать?

В первую очередь сотрудникам НКО необходимо изучить тему социального волонтерства. Для этого достаточно познакомиться с книгой: «[Социальное волонтерство – 2022. Как создать и развивать социальные волонтерские проекты в офлайне и онлайн](#)».

Также предварительно рекомендуем пройти следующие курсы:

- [онлайн-курс для организаторов волонтерской деятельности;](#)
- [основы социального волонтерства.](#)

Предлагаем изучить материалы (записи вебинаров) учебного курса "Организатор социального волонтерства" [по ссылке](#).

5. Цель сотрудничества НКО и социального/медицинского учреждения:

Целью взаимодействия НКО и социальных или медицинских учреждений является повышение качества жизни людей, проживающих или лечащихся в социальных и медицинских учреждениях.

6. Основания для сотрудничества сторон:

- Сотрудничество учреждений и НКО основано на Федеральном законодательстве, в частности на законах "О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)" и "О некоммерческих организациях", а также на Постановлении Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. N 1425 о порядках взаимодействия волонтерских организаций и государственных учреждений. <https://clck.ru/34ELrF>
- Сотрудничество Учреждений и НКО определяется правом юридических лиц реализовывать совместные проекты, соответствующие уставной деятельности;
- Сотрудничество осуществляется с учетом Методических рекомендаций, подготовленных Министерством труда и социальной защиты населения РФ 02.07.2020 года;
- Сотрудничество осуществляется с учетом Методических рекомендаций, подготовленных Министерством здравоохранения (надо дать правильное название) <https://clck.ru/34ELhK>
- Сотрудничество может быть инициировано каждой из сторон и осуществляется на основании и в рамках подписанного Соглашения о совместной деятельности по установленной форме.

7. Алгоритм начала работы с социальным или медицинским учреждением

Предлагаем соблюдать предложенный ниже алгоритм:

- Выберите целевую аудиторию, реально нуждающуюся в помощи
- Выберите виды деятельности, посильные для простых людей
- Выберите учреждения, готовые к партнерству
- Проведите тестовые посещения учреждений (знакомство и начало работы небольшой командой)
- Сформируйте волонтерские вакансии (что, где, когда и для чего делать, сколько и каких людей нужно)
- Подготовьте рекламную кампанию на основании проработанных вакансий (основой компании является донесенная до людей социальная значимость проекта, решаемая через конкретные простые дела, доступные каждому)
- Реализуйте рекрутинг волонтеров (вовлечение, отбор, подготовка)
- Включите новых волонтеров в работу действующей небольшой команды, расширяйте рабочую команду (новички не должны работать сами по себе)
- Выстраивайте регулярную работу
- Формируйте и развивайте волонтерское сообщество

ВАЖНО помнить, что вовлечение волонтеров в проект происходит только после формирования волонтерских вакансий. Новый волонтер привлекается на конкретное дело и не должен ждать, а должен иметь возможность включиться в работу как можно

скорее.

8. Как можно определить запросы и потребности целевых групп?

Запросы и потребности целевых аудиторий определяются той трудной жизненной ситуацией в которой они находятся. Благополучателям, как правило, нужна разносторонняя помощь.

По отношению к волонтерам могут рассматриваться только те запросы, которые могут быть удовлетворены обычным "среднестатистическим" человеком, не обладающим специфическими профессиональными навыками и компетенциями. Социальные волонтеры не оказывают профессиональные психологические, педагогические, юридические и т.п. услуги.

Существует пять видов запросов для волонтерской помощи:

- техническая помощь (на бытовом уровне): принести продукты, приготовить еду, сделать мелкий бытовой ремонт, убрать помещение или территорию, поколоть дрова, покрасить ограду, посадить цветы и т.п.
- общение, то есть совместно проведенное время, где основным содержанием является именно общение, забота, поддержка, оказание внимания, а не какое-то действие.
- организованный досуг, где основным содержанием является действие и результат: концерт, творческое занятие, настольные и подвижные игры, прогулки, рукоделие, учебные и развивающие занятия.
- помощь в обучении или в прохождении школьной учебной программы
- наставничество

Следует понимать, что общение и организованный досуг могут совпадать по форме (например, волонтер и подопечный вместе делают поделку), но при этом различаться по цели. В первом случае творчество - это повод быть вместе, разговаривать, общаться. Результат, то есть качество поделки, в этом случае вторично. При организованном досуге занятие творчеством преследует цель научить подопечного сделать поделку правильно и через это освоить какие-то навыки.

Помощь в обучении и наставничество предполагают индивидуальную работу. Однако, обучение - это взаимодействие направленное на конкретный результат (научиться чему-то конкретному (освоить микрософт офис или графическую программу, повысить школьную оценку и т.п.). Наставничество - более широкое взаимодействие с элементами дружбы. Оно имеет более размытые цели и большей частью направлено на передачу жизненного опыта, на социализацию и т.п.

Конкретные запросы определяются путем диалога с благополучателями и сотрудниками учреждений, где они проживают, или с родными вместе с которыми они проживают. Организация волонтерства будет эффективной, если запросы будут

сформулированы максимально предметно: не хватает прогулок, мало творческих занятий, нуждаются в том, чтобы посидеть рядом, поговорить и т.п.

Очень важно понимать, что социальные волонтеры не могут выполнять работу вместо сотрудников госучреждений (или социальных работников), поскольку эта деятельность оплачена государством. Социальные волонтеры не могут выполнять функционал воспитателей, поваров, уборщиц и т.п. Волонтеры могут дополнять работу учреждений.

9. Как выбрать направление волонтерской помощи для работы НКО?

1. Необходимо решить, вы будете помогать благополучателям в учреждениях или на дому? Это принципиально важно, поскольку организация волонтеров значительно отличается в обоих случаях.

- В случае помощи на дому вам придется формировать и развивать единое волонтерское сообщество, опекающее некоторую территорию на которой проживают благополучатели.
- В случае работы в организациях (соц. мед. учреждение, территория НКО, улица) вам придется формировать относительно небольшие волонтерские группы, привязанные к конкретным территориям, благополучателям и видам деятельности.

2. Необходимо выбрать целевую аудиторию (аудитории) для волонтерской помощи. При этом следует учитывать интересы, профессиональные возможности и ресурсы вашей команды, а также интересы и возможности потенциальных волонтеров. Не рассчитав свои силы или силы волонтеров, выбрав, например, паллиативную помощь, вы можете провалить дело в самом начале.

Прежде всего необходимо определиться:

- дети, взрослые, пожилые, семьи?
- в кризисной ситуации или нет?
- с тяжелыми заболеваниями, инвалидностью, ментальными нарушениями или обычные люди?
- возможна ли работа с паллиативными больными?

В каждой из этих категорий есть множество подкатегорий, например дети могут быть дошкольники и школьники, люди с ментальными нарушениями могут иметь небольшое отставание в развитии или быть полностью коммуникабельными и т.п.

3. Необходимо определить вид волонтерской помощи, то есть ответить на вопрос: что вы готовы ответственно, регулярно, долгосрочно делать?

Вид помощи определяется:

- прежде всего вашими возможностями и возможностями волонтеров (необходимо их сформулировать и выписать). Может вы и волонтеры готовы

организовывать досуг для подопечных (прогулки, игры, творческие занятия). А может быть готовы помогать специалистам (врачам, игровым терапевтам, воспитателям и т.п.). При определении возможностей не стоит выдумывать, а необходимо трезво и критически оценить их.

- возможным (прогнозируемым) количеством привлекаемых волонтеров;
- запросом благополучателей. Запрос следует узнавать только определившись с возможностями. Зная и то и другое следует понять, что вы реально можете и браться только за это дело. Пытаться реализовать все запросы пагубно для волонтеров.
- запросом учреждений, где находятся благополучатели. Учреждения не могут просить ничего из того, что они должны делать сами (например убирать в палатах больницы, поскольку должны быть уборщицы). Учреждения могут передавать незакрытые ими потребности подопечных (дополнительные прогулки, развивающие игры, помощь воспитателю при работе с большой группой)

10. Как руководителю НКО определиться с выбором?

1. Если у Вас есть действующая благотворительная организация, и Вы хотите расширить поле деятельности, не берите принципиально нового направления, идите в ту сферу, о которой Вы уже что-то понимаете.
2. Если у Вас есть сильное желание создать организацию, помогающую людям в конкретной беде, и это основано на вашем личном опыте, личной истории жизни – сначала получите консультацию психолога или супервизора, чтобы отделить для себя личные задачи от рабочих.
3. Если у Вас нет представления о том, в какой сфере начать работать, подумайте, какие проблемы лично Вас трогают больше всего, кому Вы сами хотите помочь и видите для себя в этом очевидный смысл.
4. Если у Вас нет личных предпочтений, подумайте, какими навыками и способностями Вы обладаете, и какие ваши особенности могут помочь или помешать в общении с разными подопечными. Для этого можно посмотреть вот это занятие и пройти тест [Личность координатора: особенности, границы, риски и ресурсы. Занятие Школы координаторов 7.0 - Школа социального волонтерства \(volonter-school.ru\)](#)
5. Если определиться с выбором не получается, посмотрите, какие вокруг есть учреждения и какие социальные проблемы, которые 1) реально беспокоит людей 2) не в зоне ответственности государства 4) не в зоне ответственности других НКО и 5) вы имеете представление, как ее можно начать решать. Также лучше идти в ту сферу, где в вашем регионе есть нормативные документы, определяющие порядок взаимодействия государственных учреждений и НКО.
6. В итоге вы сможете определить для себя направление.

11. Почему должно быть несколько направлений волонтерской деятельности (видов оказываемой помощи)?

Чем более разнообразная деятельность волонтерского сообщества, тем большее число волонтеров можно вовлечь и тем менее будет привыкание и усталость волонтеров.

Волонтеры - это обычные люди и у них есть свои сформировавшиеся интересы, приоритеты, навыки, умения и т.п. Волонтеры ясно делятся на тех, кто хотел бы помогать детям и пожилым людям, кто хотел бы помогать "руками" (делать что-то конкретное и полезное) или проводить досуг и т.п.

Но, чем больше направлений, тем больше нужно волонтеров. Каждое направление требует своей "критической массы" волонтеров, которая не распадается. Это, как минимуму, 7-8 активистов (постоянных (!) участников) и проходящие волонтеры. Поэтому, если потенциальных волонтеров мало, то и направлений должно быть немного, хотя бы два: помощь детям и помощь пожилым.

12. Когда направление деятельности выбрано, что следует сделать руководителю НКО (или руководителю социального направления)

1. Определитесь (зафиксируйте письменно) свою миссию и желаемый результат деятельности волонтеров, как можно более точно и конкретно: что Вы хотите изменить в жизни подопечных, почему это важно, почему это дело именно волонтеров, и как будут выглядеть изменения в жизни подопечных, если ваш проект состоится. Проверьте, не входит ли это в задачи самого учреждения или какого-нибудь другого НКО.
2. Посмотрите на свои ресурсы (время, силы, связи, наличие помещения, навыки создания команды, навыки и опыт работы в данной сфере и прочее) и определитесь с тем масштабом, с которого Вы хотите начать: скольким подопечным Вы имеете возможность помочь? Сколько волонтеров Вы имеете возможность привлечь?
3. Сходите сами в то учреждение, которое Вы выбрали. Познакомьтесь с будущими подопечными. Посмотрите, действительно ли они нуждаются в том, что Вы хотите им дать, или у них другие потребности и надо будет скорректировать задачу.
4. Если у Вас не хватает знаний по организации социального волонтерства, пройдите обучение, можно здесь [Дистанционные курсы по волонтерству и добровольчеству. \(volonter-school.ru\)](http://volonter-school.ru)
5. Разбейте свою цель на задачи и подзадачи, составьте план, определите команду, которая необходима для начала работы.
6. Наладьте связь с учреждением, заключите соглашение, организуйте деятельность будущих волонтеров. Ознакомьтесь с нормативной базой, которая помогает реализовать волонтерский проект. Если есть возможность также свяжитесь с профильными госструктурами, сообщите им о своем намерении создать волонтерский проект.

7. Определите своего волонтера. Подумайте, где Вы можете его найти?
Запустите PR компанию

Прежде чем к Вам придут волонтеры, начните сами посещать подопечных!!!

13. Минимально необходимые должности (функционал) для начала организации волонтерского проекта

- Лидер (координатор) с идеей, который уже осуществляет деятельность (посещать подопечных). В его же задачи входит донесение смысла и миссии, социальной проблемы и того, что будут делать волонтеры до HR
- Ответственный за наличие материальных средств (Фандрайзер и Бухгалтер)
- Ответственный за взаимодействие с учреждением и контакт с сотрудниками
- HR – ответственный за привлечение, собеседование, отбор, распределение волонтеров и ведение базы
- Ответственный за сопровождение волонтеров (обучение, подготовка, координация, обратная связь, организация психологической поддержки) а также за создание и развитие сообщества.

Возможна ситуация, когда один человек совмещает сразу несколько позиций и выполняет разный функционал, но это надо учитывать при определении масштаба деятельности – насколько хватит ресурсов такого человека.

14. Руководителю социального направления (и координаторам волонтеров в социальном направлении) не стоит браться за социальный волонтерский проект, если:

- у вас нет личной мотивации
- у вас состояние нересурсное, или нет достаточного времени
- вы не готовы сами посещать подопечных
- вы не готовы напрямую работать с волонтерами и не хотите строить команду
- вы не умеете держать личные границы и не поддаваться на манипуляции
- у вас есть непереносимость каких-то вещей, напрямую связанных с вашими подопечными (брезгливость, страх «особенного» поведения, непереносимость страданий, страх смерти – в зависимости от подопечных)
- вы как цель ставите то, что не в силах обеспечить (например, чтобы все дети выздоровели, чтобы бездомные люди вернулись в дома, и т.д.)
- Если вы считаете, что волонтеры – бесплатная рабочая сила, что волонтеры обязаны вам помогать (в силу того, что Вы занимаетесь важным делом)

15. Принципы сотрудничества и партнерства сторон:

- Взаимное доверие и уважение;
- Ориентация на результат;
- Открытость и добровольность каждой из сторон;
- Добровольность участия добровольцев и благополучателей
- Посильное участие всех сторон;
- Объединение усилий ради благополучателей;
- Учет интересов и возможностей всех сторон: благополучателя, Учреждения, НКО, сотрудников Учреждения, сотрудников и добровольцев НКО;
- Недублирование работы каждой из сторон;
- Системность совместной работы - планирование, распределение ролей и ресурсов;
- Формализация и фиксация договоренностей;
- Индивидуальный и дифференцированный подход к подопечным.

16. Об ответственности добровольцев, организаторов добровольческой деятельности и Учреждений

Добровольчество - это благотворительность, это дар со стороны добровольца своего времени, сил и умений в меру возможностей. Доброволец - это не работник с нулевой оплатой и потому он не несет формальной ответственности за результат своего труда. Итоговую ответственность несет организатор добровольческой деятельности - НКО и Учреждение.

Доброволец несет моральную ответственность за взятые обещания. Но эта ответственность ограничена его семьей, работой, учебой, друзьями, досугом и т.д. У организатора добровольческой деятельности нет формальных и правовых механизмов заставить добровольца выполнить все свои обещания. Именно поэтому организатору добровольческой деятельности следует выстраивать работу с добровольцами так, чтобы изначально учесть указанные ограничения и компенсировать их.

Ответственность добровольца может быть зафиксирована в правилах, с которыми доброволец обязан познакомиться до начала работы и письменно подтвердить согласие на их соблюдение. Примером таких правил могут служить "Правила деятельности волонтеров Движения "Даниловцы".

Следует помнить:

- Ответственность сторон - это предмет взаимных договоренностей;
- Ответственность сторон определяется целями, уставами и ресурсами НКО и Учреждения;
- Основанием для разделения ответственности являются невозможность НКО дублировать (или замещать своими делами) работу Учреждения;

- «Операторами» добровольческой деятельности в Учреждениях, преимущественно, являются НКО.
- НКО отвечают за привлечение и отбор добровольцев, их подготовку и соответствие добровольцев требованиям Учреждений.
- Учреждение отвечает за организацию труда добровольцев на своей территории в соответствии с оговоренными условиями и утвержденным планом работы.
- Взаимная ответственность фиксируется в соглашении о сотрудничестве и контролируется ответственными лицами от каждой стороны;
- Зафиксированные договоренности доносятся до благополучателей, сотрудников и добровольцев каждой из сторон, участвующих в проекте;
- Учреждение вправе предлагать тот или иной запрос на добровольческую помощь. НКО вправе отказаться.
- Новые инициативы согласуются каждой из сторон.

Доброволец отвечает за:

- соблюдение законов Российской Федерации;
- выполнение конкретных дел, на которые дал согласие;
- соблюдение правил и требований безопасности;
- соблюдение оговоренных правил поведения и безопасности, инструкций, требований, алгоритмов работы и т.д.;
- свою безопасность и самочувствие;
- свои отношения с благополучателями, другими добровольцами, сотрудниками НКО и учреждения;
- безопасность благополучателя во время взаимодействия с ним;
- контроль своего состояния (самочувствие, здоровье, усталость и т.д.).

Организаторы добровольческой деятельности отвечают за:

- оказание помощи благополучателям;
- обоснованность, своевременность и качество оказываемой помощи;
- организацию труда добровольцев;
- безопасность и защиту добровольцев и благополучателей (информирование, инструкции, алгоритмы работы, средства защиты);
- собственность и имущество благополучателей и Учреждения;
- отчетность о работе проекта;
- достоверное информирование добровольцев о содержании реализуемой добровольческой деятельности, связанных с ней трудностях, рисках и ответственностью;
- подготовку добровольцев к добровольческой деятельности;
- соблюдение добровольцами техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;

- информационную, консультационную и методическую поддержку и иное необходимое сопровождение добровольцев в процессе их деятельности;
- обеспечение добровольцев ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на них функций;
- учет добровольческой активности;
- благодарность добровольцам за их труд;
- соблюдение правил и требований, действующих в Учреждениях;
- прозрачность и информационную открытость добровольческой деятельности;
- конфиденциальность персональных данных, информации о содержании и деталях осуществляемой деятельности и иных сведений о вовлеченных в добровольческую активность сторонах, полученных в ходе взаимодействия;

Учреждение отвечает за:

- организацию оказания помощи благополучателям со стороны НКО;
- организацию труда добровольцев на своей территории;
- допуск благополучателей к добровольцам (допуск добровольцев к благополучателям);
- безопасность и защиту добровольцев и благополучателей (информирование, инструкции, алгоритмы работы, средства защиты);
- собственность НКО и добровольцев на территории Учреждения ;
- отчетность о работе проекта;
- достоверное информирование добровольцев о содержании реализуемой добровольческой деятельности, связанных с ней трудностях, рисках и ответственностью;
- информационную, консультационную и методическую поддержку и иное необходимое сопровождение НКО и добровольцев в процессе добровольческой деятельности;
- обеспечение добровольцев ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на них функций (в соответствии с договоренностями с НКО);
- благодарность добровольцам за их труд;
- прозрачность и информационную открытость добровольческой деятельности;
- конфиденциальность персональных данных добровольцев;

17. Начало работы с учреждением

Если вы определились с целевой аудиторией, то возможно определились и с учреждением, которому хотите помогать.

1. Изучите основные документы, определяющие правовые основы волонтерской работы в учреждениях (см выше)

2. В соответствии с указанными документами направьте запрос в учреждение, договоритесь о встрече и обсудите подробно все необходимые вопросы:

- Что и для чего будут делать волонтеры?
- Каковы требования к волонтерам и условия допуска?
- Какой может быть график работы волонтеров?
- Кто будет курировать волонтеров со стороны учреждения?
- и т.п.

3. Лучше всего направить официальный запрос на имя руководителя учреждения с предложением о сотрудничестве (хорошо, если будет отсылка к нормативной базе) и после отправки позвонить руководителю (директору). Адрес электронной почты и телефон чаще всего есть на официальном сайте организации. В разговоре следует попросить о личной встрече.

4. На личной встрече с руководством учреждения следует:

- рассказать, кто вы и что предлагаете делать
- рассказать о вашем опыте в сфере социального волонтерства (если таковой есть)
- рассказать о своем проекте подробно, ответить на все вопросы
- предложить партнерское взаимодействие в целях улучшения качества жизни благополучателей
- подчеркнуть, что волонтеры будут делать только то, о чем вы рассказали, и сказать, что вы берете на себя ответственность за выполнение правил учреждения и соблюдение условий, о которых вы договоритесь
- попросить назначить ответственное лицо для контактов с вами по всем вопросам взаимодействия с волонтерами
- согласовать заключение соглашения или подписание договора о сотрудничестве

5. Если вам удалось договориться, то возможно заключить соглашение о сотрудничестве. При этом важно понимать, что волонтерская помощь - это благотворительность и она оказывается вами по возможности в зависимости от ресурсов. Руководство учреждения должно об этом знать.

6. Встретится с назначенным для взаимодействия с вами ответственным лицом, обменяться контактами, договориться о том, что все проблемы, связанные с волонтерами, вы будете решать напрямую с ним. Обозначить, что именно будут делать волонтеры.

Узнать у ответственного лица, все, что касается организации деятельности волонтеров:

- возможное время посещения учреждения

- как волонтеры будут попадать в учреждение (нужны ли списки на охрану итд)
- какие требования к волонтерам (в первую очередь справки)
- какие условия готово предоставить учреждение (помещение, где можно переодеться, или где можно собраться и выпить чаю, место для хранения материалов и тд)
- каковы особенности и потребности подопечных, которые надо учитывать

7. Провести проверочный выезд.

Первым шагом будет знакомство с учреждением (локацией, где буду работать волонтеры). Следует осмотреть все необходимые объекты, чтобы подготовить волонтеров к работе в этом месте. Важно убедиться в том, что все условия для безопасной и комфортной работы волонтеров будут обеспечены.

Затем можно провести пробные встречи с небольшим числом подопечных. Например, можно попросить нескольких волонтеров из присоединиться к проверочному выезду, чтобы они могли оценить работу системы и дать обратную связь. Это поможет выявить возможные недостатки в работе сервиса и устранить их до масштабирования проекта.

После успешного прохождения проверочного выезда и отработки формата работы, можно переходить к расширению работы с большим числом волонтеров.

8. Определить для себя график посещения волонтерами учреждения, с учетом всех условий.

9. Направить руководству вариант договора (соглашения) о сотрудничестве. После согласования деталей заключить соглашение (подписать договор).

10. Если есть возможность, договорится и прийти на планерку к персоналу учреждения, чтобы рассказать о волонтерах, что они будут делать (а что нет), и ответить на все вопросы.

11. Начать самому посещать учреждение и организовывать условия для деятельности волонтеров.

18. Условия для сотрудничества сторон:

- НКО - действующая, прозрачная организация, которую сотрудники Учреждения могут проверить через открытые источники на мошенничество, недобросовестность и т.д.;
- Стороны ясно понимают взаимные зоны и границы ответственности в отношении к благополучателям;

- НКО ясно понимает и готова соблюдать формальные правила допуска и работы добровольцев в Учреждения, а также список запретов в отношении работы с подопечными;
- Стороны договорились о видах, формах и сроках работы НКО в Учреждения;
- НКО реализует свои программы и проекты на территории Учреждения за счет своих средств. Обеспечение совместных мероприятий и вклад каждой из сторон оговаривается отдельно;
- Учреждение предоставляет территорию, помещения и определенные ресурсы для работы НКО и добровольцев;
- Учреждение обеспечивает НКО и добровольцам работу с теми благополучателями, о которых просит НКО;
- Учреждение информирует персонал о партнерстве с СО НКО, о том, кто такие добровольцы, что конкретно, зачем и когда они делают, кто отвечает за работу добровольцев и т.д.;
- НКО информирует добровольцев и своих сотрудников о партнерстве с Учреждением, о том, какие задачи выполняет персонал, кто курирует работу НКО и добровольцев со стороны Учреждения;
- Учреждение по необходимости консультирует и даже обучает представителей НКО и добровольцев по теме особенностей работы с подопечными;
- НКО соблюдает рекомендации организация по теме особенностей работы с подопечными.

19. Возможная схема организации добровольцев в Учреждения

Схема организации волонтерской деятельности





Административные вопросы решаются на уровне директора Учреждения и руководителя НКО. Им следует договориться о практических задачах, границах и правилах взаимодействия, подписать соглашение, назначить ответственных за организацию добровольческой работы и достижения результата.

Планирование работы, организация труда добровольцев и их ресурсное обеспечение решаются на уровне куратора добровольцев со стороны Учреждения и координатора добровольцев со стороны НКО. От их компетентности и взаимодействия зависит почти все - и непрерывность рабочего процесса, и его соответствие плану, и результативность добровольчества.

Работа с подопечными - это дело добровольцев и их координатора. Ответственность за работу добровольцев несет НКО в соответствии с подписанным соглашением.

20. Рабочая коммуникация и административные связи сторон:

Для эффективной коммуникации необходимы:

- Официально назначенные лица, ответственные за взаимодействие от каждой из сторон. Со стороны Учреждения желательно, чтобы ответственное лицо было одним из заместителей директора;
- Личное знакомство ответственных лиц и регулярные рабочие встречи для мониторинга работы и решения спорных вопросов;
- Годовое и ежемесячное планирование совместной работы;
- Рабочий чат;
- Оперативное информирование в чате об изменениях в работе каждой из сторон;

- Договоренности по алгоритму и ответственным лицам взаимодействия сторон в разных ситуациях:
 - организация мероприятия;
 - отмена или перенос мероприятия;
 - решение проблем и конфликтов.
- Договоренности об условиях фото- и видео-съемки и публикациях в СМИ;
- Действующие механизмы обратной связи о работе каждой из сторон.

21. Рекомендации для общения с сотрудниками и руководством учреждения

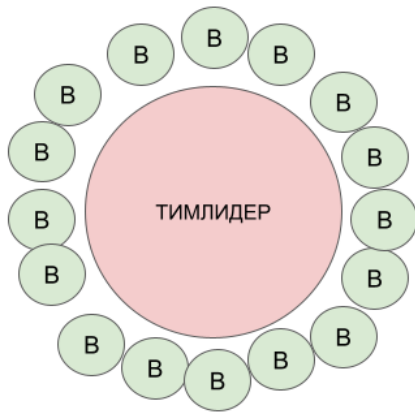
- Договаривайтесь «на берегу» о всех требованиях и предложениях
- Старайтесь установить неформальные теплые отношений с персоналом
- Объясняйте и рассказывайте о вашем проекте все, что хотят узнать
- Говорите с сотрудниками на их языке
- Ранжируйте ваши требования и ищите варианты в случае противоречий
- Руководствуясь нормативными документами
- Начинайте общение с позиций диалога и взаимного уважения, а не требований
- Не обесценивайте работу сотрудников
- Не давайте обесценить деятельность волонтеров
- Четко держите задачи волонтера, смысл его деятельности и границы ответственности, и не давайте никому размывать их.

22. Модель организации волонтерской работы в учреждении.

Главным элементом модели является тимлидер - подготовленный, постоянно работающий в учреждении сотрудник НКО (или опытный волонтер).

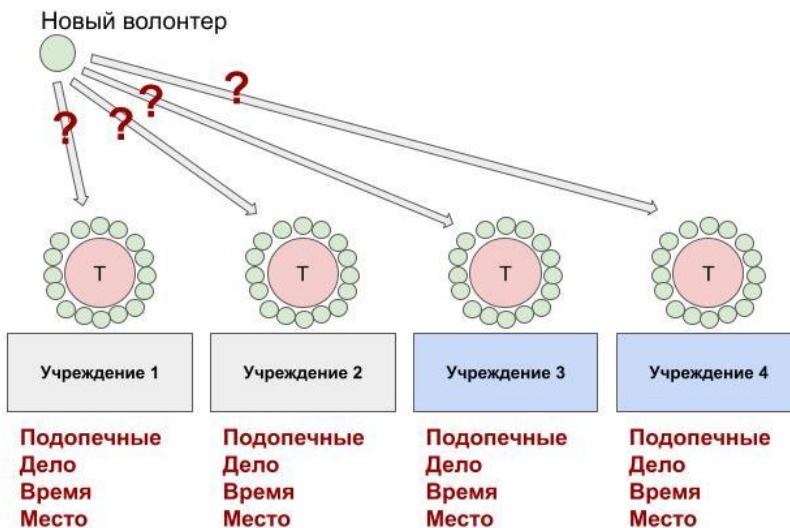
Вокруг тимлидера выстраивается работа волонтера. Именно тимлидер отвечает за организацию работы волонтеров в учреждении.

Волонтерская группа



- стабильность работы, регулярность, постоянство;
- свобода для волонтеров;
- посильная ответственность для волонтеров, возможность найти свое место;
- преемственность опыта;
- взаимная помощь и поддержка;
- сообщество;
- возможность помогать многим подопечным...

Волонтеры работают в волонтерских группах под управлением тимлидера



Группы работают строго по определенным дням недели в одно и тоже время

23. О проработке волонтерских вакансий

Для организации волонтерского труда необходимо проработать волонтерские вакансии. Волонтерская вакансия – это описание работы, которую должен выполнить волонтер, включающее в себя его задачи и обязанности. Вакансия отвечает на вопросы: Что, где, когда и для чего нужно сделать? Что будет в результате? Сколько и каких людей нужно?

Проработка волонтерских вакансий включает в себя определение потребностей, составление списка задач, определение требований к волонтерам и подготовку контактной информации для связи с организатором волонтерской программы. Волонтерские вакансии можно разместить на сайте организации, в социальных сетях и в локальных сообществах, на платформе ДОБРО.РФ.

24. О рекрутинге волонтеров

Этапы рекрутинга:

1. Реклама, привлечение волонтеров. Реклама социального волонтерства строится вокруг актуальности социальной помощи нуждающимся людям. Главными элементами рекламы должны быть волонтерские вакансии, показывающие потенциальным волонтерам, что социальное волонтерство - это простые, понятные, посильные дела, которые по-настоящему меняют жизнь людей к лучшему. Обработка заявок волонтеров должны быть быстрой и качественной.
2. Отбор, распределение и начальная подготовка волонтеров. В социальное волонтерство можно вовлекать волонтеров только после специального знакомства-собеседования. Важно рассказать кандидатам о реальной работе волонтеров, помочь определиться с выбором направления. Необходимо и проверить кандидатов, поговорив о их мотивации. Важным элементом должно стать знакомство с правилами волонтерской работы.
3. Подготовка волонтеров Это необязательный этап. Он необходим только в случаях работы с сложными категориями людей.
4. Стажировка волонтеров в выбранных ими волонтерских направлениях. Эта основная часть подготовки. Именно в это время волонтеры познакомятся с тимлидером и его проектом, узнают подробности, пройдут инструктаж, смогут окончательно определиться с выбором.

Очень хорошо привлекать волонтеров из обычных людей, проживающих рядом с НКО или рядом с учреждением, где оказывается помощь. Участие уже готовых волонтерских отрядов из колледжей или вузов представляется не столь эффективным.

25. Сопровождение волонтеров в учреждении

Со стороны НКО следует:

1. Четко обговаривать с сотрудниками учреждения и с волонтерами, что именно волонтеры делают, а что – нет. Пресекать нарушения этих границ от кого бы то ни было.
2. Следить за соблюдением волонтерами правил учреждения и за корректным общением с персоналом.
3. Четко реализовывать схему взаимодействия при решении проблем: волонтер - координатор - ответственный в учреждении – персонал.

Не допускать при конфликте взаимодействия персонала напрямую с волонтерами. Каждый волонтер должен четко знать, что в случае любой проблемы ее надо переадресовать к вам. Доводите до волонтеров результаты решения конфликтов.

4. Важно подчеркивать важность персонала, здороваться с ними, устанавливать доброжелательные отношения, не забывать поздравлять с праздниками, в том числе профессиональными.

5. Собирать обратную связь как от сотрудников учреждения, так и от волонтеров.

26. Практические рекомендации по повышению качества партнерских отношений (подготовлены сотрудниками Учреждений и НКО):

Всем сторонам партнерства:

- Важно относиться друг к другу, как к коллегам;
- Календарь совместных мероприятий необходимо согласовывать заранее, желательно сразу на несколько месяцев;
- Стараться избегать переносов, так от этого зависит много факторов. Все договоренности должны быть зафиксированы в письменном виде (email, доступные мессенджеры и т.д.);
- Заранее согласовывать все нюансы совместных мероприятий - особенности программы, подопечных. Следует заранее подготовить список всех ограничений: например, что нельзя использовать из реквизита (возможно зеркала, клей, ножницы и т.д.);
- Периодически проводить брифинги для своих команд, сотрудников для информирования обо всех нюансах совместной работы - об особенностях Учреждения и подопечных, о том, кто такие добровольцы. Все в команде добровольцев и в коллективе Учреждения должны помнить об этом и уважительно относиться к друг другу;
- Периодически обмениваться сбалансированной обратной связью для улучшения совместной работы. Заранее обсуждать дальнейшие направления развития и проговаривать спорные моменты;
- Информировать заранее друг друга обо всех ключевых изменениях, касающихся совместного сотрудничества - правилах посещения, смены контактных лиц-кураторов как со стороны добровольцев, так и со стороны Учреждения и т.д.;
- Проводить совместные мероприятия и тренинги с целью расширения контактов.
- *Учреждением:*
- Объяснить сотрудникам Учреждения, кто такие добровольцы и зачем они приходят. Они не дополнительная рабочая сила для сотрудников, они приходят к подопечным; они не для того, чтобы показать, что сотрудники - бездельники. Они просто другие и для другого;
- Отслеживать изменения в режиме подопечных и предупреждать заранее добровольцев. Если на время прихода добровольцев поставили занятия

физкультурой, то договориться о сдвиге этих занятий или заранее (за 3 дня) предупредить добровольцев, что будет меньше подопечных;

- Четко определить моменты, которые не должны возникать во время встреч с добровольцами (например, нельзя играть в спортивные игры, нельзя спрашивать о семье или поддерживать разговор на эту тему и т.д.);
- Заранее рассказывать представителям НКО о каждом подопечном или об особенностях каждой группы, о предпочтениях (что из активностей им нравится, на что лучше сделать упор). Упомянуть, если какие-то из активностей проводятся постоянно сотрудниками Учреждения (например, если в Учреждении есть кружок вышивания, лучше об этом сказать, чтобы добровольцы не включали это в программу);
- Заранее договариваться, в каком помещении добровольцы могут оставить вещи, закрывается ли оно, у кого брать ключ, кому сдавать;
- В случае, если была оказана благотворительная материальная помощь Учреждения, оперативно принять, проверить и подписать необходимые документы, готовить фотоотчет для спонсоров, если это было оговорено.
- *Куратору добровольцев от Учреждения:*
- Не относиться к добровольцам как к тем, кому нечего делать;
- Уважать их время и силы;
- Объяснить сотрудникам, что вещи и материалы, привезенные добровольцами - это собственность НКО;
- Быть более лояльными к просьбам сотрудников НКО (координатору добровольцев) относительно работы с подопечными. Если координатор просит конкретных подопечных - идти ему на встречу, так как не всегда добровольцы могут полноценно взаимодействовать с тяжелыми подопечными из отделения милосердия (дети, взрослые). Или, например, кто-то из детей может быть не настроен на занятие вообще - из-за этого будет страдать вся группа;
- Давать не более двух подопечных на одного добровольца в тех Учреждениях, где есть такой запрос. Прислушиваться к просьбам и приглашать ровно то количество людей, сколько просит координатор;
- Лояльно относиться к числу приходящих добровольцев. Не выражать недовольство, если пришло мало или много людей;
- Учитывать запросы на конкретные помещения для занятий;
- Предоставлять столы/стулья, помещения так, чтобы и подопечным и добровольцев было комфортно работать вместе.
- *Координатору добровольцев от НКО:*
- Предоставлять добровольцам ясную и четкую информацию о работе Учреждения, правилах поведения в Учреждения;
- Объяснять добровольцам, что необходимо с пониманием относиться к нестандартным ситуациям или реакциям со стороны сотрудников Учреждения, так как не весь персонал может быть осведомлен о сути деятельности добровольцев;

- Решать возникающие вопросы, связанные с деятельностью добровольцев в Учреждения, с куратором от Учреждения. Не позволять добровольцу самостоятельно разрешать возникшие проблемные ситуации;
- Лично присутствовать на добровольческом мероприятии;
- Связываться с куратором от Учреждения после ухода добровольцев, получать обратную связь от него, если необходимость присутствовать на мероприятии отсутствует (в случае с отработанными рутинными встречами добровольца и подопечного);
- *Добровольцам:*
- Соблюдать правила допуска и работы в Учреждения;
- Приходить и уходить строго в оговоренное время;
- Работать в рамках договоренностей;
- В любых непонятных ситуациях связываться с куратором добровольцев от Учреждения;
- Не мешать работе персонала;
- Следить за своими вещами, брать сменную обувь, убирать за собой после проведения занятия или встречи с подопечным, заранее знать - куда можно вынести мусор;
- Общаться вежливо и уважительно со всеми в Учреждения;
- Использовать собственный реквизит, а реквизит Учреждения только по договоренности;
- Бережно использовать реквизит, техническое оборудование, мебель Учреждения, после окончания работы вернуть в том же состоянии, что и брали.

27. О поддержке и сопровождении социальных волонтеров:

При организации сопровождения волонтеров со стороны волонтерской организации необходимо соблюдать следующие принципы:

- волонтер — взрослый, самостоятельный человек, и он сам несет ответственность за свои чувства, самочувствие и здоровье. Волонтерская организация на определенных этапах (во время работы или подготовки волонтера и т. д.) обязана разделить с ним эту ответственность, но не подменить ее своей, даже если волонтер на этом настаивает;
- волонтер свободен принять или отвергнуть сопровождение («обязаловки» нет) – волонтерская организация только предлагает;
- при организации сопровождения следует основываться на запросах волонтеров и на накопленном им опыте;
- волонтерская организация поддерживает инициативу волонтеров;
- средства сопровождения и поддержки волонтеров организация подбирает, исходя из возможностей.

Задачи по сопровождению волонтеров:

1. Выстроить и поддерживать отношения в волонтерской команде. Групповая работа в волонтерстве приоритетна. Она самая безопасная и эффективная. В группе равномерно по силам распределена ответственность. Группа может быть гарантом долгосрочной и постоянной помощи. Она аккумулирует опыт и часто является первичной терапевтической группой, способной оказать психологическую помощь.
2. Предлагать ответы на личные вопросы и запросы волонтеров, организовать обучение по актуальным темам.
3. Организовать дополнительное обучение по неволонтерским темам, предложить волонтерам досуг и общение. Включенность волонтеров в свое дело и их внутренние отношения между собой будут куда более позитивны, если волонтерская организация выйдет за рамки только работы и станет для них сообществом единомышленников, пространством общения, получения новых знаний, досуга и т. д.
4. Помочь в отношениях с подопечными (в социальном волонтерстве). Невозможно помочь человеку, если он не готов и не хочет принимать помощь, если волонтер не чувствует конкретной нужды или переживаний подопечного. Порой волонтеру непросто удержать свои границы и устоять против явно потребительского или обесценивающего отношения со стороны подопечного. Заранее все предугадать нельзя. Однако учиться этому во время волонтерства можно и нужно, и потому волонтерская организация призвана постоянно помогать волонтерам в этом.
5. Содействовать волонтерам в их профессиональном росте. Волонтеры со временем набираются опыта и знаний. Это их внутренний капитал, и они могут конвертировать его в профессионализм не только через дополнительное обучение, но прежде всего — через взятие большей ответственности, через реализацию более сложных задач и проектов. Волонтерская организация обязана внимательно смотреть на своих волонтеров, знать их, делегировать им посильную ответственность, поддерживать инициативу и помогать волонтерам реализовывать свои задумки и проекты.
6. Организовать профилактику эмоционального выгорания, которая особенно актуальна в социальном волонтерстве.

28. Благодарность, поощрения и внешняя мотивация

Поощрение волонтеров является сильным мотивирующим фактором при работе с волонтерами. Безвозмездный труд, безусловно нуждается в разнообразных способах поощрения участников добровольческой деятельности.

Понятно, что основой для личного мотива волонтера является понимание смысла проблемы и понятного волонтеру способа ее решения. А главной благодарностью - слова благодарности и демонстрация результата. Важно отметить, что это работает не только в отношении отдельного волонтера, но и в отношении сообщества, поэтому и призывы к волонтерству, и благодарности должны быть адресованы всем волонтерам вместе.

Очень значимой благодарностью является принадлежность к сообществу единомышленников и признание этим сообществом. Особенно это актуально для людей, страдающих от одиночества. Но дело не только в рекламном слогане, мол «ты получишь новых друзей», а в создании внутри сообщества открытой и доброжелательной и поддерживающей атмосферы. Волонтер, почувствовавший расположение других волонтеров, значение своего мнения, поддержку и радость за некоторые достижения будет очень глубоко мотивирован на волонтерство.

Одним из малоприменяемых способов поощрения является обратная связь – отзывы руководителя, обсуждение деятельности, и публичная похвала. Отсутствие обратной связи, несвоевременное поощрение деморализует и демотивирует волонтеров.

Для многих волонтеров важна принадлежность к бренду. Если волонтерская организация известна, то она может этим пользоваться. Давать волонтерам возможность быть частью бренда. И это тоже благодарность.

Возможность чему-то научиться привлекает молодежь. Речь не только о неких практических прикладных навыках (рисовать, клеить обои и т.д.), но и о навыках работы в группе, управления, разработки и ведения проектов. Для молодежи порой значимы и простые навыки человеческого общения, особенно с противоположным полом.

Перечислим и другие возможные поощрения и благодарности:

- «Личная книжка волонтера» (возможно торжественное вручение);
- атрибутика – молодым людям порой важно иметь яркую майку, кепку, флешку, значок, рюкзак и т.д. Все это прекрасно подходит для организации акций и мероприятий;
- благодарственные письма и личная благодарность от руководства;
- рейтинговая система оценок и соответствующих им призов;
- благодарность волонтеру с места учебы или работы;
- поездки в лагеря, на слёты, форумы (регионального, федерального и международного уровня);
- упоминание волонтеров поименно в отчетах о мероприятии в социальных сетях и в статьях в СМИ;
- встречи с известными людьми;
- билеты и приглашения в кино, театр и иные места интересные волонтерам;
- обучение по актуальным для волонтеров, но не связанным с волонтерской работой вопросам. К примеру, волонтер может заинтересовать продвижение их страничек в социальных сетях и т.п.;
- неформальное общение за счет организации (шашлыки, выезды, походы и т.д.);
- ежегодное собрание всех волонтеров на большую «тусовку» с благодарностями, поощрением, развлечениями и т.д.;
- дебетовая карта международной платежной системы MasterCard WorldWide категории MasterCard PayPass Unembossed Non Personalized, выдаваемая

волонтерам в соответствии с утвержденным регламентом выдачи карты волонтера «Volunteers' Card» и содержащая многоуровневую систему бонусов, льгот и скидок;

- интервью на радио, ТВ, прессе;
- бесплатное участие в специализированных образовательных тренингах, в том числе изучение английского языка в рамках проекта «English 4U» и участие в других языковых образовательных проектах;
- оплата сотовой связи, льготный проезд в городском транспорте во время проведения мероприятий;
- приглашение на оплачиваемую работу по результатам деятельности в волонтерском движении;
- награждение ценным подарком.