



Аналитическая записка по итогам интервью и фокус-группы. Социальное волонтерство

Исследование проведено Методическим отделом [Коалиции “Забота рядом”](#) в 2023 году. Методы сбора данных - фокус группа и интервью с экспертами.

Основная цель данного исследования - с помощью экспертов сделать верхнеуровневый обзор сферы и ее ключевой проблематики. Нам важно было увидеть, как на экспертном уровне выглядит деятельность в целом, какие ключевые задачи существуют на уровне страны и субъектов деятельности.

Что такое - социальное волонтерство

Респонденты сходятся в том, что социальное волонтерство - это прежде всего про помощь людям.

Один из респондентов предлагает трактовать его расширительно - работа на благо всего общества, которая может включать и помощь животным, решение экологических проблем. Но остальные все-таки фокусируют социальное волонтерство на людях.

Что точно не является социальным волонтерством, по мнению респондентов, - событийное, спортивное, музейное, фандрайзинговое волонтерство, донорство, разовые акции.

Ряд респондентов уточняли, что социальное волонтерство - это особый, более сложный, чем другие, вид деятельности. Он более тяжелый и организационно, и психологически, больше опирается на “идейность” и ценности, характеризуется регулярностью и требует специальных знаний и навыков.

Грубо социальное волонтерство можно разделить на два направления - волонтерство в медицинских и социальных учреждениях (стационарах) и волонтерство вне стационарных учреждений.

Как развивается социальное волонтерство в нашей стране

Несмотря на то, что в целом государство уделяет внимание теме волонтерства, но системного развития именно социального волонтерства пока нет. Не хватает стандартизации социального волонтерства, нет федеральной программы, объединяющей именно социальных волонтеров, крупные волонтерские сети и объединения более работают с событийным волонтерством и экстремальными ситуациями, где нужна оперативная мобилизация.

При ВУЗах создаются в обязательном порядке волонтерские корпуса. В школах вводят “кружки” по волонтерству. Но возникает вопрос - на какие задачи можно ставить таких волонтеров?

Волонтерство в России более эмоциональное, спорадическое, по велению сердца.

Организаций, профессионально занимающихся социальным волонтерством, пока не очень много. Среди опытных игроков:

- Добровольческое движение “Даниловцы”
- Добровольческий поисково-спасательный отряд «ЛизаАлерт»
- Благотворительный центр “Верю в чудо”
- Клуб волонтеров (особенность - волонтеры работают не только на оказание помощи, но и помогают решать административные задачи)
- Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера»
- Старшие братья, старшие сестры
- Благотворительный фонд “Старость в радость”
- Благотворительный фонд “Дом с Маяком”

У части фондов волонтерство - не основная деятельность, а дополнительная к основным программам.

Один из респондентов считает, что многие организации не развивают волонтерство, а просто пользуются волонтерами. Из инструментов развития только методические материалы, а идеи, огня, большого видения - нет.

Коронавирус негативным образом сказался на развитии социального волонтерства:

- Все учреждения были закрыты, волонтерам нечего было делать, и многие из них нашли себе хобби. Теперь у них нет времени на волонтерство.
- Учреждения потеряли специалистов, которые умеют работать с волонтерами или эти специалисты снизили свои компетенции (от “простоя”).
- Сами организации (волонтерские) снизили свои компетенции.

Основные проблемы / задачи организаций, которые развивают социальное волонтерство

1. Те, кто работает со стационарами: проблема доступа в стационары, юридически грамотного выстраивания взаимоотношений с ними, проблема размежевания функционала и ответственности со штатным персоналом, который в ряде случаев пытается перекладывать свою работу на волонтеров.
2. Обеспечение постоянства и системности деятельности. Это требует четкого менеджмента и внимательной работы и с волонтерами, и с благополучателями.

3. Привлечение новых волонтеров. Общество слабо проинформировано про эту деятельность. Толчок дала Олимпиада в Сочи. Потом - Чемпионат мира по футболу. Во время коронавируса активно действовали “Мы вместе”, что тоже познакомило население с волонтерами. Однако до сих пор имидж волонтеров в обществе неоднозначный и надо сообща работать над его улучшением, разъяснением, что волонтерство - это хорошая и социально одобряемая деятельность.

Проблемы в рамках привлечения волонтеров:

- Человек хочет помогать, но не знает: как и где.
 - У всех организаций свои правила приема и деятельности.
 - Сейчас сложно привлечь волонтеров, так как выбор деятельности для них расширился, они выбирают из большого количества опций.
 - У людей стало больше забот, больше стресса, на волонтерскую деятельность не хватает ресурса.
 - Недостаточно рекламы.
 - Поколенческие стереотипы: 30-летние считают волонтерство недостойной деятельностью.
4. Задача корректного рекрутинга: как правильно диагностировать людей на входе, определять их скрытые мотивы, их особенности жизненного пути, которые могут повлиять на работу (например, волонтер хотел работать именно с пожилыми, а потом оказалось, что у него травма по поводу своей бабушки, и он рыдает наш каждым пожилым). Возможно, какой-то тест.
 5. Сохранение психологического здоровья волонтеров. Сейчас люди стали более хрупкие сами по себе. Много стресса, не все обладают необходимой устойчивостью. Дополнительно - сама волонтерская деятельность является эмоционально тяжелой. Необходимо работать над профилактикой выгорания, сохранением психологического комфорта волонтеров.

Организации, профессионально работающие с волонтерами, разрабатывают системные решения по их поддержке, включению в сеть взаимоотношений, совместного роста, придумывают специализированные мероприятия для эмоционального релиза и командообразования.
 6. Опытные организации развивают социальное волонтерство через создание сообщества. Но создавать и поддерживать сообщество крайне сложно - это большая работа. К примеру, чтобы иметь в активе 300 волонтеров, надо иметь базу в 3000 контактов.
 7. Задача развития навыков волонтеров: общения, анализа ситуации, потребностей, выстраивания личных границ, соблюдения границ других людей, управления эмоциями, экологичной и аккуратной работы, а не “причинения добра”, работы в команде, делегирования и проч.
 8. Задача юридически грамотного выстраивания деятельности: как брать и хранить персональные данные, как корректно освещать свою деятельность, какие согласия нужны (письменное согласие на оказание помощи, письменное

согласие на фото и его размещение). Это часть проблемное поле для маленьких НКО, инициативных групп, ТОС.

9. Задачи технического обеспечения деятельности: как правильно вводить и систематизировать данные про волонтеров, вести CRM.
10. Информационные задачи: информационное освещение волонтерской деятельности, работа со СМИ и проч.
11. При расширении деятельности возникает проблема “обеднения ближнего круга” - все знакомые потенциальные волонтеры и спонсоры уже “отработаны”, необходимо выходить на новые аудитории.
12. Небольшим организациям важно общаться друг с другом, делиться болями и решениями. Задача ресурсного центра - обеспечить им такое пространство для общения.
13. По мнению некоторых респондентов, доступ к информации о волонтерстве, обучающим материалам есть. Но один респондент оценил информационное пространство как неструктурированное.

В целом грамотная организация волонтерской работы - это непростая задача. На каждом этапе она требует многих специальных знаний и навыков: от менеджмента и коммуникаций до, например, корректного определения потребностей благополучателей.

Респонденты дают несколько советов “начинающим”:

- В начале деятельности необходимо обосновать ее актуальность (зачем мы помогаем? какую проблему решаем и почему она важна?).
- Сформировать четкий образ результата волонтерской деятельности. Сформулировать конкретные шаги, которые приводят к результату: кому мы помогаем, где помогаем, что конкретно делаем.
- Приглашать волонтеров нужно только тогда, когда есть уже конкретные благополучатели и конкретные задачи. Рассчитать необходимое количество волонтеров исходя из количества потенциальных благополучателей..
- Обязательно курировать и благополучателей, и волонтеров.
- Мотивация: если труд волонтера организован и результативен, то это лучшая мотивация. Регулярность и организованность - профилактика выгорания.
- Партнерство с государственными учреждениями может помочь в переговорах со стационарными заведениями - последние будут более открыты, если за НКО “поручится” какое-либо государственное учреждение.
- Если у вас нет юридического лица, можно не оформлять его сразу, а попробовать себя как частная инициатива.