

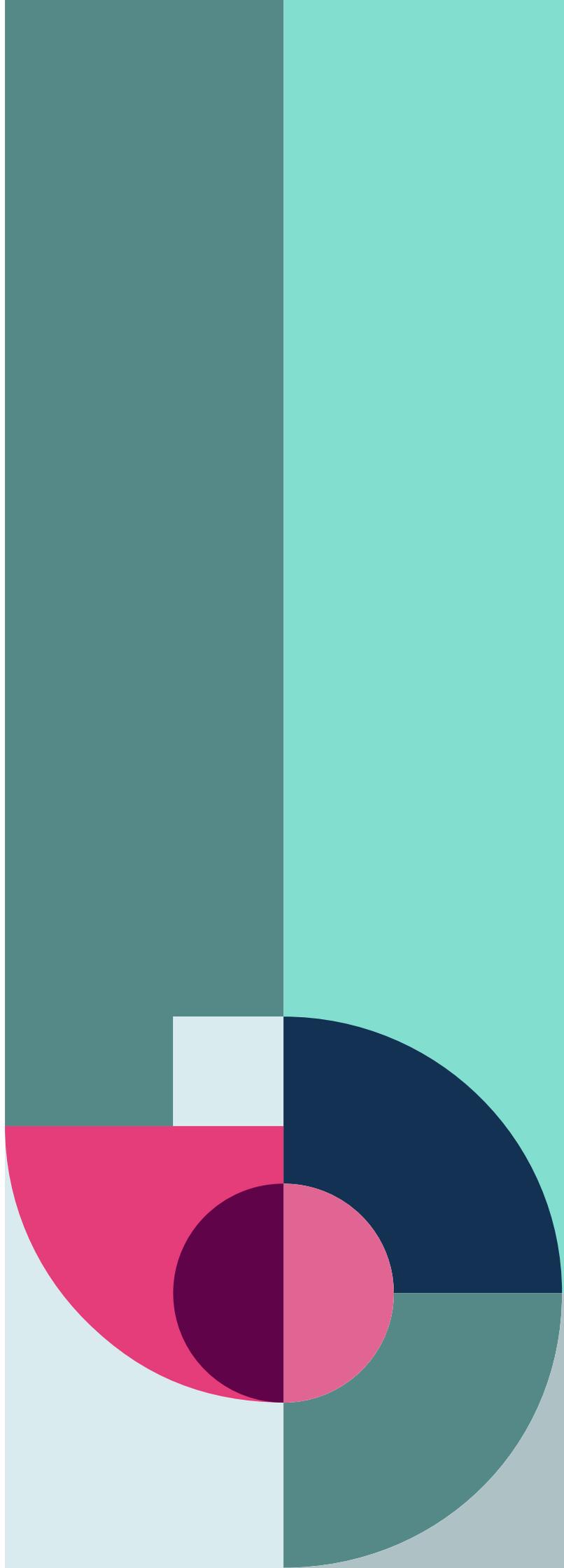


Автор:
Владимир Хромов, директор Ассоциации
некоммерческих организаций
"Союз волонтерских движений",
куратор направления "Работа с волонтерами"
коалиции "Забота рядом".

Редактор:
Евгения Пятакова, методолог коалиции
«Забота рядом»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ В НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ



I

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3

- Введение
- Статистические данные по волонтерству в России
- Инфраструктура поддержки волонтерства
- Виды и направления волонтерской деятельности
- Направления роста социального волонтерства на 2021-2025 годы

II

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ. МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ ПО ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ

21

- Введение
- Термины и определения модели
- Пожилые люди как целевая группа людей в трудной ситуации, нуждающихся в поддержке НКО и волонтеров
- Составные блоки модели
 1. Блок «Цели формирования системы волонтерской помощи и уровень вовлечения членов и ТРЦ Коалиции»
 2. Блок «Организационные модели оказания волонтерской помощи»
 - в социальных и медицинских учреждениях
 - на дому
 - в полустационарах
 3. Блок «Волонтерский менеджмент и организация деятельности волонтеров»
 - Подготовка к созданию волонтерского сообщества
 - Лидер волонтерской команды
 - Инфраструктура работы с волонтерами
 - Привлечение и отбор волонтеров
 - Система обучения и передачи опыта
 - Работа с командой
 - Система мотивации волонтеров
 - Поощрение волонтеров
 4. Блок «Особенности взаимодействия НКО с социальными и медицинскими учреждениями»

III

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛИ

49

IV

ЭФФЕКТИВНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ НА ПРАКТИКЕ: ПРИМЕРЫ ТЕМАТИЧЕСКИХ КЕЙСОВ

52

V

ПРИЛОЖЕНИЯ

53

2

Введение

Волонтерский сектор в России за последние годы совершил количественный и качественный скачок в развитии. Волонтерское движение в России стало неотъемлемой частью общественной жизни, проникло во многие сферы человеческих отношений. Сформировалось многообразие форматов волонтерской деятельности, расширилось количество направлений участия волонтеров в проектах НКО. Волонтерское движение способствует смягчению социальных противоречий, создает социальные лифты, развивает человеческий капитал. Но некоммерческому сектору и гражданским активистам еще предстоит много сделать, чтобы волонтерское движение стало заметным фактором в решении социальных проблем. Решение этой задачи в перспективе 3-5 лет возможно совместными усилиями на условиях взаимного дополнения государственного и некоммерческого секторов, при активном участии всех заинтересованных частей общества.

По мере увеличения количества волонтерских проектов и инициатив происходили развитие и институционализация сектора, расширение сфер деятельности, в которых стали участвовать добровольцы. Возникли и каждый день появляются много новых волонтерских движений. Небольшие волонтерские организации и группы выросли до крупных сообществ, некоторые из которых насчитывают более 10 000 волонтеров. Отдельные волонтерские движения, такие как БФ «Подари жизнь», БФ «Старость в радость», БФ помощи хосписам «Вера», Общественное объединение «Лиза Алерт», БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», оказали существенное позитивное влияние на ситуацию с оказанием помощи в отдельных сегментах социальной защиты и здравоохранения. Возник ряд крупных волонтерских организаций в сфере патриотики и событийного волонтерства: ВОД «Волонтеры Победы», Международное общественное гражданско-патриотическое движение по сохранению личной памяти о поколении Великой Отечественной войны «Бессмертный полк» и другие. В сфере профессионального медицинского волонтерства большое количество участников привлекло ВОД «Волонтеры-медики». При активном участии и финансовой поддержке государства в 2014 году была создана Ассоциация волонтерских центров, миссия которой – создание инфраструктуры развития добровольчества в стране, разработка образовательных программ, тиражирование лучших практик, поощрение лучших волонтерских инициатив. Таким образом, волонтерские центры вузов, задействованные в подготовке волонтерского корпуса Олимпийских Игр «Сочи-2014» были объединены в единую структуру, зарегистрированную в форме НКО, но де-факто являющуюся уполномоченным агентом государства по поддержке развития добровольчества.

К сожалению, исторически волонтерское движение в сфере поддержки пожилых людей развивалось гораздо медленнее, чем, например, волонтерство в детских домах или больничное волонтерство. Но в последние 3-5 лет произошел количественный и качественный рост и в сфере общественной заботы о пожилых людях. Он связан с несколькими важными факторами, которые определяют перспективы развития социальной помощи пожилым людям на ближайшие 10-15 лет:

- 1. Значительное увеличение количества НКО и инициативных групп, которые оказывают поддержку пожилым людям. Этот рост имеет место практически во всех регионах России.
- 2. Принятие государством в качестве системного подхода механизма Системы долговременного ухода за пожилыми людьми и инвалидами. Огромную роль в этом важнейшем сдвиге системы общественной заботы сыграл и будет играть БФ «Старость в радость».
- 3. Возникновение Коалиции «Забота рядом», которая в период пандемии и после нее объединила около 350 НКО и инициативных групп из 67 регионов России, а также Казахстана, Кыргызстана и Эстонии.¹ При поддержке Фонда Тимченко, Коалиция, основной которой стали члены Альянса «Серебряный возраст», сумела сформировать живое и действенное сообщество организаций, выстроить внутреннюю систему обучения и обмена опытом, стала оказывать существенное влияние на динамику развития некоммерческого сектора, поддерживать рост профессионализма и объединение усилий НКО-членов.

¹ Данные на середину марта 2021 г.

Статистические данные по волонтерству в России

По данным доклада Министерства экономического развития РФ², численность граждан, вовлеченных в добровольческую деятельность на территории субъектов РФ по состоянию на 01.01.2019 г., составила 11,4 млн человек, в том числе более 5,3 млн человек – добровольцы в возрасте от 18 до 30 лет, 4,4 млн человек – добровольцы школьного возраста (от 7 до 17 лет). Исходя из этих данных, количество добровольцев старше 30 лет можно оценить в 1,7 млн человек.

В 2018 году в волонтерской деятельности принимали участие 35% взрослых россиян, при этом 31% из них делали это через организации, а 69% самостоятельно. Таким образом, Минэкономразвития оценивает долю неорганизованных добровольцев в 24% от числа взрослых жителей страны. Это более чем в 2 раза превышает долю организованных добровольцев – 11% от взрослых россиян.

По данным Росмолодежи за 2017 год, количество граждан страны, вовлеченных в добровольчество, составляло более 5 млн человек. Увеличение количества граждан, вовлеченных в волонтерство, за 2017-2018 годы составило более 2 раз.

По направлениям деятельности в докладе приведены следующие данные:

- ▶ ликвидация последствий стихийных бедствий и тушения пожаров – 220 тыс. человек;
- ▶ помощь в учреждениях здравоохранения – 20 тыс. человек;
- ▶ экологическое волонтерство – 50 тыс. человек;
- ▶ поиск лиц, пропавших без вести, – 15 тыс. человек;
- ▶ благоустройство общественных пространств – 10 тыс. человек.

Большое позитивное влияние на распространение идей бескорыстной помощи оказал объявленный в 2018 году указом Президента России Год добровольца, участие в мероприятиях которого приняли более 200 тысяч человек.

Если сравнить состояние волонтерского сектора в России с отдельными развитыми странами мира, то можно сделать вывод – наша страна пока отстает по некоторым показателям, но активно сокращает отставание, использует передовые управленческие технологии волонтерского менеджмента, внедряет IT-технологии в коммуникации с волонтерами.

Отдельные характеристики волонтерства в России и зарубежных странах

США, страны Западной Европы, Сингапур	Россия
Сектор НКО является важной и признанной обществом составляющей социально-экономических отношений. НКО объединены в рамках профессиональных ассоциаций и тиражируют внутренние стандарты и технологии	Сектор имеет тенденцию к росту, но слабо консолидирован. Организаторы волонтерской деятельности часто не координируют совместные действия, ресурсная база волонтерских проектов финансируется в основном за счет средств государства (прямое финансирование органов власти либо грантовое финансирование НКО). По-прежнему не хватает компетентных специалистов, хотя по отдельным направлениям нарабатана достаточ-

² Доклад Минэкономразвития о добровольчестве волонтерстве в РФ за 2018 год
https://www.economy.gov.ru/material/file/987eb518817b5144b3b17b0d410ae840/doklad_o_razvitii_2019.pdf

США, страны Западной Европы, Сингапур	Россия
	ная методическая база деятельности. Сохраняются дисбалансы в развитии волонтерства по отдельным направлениям.
Волонтерство является общепризнанной общественной ценностью.	Общество слабо информировано о волонтерстве и «болеет» стереотипным восприятием волонтеров. Активная информационная поддержка государством отдельных направлений волонтерства (спортивное, событийное, патриотическое) привела к формированию новых стереотипов, например, что волонтер – это студент, или что волонтеры помогают только в спортивных мероприятиях.
Волонтеры пенсионного возраста составляют существенную часть волонтеров (в США – более 40%).	Волонтеров старше 50 лет крайне мало, хотя их количество растет.
Государство сформировало и закрепило статус и права организаторов волонтерской деятельности в правовых нормах и программах поддержки.	Государство сформировало и закрепило статус и права организаторов волонтерской деятельности в правовых нормах и программах поддержки. В финальной стадии формирование правовой базы в части взаимодействия государственных учреждений с организаторами волонтерской деятельности.
Корпоративное волонтерство является общепризнанной частью организационной политики по управлению персоналом и повышению эффективности человеческого капитала.	Корпоративное волонтерство развивают в основном крупные компании с современными стандартами управления.

Также надо констатировать, что система сбора статистики по волонтерской деятельности требует существенного усовершенствования. Имеющаяся статистика недостаточно детализирована, не хватает в открытом доступе статистики по регионам и муниципалитетам.

Также в статистике не приведены данные о количестве волонтеров, задействованных в проектах НКО, направленных на поддержку пожилых людей. Данная статистика отдельно не собирается и не анализируется, как и по другим целевым группам. Это ставит вопрос о необходимости более глубокого изучения волонтерского движения и активизации участия НКО в сборе подробной аналитики.

Несовершенство существующей системы сбора статистики затрудняет как планирование проектов отдельных НКО, так и стратегическое управление развитием волонтерства со стороны органов государственной власти.

Как пример-исключение можно привести исследование состояния волонтерского сектора Москвы, проведенное в 2018 году Фондом «Общественное мнение» по заказу Ресурсного центра «Мосволонтер» Комитета общественных связей города Москвы. В рамках исследования с названием «Культура общественного участия в мегаполисе: экосистема московского волонтерства. Доклад о состоянии развития волонтерства в Москве» была сформирована базовая обобщенная статистика по Москве как региону. Но для повседневных задач развития волонтерского сектора и принятия управленческих решений на уровне, например, НКО, требуется большая детализация в том числе по секторам деятельности.

Таким образом, направление формирования региональной статистики – исследования потребностей ключевых целевых групп получателей помощи волонтеров – до сих пор разработано весьма поверхностно. Для получения детализированной и практически применимой статистики необходимо, чтобы на уровне регионов и муниципалитетов профессиональными социологическими организациями проводились исследования по практическим вопросам развития сектора. Организаторы волонтерской деятельности должны активно участвовать в постановке задач таких исследований, а также быть непосредственными потребителями полученной информации.

Полезные ссылки по тематике раздела:

<http://nko.economy.gov.ru/main/dobrovolchestvo/> - раздел сайта Минэкономразвития РФ, посвященный добровольчеству
<https://grans.hse.ru/> - страница Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора на сайте Высшей школы экономики
<https://авц.пф/> - сайт Ассоциации волонтерских центров

Инфраструктура поддержки волонтерства³

По состоянию на конец 2017 года волонтерская деятельность стала не только затрагивать жизни и интересы сотен тысяч людей, но и начала оказывать заметное позитивное влияние на решение социальных проблем. Стало очевидно, что существовавшая на конец 2016 года нормативно-правовая база, регулирующая отношения в сфере добровольчества (волонтерства), не соответствует реалиям и перспективным потребностям развития сектора. Поэтому в 2017-2020 годах был принят ряд нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере добровольчества, в том числе федеральных и региональных программ поддержки развития сектора. В федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» был включен Раздел III. «Условия и порядок осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности», был внесен ряд более мелких изменений, а название самого закона было изменено на ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».

Также было принято Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. № 1425, которым во исполнение новой редакции 135-ФЗ установлены:

- Общие требования к порядку взаимодействия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания, подведомственных им стационарных организаций социального обслуживания, а также организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляющих социальные услуги, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями (далее - Общие требования).
- Перечень видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятель-

³ при подготовке раздела были использованы материалы сборника «Путеводитель для НКО», стр. 194-199, глава 9 «Работа с волонтерами».

ности, добровольческими (волонтерскими) организациями (далее - Перечень видов деятельности).

- Д Перечень видов деятельности в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2020 г. № 623 дополнен новым видом – содействием в оказании социальных услуг в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Федеральное законодательство

На текущий момент федеральное законодательство сформировано следующими нормативно-правовыми актами:

- Д ФЗ 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».
- Д ФЗ от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях».
- Д Концепция развития добровольчества (волонтерства) в РФ до 2025г.
- Д Указ Президента РФ «О проведении в России Года добровольца (волонтера)».
- Д План мероприятий по проведению в 2018 году в РФ Года добровольца (волонтера).
- Д План мероприятий по развитию волонтерского движения в РФ (утвержден В.Мутко).

Отраслевое федеральное законодательство, регулирующее отдельные вопросы отношений в сфере добровольчества (волонтерства):

- Д ФЗ от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей».
- Д ФЗ от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».
- Д ФЗ от 6.05.2011 № 100-ФЗ «О добровольной пожарной охране».
- Д ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Д ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4

В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1425 от 28.11.2018г., приказами отдельных федеральных министерств были установлены основные требования к взаимодействию подчиненных им федеральных учреждений с организаторами волонтерской деятельности:

- Д Приказ Министерства здравоохранения РФ от 26.02.2019 г. № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь».
- Д Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2018 года № 833 «Об утверждении порядка взаимодействия федерального государственного бюджетного учреждения «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере содействия оказанию социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания».

⁴ Полное название постановления: "Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями"

Для оказания методической помощи региональным властям Министерством здравоохранения РФ были разработаны «Методические рекомендации к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь» от 25.09.2019 г.

Министерство труда и социальной защиты населения РФ направило региональным органам исполнительной власти методические рекомендации письмом от 16.10.2019 г. № 12-3/10/В-8650.

Свои методические рекомендации по отдельным вопросам регулирования отношений с добровольческими организациями и добровольцами в разное время направляли и другие федеральные министерства: Министерство экономического развития РФ,⁵ Министерство культуры,⁶ Министерство образования (просвещения),⁷ Министерство природных ресурсов,⁸ МЧС.

Региональное и муниципальное законодательство

После внесения изменений в Федеральный закон № 135-ФЗ и в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ № 1425, региональные и муниципальные органы власти приняли региональные порядки взаимодействия органов исполнительной власти субъектов РФ и их территориальных органов, а также подведомственных им организаций в сферах социального обслуживания граждан, здравоохранения с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями. Это позволило на всех уровнях власти сформировать единообразную систему законодательных и нормативных актов, регулирующих отношения в сфере волонтерства. В первую очередь, нормативная база была принята в сфере социальной защиты, здравоохранения, помощи в чрезвычайных ситуациях, образования, природопользования. В 2021-2023 годах планируется расширение системы нормативных актов на все сферы государственного регулирования, в которых помощь добровольцев необходима.

Региональный кейс

Еще до внесения раздела о добровольчестве (волонтерстве) в ФЗ № 153, в Москве в 2015 году был принят первый в стране «Регламент взаимодействия организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организаций по работе с семьями с детьми ДТиСЗН г. Москвы с негосударственными, социально ориентированными некоммерческими, общественными и волонтерскими организациями». Регламент оказался очень востребованным и полезным как инструмент оформления сотрудничества между социальными учреждениями департамента и волонтерскими НКО. Поэтому в 2016 году в сфере здравоохранения был принят аналогичный Регламент взаимодействия Департамента здравоохранения города Москвы и организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы, с социально ориентированными некоммерческими организациями. Эти два регламента стали модельными и были взяты за образец при разработке Агентством стратегических инициатив Модели поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах (апрель 2017 г.).

⁵Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями от 29.11.2016 г.

⁶Методические рекомендации по организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях культуры от 31.05.2018 г.

⁷Методические рекомендации по осуществлению учета добровольческой (волонтерской) деятельности в качестве индивидуального достижения при поступлении на обучение по программам среднего профессионального и высшего образования (направлены Минпросвещения 12 марта 2020 г. ; Методические рекомендации по организации и проведению тематических уроков о добровольчестве и волонтерстве в образовательных организациях (напр. письмом Министерства просвещения РФ от 14 октября 2019 г. № 06-1119)

⁸Распоряжение Министерства природных ресурсов и экологии РФ от 5 февраля 2020 г. № 5-р «Об утверждении Методических рекомендаций по ведению добровольческой (волонтерской) деятельности на особо охраняемых природных территориях федерального значения, находящихся в ведении Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации»

⁹Приказ МЧС России «Об утверждении Порядка взаимодействия Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, его территориальных органов и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах» (подготовлен МЧС России 27.02.2020)

Юридические понятия в сфере волонтерства (добровольчества)

В настоящее время действуют следующие юридические понятия, которые закреплены в 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» с 01.05.2018 г.:

- ▶ **Добровольческая (волонтерская) деятельность** – добровольная деятельность в форме выполнения работ и (или) оказания услуг в целях, указанных в п. 1 ст. 2 135-ФЗ.
- ▶ **Добровольцы (волонтеры)** – физические лица, добровольно осуществляющие благотворительную деятельность в целях, указанных в п. 1 ст. 2 настоящего федерального закона, или в иных общественно полезных целях.
- ▶ **Организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности** – некоммерческие организации или физические лица, которые привлекают на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляют руководство их деятельностью. При этом государственные органы и органы местного самоуправления вправе привлекать добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности.
- ▶ **Добровольческая (волонтерская) организация** – некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного объединения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность в целях, указанных п. 1 ст. 2 настоящего федерального закона, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

Взаимоотношения организаторов добровольческой деятельности с социальными, медицинскими и прочими учреждениями регулируются договорами (соглашениями) между государственными учреждениями и НКО (или отдельными добровольцами).

Договор (соглашение) с добровольцем (волонтером) не является обязательным. Его заключение допустимо в устной или простой письменной форме. Стороны договора – доброволец и благополучатель (адресат помощи добровольцев), доброволец и благотворительная организация.

Предмет договора (соглашения) – безвозмездное выполнение добровольцем (волонтером) работ (оказание услуг) благополучателю или благотворительной организации в рамках ее деятельности.

Для целей отчетности по государственным грантам заключение договоров (соглашений) с добровольцами/волонтерами и составление добровольцами отчетов об оказанной помощи является обязательным.

Меры государственной поддержки развития волонтерства

В рамках мер по государственной поддержке развития волонтерства, с целью формирования инфраструктуры и обеспечения методической поддержки региональных органов власти, в апреле 2017 года Агентством стратегических инициатив была разработана Модель поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах. Позитивным прецедентом стало то, что модель была разработана при участии широкого круга экспертов и представителей волонтерских организаций из различных регионов. Модель установила для органов власти стандарт создания и развития региональной инфраструктуры поддержки добровольчества, стала важным шагом на пути институционализации волонтерского сектора.

Модель поддержки добровольчества Агенства стратегических инициатив



Также в конце 2018 года распоряжением Правительства РФ от 27 декабря 2018 г. № 2950-р была утверждена Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года.

Концепция развития добровольчества до 2025 г.: дополнительные возможности поддержки

План мероприятий по реализации концепции План мероприятий по популяризации добровольчества



Полезные ссылки по тематике раздела:

https://asi.ru/leaders/initiatives/social_leaders/volunteers/ - раздел сайта Агентства стратегических инициатив, посвященный поддержке развития волонтерства
<https://фцпдн.рф/> - Федеральный центр поддержки добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья Минздрава РФ
<https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud> - Министерство труда России
https://edu.gov.ru/activity/main_activities/volunteering/?page=1 – раздел сайта Минпросвещения России, посвященный добровольчеству
<https://волонтеры-культуры.рф/> - портал «Волонтеры культуры»

Виды и направления волонтерской деятельности

По сравнению с ситуацией 2017 года спектр направлений волонтерской деятельности существенно расширился. Направления волонтерской деятельности можно структурировать по различным признакам.

Структура направлений волонтерства по сфере оказываемых услуг

Направление волонтерства	Виды деятельности	Примеры НКО, движений или проектов
Спортивное	Помощь в подготовке и проведении спортивных мероприятий и тренировок. Помощь в проведении официальных мероприятий, связанных со спортом. Работа со спортивными делегациями. Административные задачи.	Всемирная летняя универсиада в Казани -2013 Олимпийские и Паралимпийские игры в Сочи-2014 Чемпионат мира по футболу-2018 Тренировки и соревнования спортивных клубов
Патриотическое	Помощь в организации и проведении патриотических акций и мероприятий. Помощь ветеранам. Поиск свидетельств времен Великой Отечественной войны. Исторические реконструкции.	Международная акция памяти «Бессмертный полк» Всероссийская акция «Вахта памяти» ВОО «Волонтеры Победы» ВДЮВПД «Юнармия»
Экологическое	Помощь животным. Уборка мусора. Благоустройство зон отдыха. Экологическое просвещение.	Международная неправительственная организация «Гринпис», российское отделение Общественное движение «Мусора.Больше.Нет» Ассоциация «Большая Байкальская Тропа»

Социальное	<p>Поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.</p> <p>Поддержка людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Поддержка детей и взрослых с тяжелыми заболеваниями.</p> <p>Помощь бездомным людям.</p>	<p>БФ «Подари жизнь»</p> <p>БФ «Старость в радость»</p> <p>БФ помощи хосписам «Вера»</p> <p>Благотворительный центр «Верю в чудо»</p> <p>ММОД «Даниловцы»</p> <p>БФ «Созвездие сердец»</p>
Волонтерство в медицине	<p>Помощь в выполнении медицинскими специалистами профессиональных задач.</p> <p>Сопровождение пациентов на территории медицинских учреждений.</p> <p>Просветительская деятельность по профилактике заболеваний.</p> <p>Помощь медикам в условиях ЧС.</p>	<p>ВОД «Волонтеры-медики»</p> <p>Волонтерский центр Первого МГМУ им. И.М. Сеченова</p> <p>Волонтерский центр ФГБОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова</p> <p>Волонтерский центр Тверского ГМУ</p>
Волонтерство в сфере здорового образа жизни	<p>Пропаганда здорового образа жизни.</p> <p>Просветительские уроки о вреде алкоголя и табака.</p> <p>Мероприятия по укреплению здоровья.</p> <p>Профилактика употребления наркотических веществ.</p>	<p>ВОД «Волонтеры-медики»</p> <p>Проект «ЗОЖ через молодежь»</p> <p>Российский Красный Крест</p> <p>Волонтерский проект «Здоровое поколение»</p>
Волонтерство в сфере организации донорства крови и ее компонентов *	<p>Помощь в организации донорских акций.</p> <p>Помощь в привлечении доноров крови.</p> <p>Распространение информации о донорстве.</p> <p>Административные задачи.</p>	<p>Российский Красный Крест</p> <p>БФ «Подари жизнь»</p> <p>Волонтерские центры вузов</p> <p>Корпоративные волонтерские акции</p>
Поисково-спасательное	<p>Участие в акциях по поиску пропавших людей.</p> <p>Помощь в условиях ЧС.</p> <p>Привлечение ресурсов и партнеров.</p> <p>Административные задачи и координация.</p>	<p>Волонтерское общественное движение «Лиза Алерт»</p> <p>Российский союз спасателей</p> <p>Всероссийское добровольное пожарное общество</p> <p>РОФ помощи в поиске пропавших детей "Поиск пропавших детей"</p>

Волонтерство в сфере культуры	<p>Проведение экскурсий.</p> <p>Дежурство в учреждениях культуры.</p> <p>Проведение просветительских уроков.</p> <p>Помощь в проведении культурных мероприятий.</p>	<p>Волонтеры Третьяковки</p> <p>Служба волонтеров Эрмитажа</p> <p>Волонтерская команда Государственного Дарвиновского музея</p> <p>Служба волонтеров ГМИК им. К.Э. Циолковского</p>
Правозащитное волонтерство	<p>Участие в проектах защиты прав заключенных.</p> <p>Административные задачи.</p> <p>Аналитические задачи.</p> <p>Переводы.</p>	<p>Московская Хельсинская группа</p> <p>МОФ «Право матери»</p> <p>Комитет Гражданское содействие</p> <p>Комитет против пыток</p>

*Непосредственная сдача крови донорской крови и ее компонентов, по мнению автора, волонтерством не является

Таким образом, волонтерская деятельность проникла во множество сфер социально значимой человеческой деятельности и органично дополняет усилия профессиональных организаций.

Структура направлений волонтерства по организаторам деятельности

Организатор добровольческой деятельности	Особенности	Примеры проектов/движений
Инициативная группа людей, изначально не связанных друг с другом	<p>Сообщество существует без образования юридического лица.</p> <p>Управление осуществляется группой неформальных лидеров.</p> <p>Привлекает ресурсы самостоятельно.</p>	<p>Волонтерский проект «Веселый коридор»</p> <p>Экологическое движение «Раздельный сбор»</p>
Некоммерческая организация	<p>Волонтерское движение существует как проект конкретной НКО.</p> <p>Руководство осуществляется сотрудником НКО.</p> <p>НКО финансирует расходы на волонтерский проект.</p>	<p>БФ «Созвездие сердец»</p> <p>Волонтерская программа наставничества «Старшие братья Старшие сестры»</p> <p>БФ «Адвита»</p>
Инициативная группа сотрудников коммерческой компании	<p>Сообщество существует без образования юридического лица.</p> <p>Управление осуществляется группой неформальных</p>	<p>Проект корпоративного волонтерства Объединенной металлургической компании</p>

	<p>лидеров, но при активном участии подразделений по КСО или управления персоналом компании.</p> <p>Как правило, компания выделяет часть ресурсов, необходимых для реализации волонтерских проектов сотрудников.</p>	<p>Проект корпоративного волонтерства Сбербанка РФ</p> <p>Проект корпоративного волонтерства компании СИБУР</p>
<p>Бюджетное или казенное учреждение (социальной защиты, здравоохранения, образования, культуры, проч.)</p>	<p>Инициатором создания волонтерского сообщества выступает государственное бюджетное или казенное учреждение.</p> <p>Управление осуществляется сотрудником учреждения - куратором.</p> <p>Ресурсы выделяются государственным учреждением.</p>	<p>ГКБ имени В.В.Виноградова Департамента здравоохранения города Москвы</p> <p>ГАУ «Московский зоопарк»</p> <p>Кавказский природный биосферный заповедник имени Шапошникова</p>
<p>Религиозная организация</p>	<p>Инициатором выступает епархия или община.</p> <p>Управление осуществляется активом сообщества по согласованию с окормляющим духовным лицом.</p> <p>Ресурсы привлекаются сообществом самостоятельно или при поддержке религиозной организации.</p>	<p>Движение добровольцев «Милосердие»</p> <p>Волонтерские группы приходов храмов</p> <p>Сообщества волонтеров-мусульман</p>

Организаторами волонтерских проектов могут выступать как инициативные граждане, так и НКО и государственные учреждения. Такое многообразие также является следствием позитивных тенденций – использования современных технологий волонтерского менеджмента и повышения интереса людей к волонтерской деятельности в различных сферах человеческих отношений.

Возраст волонтеров	Примеры проектов/движений
Волонтеры школьного возраста (0-18 лет)	<p>Российское движение школьников</p> <p>Школьные волонтерские отряды</p>
Волонтеры-студенты (18-25 лет)	<p>Волонтерские центры ВУЗов</p> <p>Спортивные волонтерские проекты</p>
Работающие люди (25-55 лет)	<p>МБОО «Справедливая помощь доктора Лизы»</p> <p>МВОД «Даниловцы</p> <p>БФ «БИМ»</p>

Волонтеры старше трудоспособного возраста, «серебряные» волонтеры (55 лет и старше)

Ассоциация «Союз волонтерских организаций и движений», проект «Волонтеры Москвы 55+»

АНО «Центр развития социальных технологий», г. Новосибирск

Движение «Серебряные волонтеры Казани»

Данная группировка волонтеров по возрастным группам отличается от группировки, представленной в Докладе Минэкономразвития, данные которого приведены в части 1. К сожалению, государственная статистика более-менее точно оценивает только количество школьников возраста до 18 лет хоть раз участвовавших в волонтерских активностях (4,4 млн человек). Между тем, волонтеры до 25 лет (школьники и студенты) активно включены в государственные и около-государственные волонтерские проекты для молодежи. А волонтеры старше 25 лет являются базой волонтерских команд некоммерческих организаций. И отдельный вопрос, важный для развития «серебряного» волонтерства, – о количестве людей старше трудоспособного возраста, вовлеченных в неорганизованное и организованное волонтерство.

В качестве иных специфических направлений волонтерства можно отдельно выделить:

- ▶ **Транспортное волонтерство** – помощь волонтеров-водителей машин и мотоциклов по широкому кругу задач.
- ▶ **Медиаволонтерство** – волонтерство по созданию информационного поля событий, освещению общественных инициатив в СМИ, продвижению благотворительных акций и т.п.
- ▶ **Pro bono волонтерство** – оказание помощи профессиональными или узкоспециализированными навыками.

Как мы уже упоминали, до сих пор сохраняется неравномерность развития различных направлений волонтерства. О наиболее перспективных направлениях социального волонтерства с точки зрения вовлечения большого количества участников, создания важных социальных результатов, активизации общественных инициатив поговорим в следующем подразделе.

Направления роста социального волонтерства на 2021-2025 гг.

На ближайшие 5 лет можно выделить несколько перспективных направлений роста социального волонтерства, имеющих высокий потенциал развития. В рамках этих направлений возможно ускоренное увеличение как количества волонтерских инициатив, так и числа участвующих в них людей, а также рост благополучателей помощи – пожилых людей.

Направление роста 1: проекты «серебряного» волонтерства

Количество жителей России старше трудоспособного возраста оценивается Госкомстатом в 37 млн человек.¹⁰ Общемировая тенденция, которой следует и население нашей страны, состоит в постепенном росте доли людей старше трудоспособного возраста в общей численности населения. Во многих странах мира, люди старшего возраста активно участвуют в различных общественных инициативах. Так, в США около 40% волонтеров составляют именно люди пенсионного возраста. В России, по оценкам Ассоциации волонтерских центров, в 2017 году только 3% людей старше трудоспособного возраста принимают участие в организованных формах волонтерства. Сегмент «серебряного» волонтерства является весьма перспективным как в масштабах страны, так и для формирования волонтерских команд отдельных НКО.¹¹ Особенно хорошо себя проявляют «серебряные» волонтеры в социальном волонтерстве, так как их жизненный опыт и личностная зрелость помогают им выдерживать границы в общении со сложными «подопечными» и грамотно расставлять приоритеты между личной жизнью и волонтерской деятельностью. К сожалению, у младших поколений до сих пор сохраняется ряд стереотипов по поводу пожилых людей. Некоторые из них приведены в таблице ниже.

¹⁰<https://www.gks.ru/folder/12781?print=1>

¹¹Серебряное добровольчество в РФ. АБЦ, -М., 2018.

<https://edu.dobro.ru/upload/uf/eec/eeca9faf4263be93138a798771032cb8.pdf>

Факты и стереотипы о людях «зрелого» возраста, связанные с темой волонтерства

Стереотип	Реальность
Пожилые люди больше не могут приносить пользу, они балласт для общества.	Средняя продолжительность жизни увеличивается, что приводит к повышению доли пожилых людей в обществе.
«Старый значит одинокий, бедный и больной».	Изменение социального статуса после выхода на пенсию является стрессом и серьезным испытанием для пожилого человека.
Основная форма досуга людей зрелого возраста – просмотр телевизора и отдых/дела на даче.	Социальная активность пожилых людей повышает их удовлетворенность жизнью. Соответственно, часть пожилых наоборот стремится общаться, участвовать в общественной жизни, наверстывать то, чего были лишены за годы работы.
Пожилые люди не любят и не хотят учиться/получать новые навыки.	Дополнительное обучение и освоение новых знаний/навыков возможно в любом возрасте. Пожилые люди могут быть замотивированы учиться наравне, иногда даже более, чем более молодые. Это зависит от личных целей и интересов.
Пожилые люди плохо работают и нуждаются в защите.	Люди зрелого возраста более опытны и ответственны, чем школьники и студенты.

Пандемия коронавируса, с одной стороны, показала, что люди старшего возраста входят в группу риска с точки зрения последствий заболевания. С другой стороны, множество людей, ранее не участвовавших в общественных проектах, откликнулись на проблемы пожилых людей и стали помогать им в качестве волонтеров. Государство приняло дополнительные меры по социальной защите и поддержке пенсионеров. Но не стоит забывать, что люди старше трудоспособного возраста – это не только и не столько субъекты патернализма и поддержки, сколько бесценный волонтерский ресурс для широкого круга НКО и общественных инициатив. И целесообразно максимально активно освещать в прессе и интернет-СМИ, на общественных площадках, возможности их участия в волонтерстве.

Направление роста 2: проекты надомной волонтерской помощи

Еще до пандемии COVID-19 было очевидным наличие большого нерешаемого комплекса проблем в сфере надомного сопровождения пожилых людей в трудной жизненной ситуации. К таким людям можно отнести одиноких пожилых людей, имеющих проблемы со здоровьем; людей с ментальными нарушениями; пожилых после инсультов/инфарктов, людей, реабилитирующихся после травм. Профессиональные и волонтерские команды на дому практически не помогали, за исключением таких организаций, как Служба добровольцев «Милосердие», БФ «Справедливая помощь доктора Лизы», БФ помощи хосписам «Вера», приходских общин православных храмов, еврейских благотворительных организаций. За время пандемии масштаб проблемы стал гораздо более заметен, что привело к возникновению новых волонтерских проектов, поддерживающих пожилых людей на дому (например, проект «Мы рядом. Волонтерская помощь на дому» Ассоциации «СВОД»). Количество людей, нуждающихся в помощи на дому, неизвестно; статистика социальных служб по данной проблематике в открытом доступе отсутствует. Потенциально, можно предположить, что в крупных городах, таких как Москва,

Санкт-Петербург, Новосибирск, в помощи на дому нуждаются, регулярно или эпизодически, десятки и сотни тысяч людей. Для многих из них профессионально организованная помощь волонтеров приведет к существенному повышению качества жизни, а иногда – к ее спасению. В регулярной поддержке на дому нуждаются пожилые люди как с сохранной ментальностью, так и с девиантным поведением, что накладывает дополнительные требования к профессионализму помогающих команд специалистов и волонтеров.

Виды волонтерской помощи на дому (примерный список)

Потребность	Отдельные виды волонтерской помощи	
	Дети с ОВЗ	Взрослые с ОВЗ
Любовь и принятие семьи, родных	Помощь в профессиональных проектах НКО по сопровождению семей детей с ОВЗ; проекты «передышки» для матерей детей-инвалидов.	Психологическая помощь Pro bono.
Отсутствие дискриминации со стороны общества	Просветительские проекты; юридическая помощь Pro bono.	
Реабилитация и абилитация	Спортивные проекты; прогулки; организация привлечения средств на приобретение спецтехники.	
Бытовая помощь	Приобретение продуктов, бытовой ремонт, наведение порядка, сопровождение вне дома.	
Доступная среда	Мониторинг силами волонтеров состояния городской среды для обеспечения возможности свободного передвижения инвалидов.	
Пространство для общения и самореализации	Творческие проекты, мастер-классы, АРТ-терапия, танцы на колясках, театральная студия, гончарные мастерские.	
Адресная помощь	Привлечение благотворительных средств на адресную помощь.	
Инклюзивное образование	Работа с родительским сообществом и учениками школ.	X
Повышение квалификации	X	Наставничество; обучение навыкам.
Трудоустройство	X	Наставничество; обучение навыкам; организация практик на предприятиях.

Данный сегмент волонтерской деятельности обладает огромным потенциалом развития. Кроме количественного роста, в перспективе – консолидация некоммерческих организаций, оказывающих помощь людям на дому; объединение и тиражирование опыта; расширение перечня социальных услуг, которые смогут оказывать на дому НКО с участием волонтеров.

Направление роста 3: проекты корпоративного волонтерства

Корпоративное волонтерство для многих компаний является частью стратегии устойчивого развития предприятия, а также органично дополняет традиционные подходы к работе с персоналом. Также проекты корпоративного волонтерства способствуют позиционированию компаний как социально ответственных и поддерживающих развитие местных проектов повышения качества жизни и формирования благоприятных условий проживания людей, что особенно важно для крупных производственных компаний, расположенных в моногородах и зонах с суровыми климатическими условиями.

Многие коммерческие компании, реализующие проекты корпоративного волонтерства, входят в Национальный совет по корпоративному волонтерству, созданный в 2014 году. В основном проекты корпоративного волонтерства развивают крупные компании с западными стандартами работы с персоналом. В практике средних и небольших компаний корпоративное волонтерство встречается значительно реже. Таким образом, существует значительный потенциал вовлечения коллективов таких компаний в проекты корпоративного волонтерства.

Для самих компаний, реализация проектов корпоративного волонтерства позволяет решить ряд задач, связанных с повышением качества человеческого капитала, улучшением имиджа компании, развитием внутренней корпоративной культуры.

Для работников компаний через проекты корпоративного волонтерства можно создать дополнительные социальные лифты и карьерные возможности, усилить мотивацию и привлекательность компании как работодателя, «прокачать» управленческие и лидерские навыки.

Заслуживает внимания анализ существующих успешных практик компаний по проведению внутренних конкурсов для поддержки проектов сотрудников в сфере социального волонтерства.

Региональный кейс

Объединенная металлургическая корпорация с 2015 года проводит конкурс благотворительных и социальных проектов «ОМК-Партнерство». Основной принцип конкурса – партнерство власти, бизнеса и общества в решении социальных проблем регионов присутствия компании. К участию в конкурсе приглашаются сотрудники предприятий ОМК, некоммерческие организации, государственные и муниципальные учреждения. В 2019 году на конкурс поступило 186 заявок из всех регионов присутствия компании, 94 проекта было поддержано.

На текущий момент все еще сильна локализация проектов корпоративного волонтерства в сферах благоустройства территорий, экологии, поддержки детей-сирот, разовых проектов, приуроченных к конкретным датам и инфоповодам (Новый год, 1 сентября, День защиты детей, юбилей компании и другие). Но сегмент корпоративного волонтерства следует выделить как перспективный для помощи пожилым людям именно в части вовлечения рабочих коллективов в системное социальное волонтерство, реализуемое в партнерстве с некоммерческими организациями. Пример алгоритма такого взаимодействия, а также типичные проблемы, которые могут возникнуть, отражены на схеме.

Взаимодействие компании и НКО

Проблемы	Развитие проекта	Роль НКО
НКО не привлекается к обсуждению.	ОБСУЖДЕНИЕ ИДЕИ	Помощь в определении параметров проектов.
Компания не учитывает мнение НКО, не готова участвовать ресурсами в ее деятельности.	ПЛАНИРОВАНИЕ	Распределение зон ответственности с компанией. Корректировка заведомых ошибок.
Взаимное непонимание, конфликт, отказ от проекта.	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА	Обучение сотрудников. Совместная выработка правил.
Неготовность сотрудников следовать рекомендациям НКО.	ПРОВЕДЕНИЕ АКЦИИ	Контакты с администрацией. Контроль.
Неудовлетворительность результатами или ходом сотрудничества.	ОСМЫСЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ	Работа с руководством и сотрудниками компании.
НКО: «Дайте денег». Компания: «Теперь мы и сами можем».	ПРОДОЛЖАЕМ?	Согласование интересов. Учет ошибок.

Реализацию потенциала роста корпоративного волонтерства можно поддержать путем сбора и описания лучших практик в сфере корпоративного волонтерства, а также улучшения культуры партнерского взаимодействия НКО и бизнеса.

Направление роста 4: интеллектуальное волонтерство (pro bono)

Интеллектуальное (pro bono) волонтерство – оказание помощи профессиональными навыками, умениями. В отличие от обычных форматов волонтерства, которые не требуют от волонтера специальных навыков или умений, формат pro bono волонтерства подразумевает, что волонтер уже обладает специальными или профессиональными навыками. С точки зрения пользы для НКО, участие pro bono волонтеров в проектах очень востребовано и полезно, так как позволяет НКО не нести дополнительные издержки на оплату труда работников с такими же навыками. Кроме того, часто pro bono волонтеры искренне увлечены своей профильной деятельностью и вносят в проектную деятельность НКО дополнительный креатив, идеи, предлагают нестандартные решения.

Pro bono волонтерство может осуществляться как в формате предоставления безвозмездных услуг, например малообеспеченным и уязвимым слоям населения, так и путем участия волонтеров в поддержке административной деятельности НКО. Pro bono волонтеры могут оказывать юридические, аудиторские и консультационные услуги, осуществлять фото и видеосъемку, помогать НКО выстраивать управленческие процессы, разрабатывать промо пакет материалов НКО и фирменный стиль, внедрять новые технологии работы с информацией, создавать сайты и лендинги¹² и т.п.

Как интересный пример проекта интеллектуального волонтерства можно выделить проект «Веселый коридор», в рамках которого движение волонтеров-художников помогает расписывать пространства социальных и медицинских учреждений. Благодаря этому движению, пространства более 20 социальных и медицинских учреждений в Москве качественно преобразились и дарят радость посетителям.

Привлечь pro bono волонтеров НКО может как самостоятельно (например путем переговоров с компаниями-партнерами), так и с помощью специализированных интернет-порталов – агрегаторов волонтерских вакансий. Наиболее известными порталами в России в части pro bono волонтерства являются ресурсы ProCharity, IT-волонтер (itv.te-st.ru), Правильно.ру, Better,

¹²<https://www.miloserdie.ru/article/kak-privlech-partnera-pro-bono-9-podskazok-dlya-fondov/>

Pinkglasses и т.д. Они предоставляют удобные и бесплатные сервисы для широкого круга НКО по поиску и вовлечению в свои проекты pro bono волонтеров. Еще одна инфраструктурная для pro bono сектора платформа – платформа социальных изменений todogood – организует и координирует команды волонтеров для реализации консалтинговых проектов для НКО.

Направление роста 6: волонтерская помощь в полустационарах

Помощь в полустационарных социальных учреждениях относится к недостаточно развитому сегменту волонтерской деятельности. К таким полустационарам в соответствии с ФЗ № 442 относятся территориальные комплексные центры социального обслуживания, центры социального обслуживания населения, центры дневного и ночного пребывания, центры социальной адаптации, иные социальные учреждения полустационарного обслуживания. Социальное обслуживание в полустационарной форме включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности.¹³ Социальное обслуживание в полустационарной форме оказывают как государственные, так и негосударственные поставщики социальных услуг. Среди последних в качестве примера можно привести РБОО «Центр лечебной педагогики», Ассоциация специалистов по поддержке лечебной педагогики и социальной терапии «Рафаил», Благотворительное учреждение «Центр социальной реабилитации «Турмалин», БАНО «Ресурсный центр поддержки людей с мультисенсорными нарушениями и их семей «Ясенева Поляна» и другие.

Во многих странах мира широко распространена практика оказания социальных услуг в полустационарных центрах дневного пребывания. Эта форма крайне востребована среди семей детей и взрослых с ментальными нарушениями, людей с инвалидностью, пожилых людей с деменцией. В рамках проводимого в России перевода части получателей социальных услуг на получение помощи в полустационарной форме и на дому количество получателей услуг в полустационарной форме будет увеличиваться. Этому же будет способствовать вовлечение широкого круга НКО в оказание социальных услуг в качестве поставщиков услуг. Это вызовет рост потребности НКО в помощи волонтеров в полустационарах в рамках мультидисциплинарных команд, состоящих из профильных специалистов, социальных работников, психологов, дефектологов. Соответственно, данное направление волонтерской деятельности имеет потенциал роста и будет активно развиваться.

Полезные ссылки по тематике раздела:

www.volontery.ru - сайт Союза волонтерских организаций и движений
<https://ccp.org.ru/> - сайт РБОО «Центр лечебной педагогики»
<http://turmaline.ru/> - сайт Благотворительного учреждения «Центр социальной реабилитации «Турмалин»
<http://www.rafail-10.ru/> - сайт Ассоциации специалистов по поддержке лечебной педагогики и социальной терапии «Рафаил»
<https://deafblindacademy.ru/> - сайт «Ресурсного центра поддержки людей с мультисенсорными нарушениями и их семей «Ясенева Поляна»
<https://itv.te-st.ru/> - платформа для помощи некоммерческим проектам силами IT-специалистов.
<https://procharity.ru/> - портал для поиска интеллектуальных волонтеров от Фонда «Друзья»
<http://todogood.com/> - платформа социальных изменений todogood (консалтинг силами волонтеров)
<https://www.instagram.com/funkoridor/> - проект волонтеров-художников «Веселый коридор»
<https://nccv.ru/> - сайт Национального совета по корпоративному волонтерству
<https://partnerstvo.omk.ru/> - конкурс социальных и благотворительных проектов «ОМК-Партнерство»
<https://www.formula-hd.ru/> - сайт конкурса социальных проектов компании «СИБУР»

¹³Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014 г. № 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»

Введение

Модель организации волонтерского движения по помощи пожилым людям создана на основе как методических разработок российских и зарубежных авторов в сфере добровольчества/волонтерства, так и практического опыта НКО-членов коалиции «Забота рядом». Модель объединила в себе как инструментарий волонтерского менеджмента, так и апробированные подходы к формированию и развитию волонтерских сообществ в сфере помощи пожилым людям. Это позволяет использовать ее как набор практических инструментов, которые организаторы деятельности волонтеров могут адаптировать под свои реалии и применять в работе.

При описании модели мы исходили из того, что в перспективе ближайших 10-15 лет государственная система социальной защиты будет выстраиваться в логике Системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста, утвержденной приказом № 667 Минтруда России, а также рядом других законодательных и нормативных документов РФ.

Термины и определения модели

Resilience (англ. - упругость, сопротивляемость) – употребляется для описания индивидуальной жизнеспособности.

Геронтология – наука, изучающая медицинские, биологические и социальные процессы, сопровождающие процессы старения и старость.

Гериатрия – самостоятельная медицинская специальность, для которой характерен междисциплинарный подход к диагностике, лечению заболеваний и реабилитации у людей пожилого и старческого возраста.

Добровольческая (волонтерская) деятельность – добровольная деятельность в форме выполнения работ и (или) оказания услуг в целях, указанных в п. 1 ст. 2 135-ФЗ.

Добровольцы (волонтеры) – физические лица, добровольно осуществляющие благотворительную деятельность в целях, указанных в п. 1 ст. 2 вышеназванного федерального закона, или в иных общественно полезных целях.

Добровольческая (волонтерская) организация – некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного объединения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность в целях, указанных п. 1 ст. 2 вышеназванного федерального закона, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

Индивидуальная жизнеспособность – это совокупность всех физических и психических способностей, которые человек может использовать в настоящий момент (то есть здоровье) + условия, в которых живет человек (ресурсы и препятствия).

Организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности – некоммерческие организации или физические лица, которые привлекают на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляют руководство их деятельностью. При этом государственные органы и органы местного самоуправления вправе привлекать добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности.

Пожилый человек – человек старше 60 лет, как правило нуждающийся в частичной компенсации дефицитов самообслуживания.

Система долговременного ухода за пожилыми людьми и инвалидами – комплексная программа поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность самообслуживания. Система включает поддержку семейного ухода, социальное обслуживание и медицинскую помощь на дому в полустационарной и стационарной форме с привлечением службы сиделок и патронажа.

Типизация потребностей в компенсации дефицитов самообслуживания – определение индивидуальной потребности гражданина в постороннем уходе, структуры и степени ограничений его жизнедеятельности, состояния здоровья, особенностей поведения, предпочтений, реабилитационного потенциала и иных имеющихся ресурсов.

Пожилые люди как целевая группа людей в трудной ситуации, нуждающихся в поддержке НКО и волонтеров*

Всемирная организация здравоохранения использует следующую периодизацию возраста людей старше трудоспособного возраста: 60-74 года – пожилой возраст; 75-89 лет – старческий возраст; 90 лет и старше – долгожители. Этот этап развития человека является закономерным и естественным, но плохо изучен по сравнению, например, с детским возрастом. Во всем мире развивается тенденция к старению населения, повышению средней продолжительности жизни, что вызывает необходимость не только совершенствования государственных механизмов социальной защиты, но и принципиального изменения подходов к формированию системы общественной заботы о пожилых, объединения вокруг пожилого человека усилий государства, некоммерческого сектора, общественных активистов.

Потребности пожилых людей в разных странах мира сходны¹⁴, например:

- ▶ Удовлетворять базовые потребности (еда, гигиена и пр.).
- ▶ Быть подвижными.
- ▶ Учиться, развиваться и принимать решения.
- ▶ Создавать и поддерживать отношения.
- ▶ Вносить вклад (быть нужными).

В ситуации старения населения и увеличения средней продолжительности жизни ключевой задачей участников системы общественной заботы о пожилых становится создание условий, при которых пожилой человек сможет продолжать функционировать, несмотря на болезни, например:

- ▶ Максимально долго продолжать делать то, что делал раньше (ходить в церковь, рыбачить, готовить себе еду и т.д.), то есть обслуживать себя и вести домашнее хозяйство.
- ▶ Максимально долго продолжать не зависеть от других (прежде всего, от родных).
- ▶ Осознавать свои ограничения и риски (например, не выходить в темноту, если плохое зрение, не есть сладости, если диабет и т.д.).
- ▶ Быть готовым к переменам (переезд, заболевание, из-за которого жизнь поменяется).
- ▶ Справляться с потерями и одиночеством (чем старше человек – тем уже его круг общения).

Заболевания в пожилом возрасте неизбежны, что ведет к снижению качества жизни пожилого человека. Особенность старческих заболеваний – они все взаимосвязаны. Одно состояние, например ухудшение зрения, приводит к другому, например падению, падение приводит к ограничению мобильности, низкая мобильность – к потере мышечной массы, потеря мышечной массы приводит к общему ослаблению организма (нет сил готовить) и т.д. Все эти состояния врачи-гериатры называют гериатрическими синдромами (ГС). Всего ГС около 60, они делятся на три части: соматические заболевания (сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата, ЖКТ и т.д.), психические (деменция, депрессия, гериатрический делирий и т.д.) и социальные (одиночество и низкая функциональность).

¹⁴Всемирный доклад о старении и здоровье ВОЗ (2016). Раздел 6 «Счастье и благополучие». * Автор благодарит Белелюбскую Киру за материал для данного раздела.

У пожилых людей часто происходят снижение слуха, ухудшение зрения, снижение скорости ходьбы, мышечная слабость, болевой синдром, синдром падений, недержание. Помимо этого, у пожилых людей часто возникают проблемы с мелкой моторикой (человеку тяжело набрать номер или даже с первого раза не получается взять трубку). Очень важный гериатрический синдром – мальнутриция (синдром недостаточности питания). Пожилые люди во всем мире плохо питаются, при этом еда для них – одно из немногих доступных удовольствий.

С возрастом структура головного мозга также претерпевает изменения: помимо нормального замедления когнитивных процессов встречаются и когнитивные нарушения, вызванные определенными заболеваниями (болезнь Альцгеймера и др.). Любому пожилому человеку требуется больше времени для анализа полученной информации, люди старшего возраста труднее формулируют мысли, медленно перестраиваются, слабее контролируют реакции. Проявление таких отклонений может выражаться в длительном рассказе одного и того же, в частых повторах одного значимого события, в отвлечении от темы, в некой невыдержанности, резкости поведения или даже агрессии (особенно в стрессовой ситуации). Пожилые люди могут страдать от депрессии, испытывать острое чувство одиночества, неудовлетворенности жизнью, переживать свою ненужность (особенно, если нет собственной семьи или во взаимоотношениях с родственниками есть проблемы).

Некоторым пожилым остро не хватает эмоций (эмоциональная сфера затухает, поэтому нужны сильные раздражители, чтобы вызвать хоть какую-то реакцию), из-за этого они готовы подробно обсуждать всякие «горячие» новости. Но при этом другие могут быть очень чувствительными и тревожными и очень эмоционально (слезами) на что-то реагировать. Пожилые в основном нуждаются в слушателе, но могут и сами весьма подробно расспрашивать своего собеседника, проявляя сильную заинтересованность в деталях.

И самое главное – перед любым пожилым человеком встает вопрос о смерти (приближающейся и неумолимой). Осознание этого факта – нормальный процесс старения.

Основные правила волонтеров и сотрудников НКО при общении с пожилыми – **терпение, внимание, уважение и принятие.**

Составные блоки модели

Блок «Цели формирования системы волонтерской помощи и уровень вовлечения членов и ТРЦ Коалиции»

В зависимости от того, на каком уровне охвата вы организуете систему волонтерской помощи пожилым людям, цели формирования таких систем будут отличаться.

Показатель	Уровень охвата пожилых людей системой общественной заботы				
	Страновой	Региональный	Муниципальный (городской)	Местный (районный)	Уровень отдельной НКО
Цели	Повышение качества жизни пожилых людей через системное и регулярное оказание дополнительных видов волонтерской поддержки как органичного элемента деятельности негосударственных поставщиков социальных услуг.	Содействие решению системных проблем пожилых людей конкретного региона через дополнение и усиление возможностей системы общественной заботы.	Создание дополнительных возможностей и услуг для пожилых людей путем органичного встраивания деятельности волонтерских сообществ в систему общественной заботы о пожилых людях.	Охват качественной и своевременной волонтерской помощью существенной части пожилых людей-жителей района в сотрудничестве с другими участниками системы общественной заботы.	Создание устойчивого, компетентного и развивающегося волонтерского сообщества, оказывающего поддержку пожилым людям.
Уровень задействованности Коалиции	Коалиция в целом.	Объединения ТРЦ и НКО-членов Коалиции при поддержке штаба.	Сообщество НКО-членов Коалиции при поддержке и активном участии ТРЦ.	Сообщество НКО-членов Коалиции при поддержке ТРЦ.	НКО-член Коалиции.

На уровне отдельной НКО цели формирования системы волонтерской помощи состоят в обеспечении непосредственного оказания поддержки пожилым людям, а также обеспечении устойчивости и профессионализма деятельности волонтерского сообщества. Коалиция на этом уровне представлена НКО-членами.

Но уже на местном районном уровне возникает задача объединения и координации усилий всех участников системы общественной заботы о пожилых людях, взаимного дополнения, обмена ресурсами, взаимного обучения. Коалиция на этом уровне представлена сообществом НКО-членов, поддерживаемых ТРЦ и способных существенно улучшить ситуацию в конкретном районе, а также транслировать информацию и опыт по системе Коалиции.

На городском уровне необходимо выстраивать инфраструктуру, систему взаимодействия, механизмы вовлечения и обучения волонтеров для всех участников системы общественной заботы. Коалиция на городском уровне представлена сообществом НКО-членов, поддерживаемых ТРЦ и призванных оказывать существенное влияние на состав и качество оказываемых услуг, участвовать в разработке нормативно-правовой документации, выработке стандартов социального обслуживания и т.п.

На уровне региона необходимо выстраивать связь с целями развития волонтерства со стратегией социального развития региона, с учетом текущих и перспективных задач, наиболее острых социальных проблем, национальных особенностей. Коалиция на уровне региона представлена объединением ТРЦ и НКО-членов, действующих при поддержке штаба Коалиции и призванных оказывать существенное влияние на все составляющие системы общественной заботы, собирать и обобщать статистику по проблематике помощи пожилым, предлагать государству системные решения и активно участвовать в их воплощении на практике. Также в задачи Коалиции на уровне региона входит активная работа по формированию благоприятного общественного мнения в отношении помощи пожилым людям, развенчиванию негативных общественных стереотипов, проведению совместных кампаний социальной рекламы волонтерства и т.п. Важная задача Коалиции на уровне региона – экспертная функция, представленность и активное участие в комиссиях, общественных советах и других коллегиальных совещательных органах, продвижение интересов как Коалиции в целом, так и отдельных ее членов.

В масштабах страны волонтерская помощь пожилым людям является неотъемлемым, органическим элементом деятельности поставщиков социальных услуг, направленным на гибкость системы общественной заботы, получение обратной связи «снизу» о происходящих процессах и результативности принимаемых в масштабах страны решений, вовлечение дополнительных ресурсов в систему общественной заботы, расширение перечня и разнообразия видов поддержки пожилых людей, изменение в позитивную сторону общественных стереотипов о пожилых людях, гармонизацию межпоколенческих отношений. Коалиция как совокупность всех ее участников призвана на национальном уровне обобщать опыт работы, формировать базы знаний и стандарты, внедрять современные технологии социального обслуживания, создавать новые кластеры социальных услуг, формировать национальные рейтинги, проводить на общенациональном уровне мероприятия по поощрению деятельности наиболее активных НКО и волонтеров в части помощи пожилым.

Блок «Организационные модели оказания волонтерской помощи»

В декабре 2017 года, по поручению Президента РФ, был утвержден Комплекс мер по созданию системы долговременного ухода (СДУ) за гражданами, нуждающимися в уходе (пожилыми и инвалидами). Создание Системы долговременного ухода является составной частью федерального проекта «Старшее поколение», входящего в национальный проект «Демография». Система долговременного ухода – это комплексная программа поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность самообслуживания. Долговременный уход (ДУ) – это комплекс мероприятий, включающий уход, сопровождение, реабилитацию и абилитацию, социализацию, психологическую поддержку и другие виды помощи, позволяющие компенсировать ограничения, сохранить качество жизни человека. Система включает поддержку семейного ухода, социальное обслуживание и медицинскую помощь на дому, в полустационарной и стационарной форме с привлечением службы сиделок и патронажа.

Цель создания СДУ – системное и всестороннее улучшение качества жизни пожилых людей и людей со стойкими ограничениями жизнедеятельности, приводящими к зависимости от посторонней помощи, а также поддержка их близких. Внедрением системы долговременного ухода по всей России совместно с Министерством Труда и социальной защиты РФ, региональными министерствами и НКО занимается БФ «Старость в радость», который в данной работе выступает методологом и экспертом.

Таким образом, организационные модели волонтерской помощи пожилым людям целесообразно выстраивать в логике СДУ.

В таблице ниже приведена примерная классификация видов волонтерской помощи, дополняющей государственные социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания в рамках 442-ФЗ.¹⁵

¹⁵Классификация автора

Виды волонтерских услуг	Описание государственных услуг в соответствии с 442-ФЗ	Примеры волонтерских услуг
Социально-бытовые	Направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.	<p>Хозяйственная и организационная помощь.</p> <p>Участие в сопровождении и транспортировке.</p> <p>Бытовая помощь на дому.</p>
Социально-медицинские	Направлены на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.	Сестринский уход (кормление, обработка пролежней, переворачивание, перекладывание, смена нательного и постельного белья, помощь в соблюдении личной гигиены).
Социально-психологические	Предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно.	<p>Психологическая помощь pro bono.</p> <p>Проведение сеансов арт-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии и проч.</p>
Социально-педагогические	Направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей.	<p>Общение, эмоциональная поддержка; спортивные проекты.</p> <p>Наставничество; проведение обучающих мероприятий.</p> <p>Переписка; культурные проекты; организация досуга.</p>
Социально-трудовые	Направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией.	<p>Профориентация.</p> <p>Наставничество.</p>
Социально-правовые	Направлены на оказание помощи в получении юридических услуг в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.	Юридические консультации pro bono.

Повышение коммуникационных возможностей	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.	Общение, эмоциональная поддержка; наставничество; проведение обучающих мероприятий; культурные проекты; организация досуга; социальная анимация.
Срочные социальные услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1) Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов. 2) Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости. 3) Содействие в получении временного жилого помещения. 4) Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг. 5) Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей. 	Организация благотворительной помощи бездомным и нуждающимся; юридические консультации pro bono; психологическая помощь pro bono.

С точки зрения места оказания поддержки, волонтерская помощь в логике СДУ необходима и востребована в социальных и медицинских учреждениях (стационарах и полустационарах) и на дому. По каждому направлению система оказания помощи имеет свои особенности, которые описаны ниже.

Организационная модель оказания волонтерской помощи в социальных и медицинских учреждениях (стационарах и полустационарах)

Помощь пожилым людям оказывается в следующих типах социальных и медицинских учреждений:

Тип учреждений	Основное назначение в соответствии с действующим законодательством
Учреждения, оказывающие социальные услуги	
Дома престарелых и инвалидов, пансионаты для ветеранов труда	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме, включая предоставление всего спектра услуг в соответствии с ФЗ-442 и государственным заданием.
Психоневрологические интернаты	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме отдельным категориям людей в тяжелой жизненной ситуации (ТЖС), включая предоставление всего спектра услуг в соответствии с ФЗ-442 и государственным заданием.
Комплексные центры социального обслуживания населения	Организация полустационарного и нестационарного социального обслуживания населения.

Центры социальной адаптации бездомных

Обеспечение ночного и временного пребывания совершеннолетних лиц без определенного места жительства и граждан, освободившихся из мест лишения свободы.

Учреждения, оказывающие услуги в сфере здравоохранения

Больницы (отделения) взрослые

Оказание медицинских услуг в стационарной, амбулаторной и надомной форме взрослым пациентам.

Психиатрические больницы

Оказание специализированных медицинских услуг по лечению и реабилитации лиц с психическими расстройствами.

С точки зрения открытости для волонтеров наименее открытыми часто являются психиатрические больницы, психоневрологические интернаты, взрослые больницы. Напротив, дома престарелых и пансионаты для ветеранов труда до пандемии коронавируса были более открыты для сотрудничества с некоммерческими организациями и волонтерами. Конечно, данное представление является «средней температурой по больнице». В зависимости от региона, муниципалитета, района ситуация может сильно отличаться как в лучшую, так и в худшую сторону. Но в целом, за период с 2015 по 2020 гг. произошло существенное улучшение ситуации с открытостью учреждений для взаимодействия с НКО и волонтерской помощи. В перспективе ближайших 5-10 лет некоммерческому сектору и государству предстоит важная задача: максимально, насколько это необходимо, развить систему волонтерской помощи в учреждениях. Все необходимые компоненты для этого есть: желание НКО, рост интереса к волонтерству у общества, политическая воля руководства страны, инфраструктура поддержки сектора НКО, правовая база. Волонтерство в учреждениях будет расти, а результатом станет улучшение качества оказываемой людям в трудных ситуациях помощи.

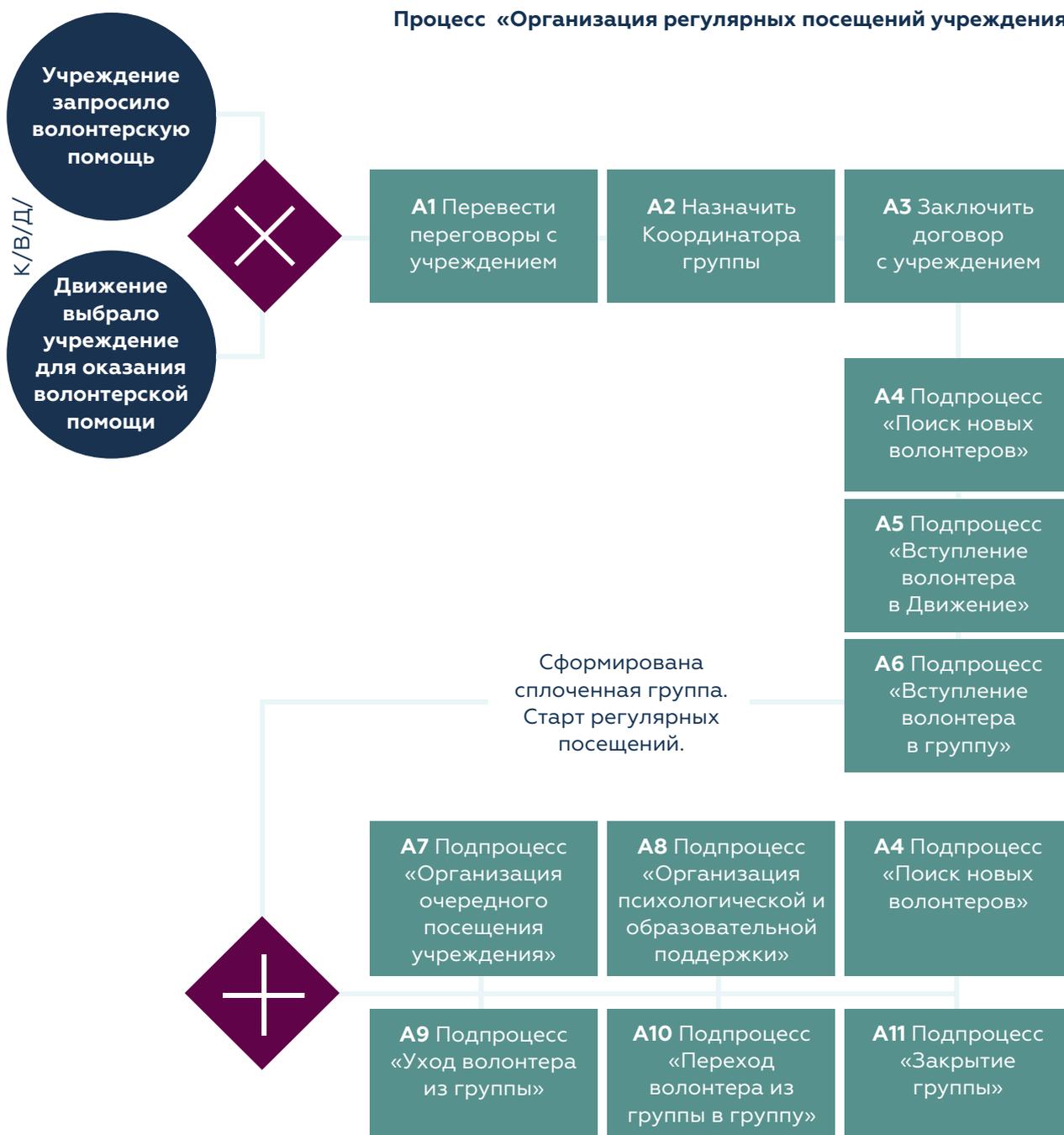
На схеме ниже представлена организационная модель оказания волонтерской помощи в учреждениях, используемая в ММОД «Даниловцы»:



В рамках представленной модели, можно выделить несколько типов повторяющихся управленческих процессов и подпроцессов. Например, процесс «Организация регулярных посещений учреждения», описанный ниже в формате блок-схемы, состоит из следующих подпроцессов:

- ▶ Поиск новых волонтеров.
- ▶ Вступление волонтера в Движение.
- ▶ Вступление волонтера в группу.
- ▶ Организация очередного посещения учреждения.
- ▶ Организация психологической и образовательной поддержки.
- ▶ Уход волонтера из группы.
- ▶ Переход волонтера из группы в группу.
- ▶ Закрытие группы.

Процесс «Организация регулярных посещений учреждения»



Роли участников процесса представлены в таблице:

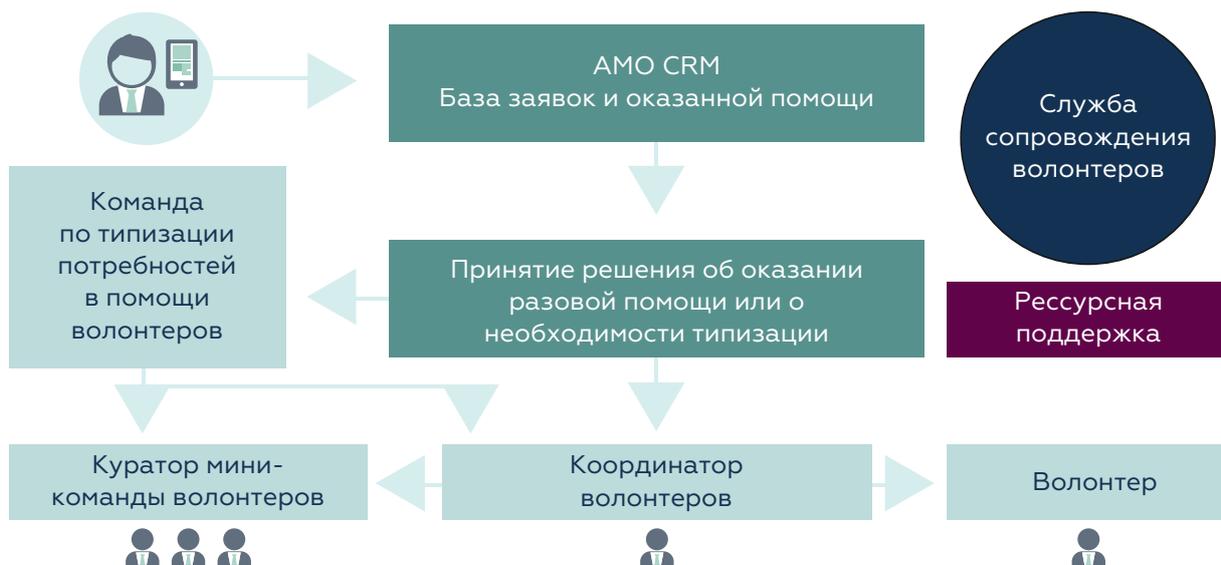
Роль	Функционал
Руководитель Движения	Руководит управляющей командой процесса.
Исполнительный директор	Осуществляет финансовое и административное управление всем Движением «Даниловцы».
Директор Школы социального волонтерства	Входит в управляющую команду процесса. Руководит школой социального волонтерства - всеми специалистами по обучению волонтеров.
Куратор волонтерской деятельности К/В/Д	Входит в управляющую команду процесса. Ключевая роль в управлении процессом. Административно, технически и материально поддерживает работу волонтерских групп. Организует рабочие площадки для волонтерских групп в учреждениях.
Руководитель супервизорской группы	Входит в управляющую команду процесса. Ключевая роль в управлении процессом. Модерирует и организует супервизорский процесс.
Психолог	Входит в управляющую команду процесса. Обеспечивает психологическую поддержку всех участников процесса.
Специалист по обучению волонтеров	Входит в управляющую команду процесса. Планирует и проводит обучение всех участников процесса в Школе социального волонтерства.
Супервизор	Входит в управляющую команду процесса. Сопровождает и поддерживает бесперебойную работу групп в учреждениях. Управляет 4-7 группами.
HR	Входит в управляющую команду процесса. Обеспечивает наполняемость волонтерских групп, мониторинг и регулирует «текучку» волонтеров в группах.
Волонтер-кандидат	Заполняет анкету на сайте, проходит вступительные собеседования и стажировку, получает необходимые медицинские справки.
Волонтер	Регулярно оказывает непосредственную помощь подопечным, участвует в работе волонтерской группы, находится на связи с Координатором группы.
Координатор волонтерской группы	Организует труд волонтеров в учреждении, присутствует на каждом посещении учреждения. Координирует работу группы с персоналом учреждения и с сотрудниками Движения. Создает и развивает волонтерскую группу. Поддерживает волонтеров и заботится о них.
Специалист по отчетам	Формирует отчетность по грантам и предоставляет ее грантодателям.

Такое описание системы взаимодействия, процессов и ролей участников позволяет существенно упростить принятие стандартных управленческих решений на всех этапах работы с волонтерами, облегчает обучение и включение в деятельность новых специалистов, позволяет подготовить разработку и внедрение решений по автоматизации взаимодействия с волонтерами и благополучателями.

Организационная модель оказания волонтерской помощи на дому

В настоящее время проекты помощи на дому являются крайне востребованными. Часто отдельные волонтерские инициативы носят разовый, стихийный характер, они недостаточно устойчивы в плане ресурсного обеспечения и недостаточно профессиональны в части качества оказываемой поддержки и управления волонтерами. Но данный сегмент системы общественной заботы о пожилых людях крайне динамично развивается, что усиливает необходимость разработки тиражируемых организационных и управленческих решений, которые могут быть внедрены силами ТРЦ Коалиции и отдельных НКО.

На схеме представлена организационная модель оказания волонтерской помощи, реализованная Ассоциацией «СВОД» в рамках проекта «Мы рядом. Волонтерская помощь на дому».



Данная модель апробирована на практике, постоянно развивается и дополняется. В ней можно выделить несколько типов повторяющихся управленческих процессов и подпроцессов. Например, процесс «Выполнение заявки на разовую помощь», описанный ниже в формате блок-схемы, состоит из следующих подпроцессов:

1. Назначение Районного куратора.
2. Назначение Волонтера.
- 3-4. Созвон с благополучателем.
5. Выполнение заявки.
6. Фотографирование итога выполнения заявки.
7. Отчет Районному куратору о выполнении заявки.
8. Занесение в CRM отчета о выполнении заявки.



Роли участников процесса

Название роли	Описание роли
Координатор волонтеров	Обеспечивает коммуникацию волонтеров и членов команды, содействует обучению и мотивации волонтеров. Коммуницирует с благополучателем. Обеспечивает волонтеров необходимыми материалами и средствами. Организует работу Команды по типизации и разработку индивидуальных планов помощи благополучателям. Управляет развитием волонтерской команды.
Оператор горячей линии	Принимает и фильтрует запросы на оказание помощи. Заносит информацию о благополучателе и заявке на помощь в CRM. Взаимодействует с координатором волонтеров, районными кураторами и волонтерами по оказанию непосредственной помощи. Взаимодействует с членами команды по типизации по принятию решения о приеме благополучателя на постоянное сопровождение.
Районный куратор	Организует труд волонтеров в своем районе. Получает информацию о заявке на помощь от оператора горячей линии или координатора волонтеров, передает ее на выполнение волонтеру, осуществляет контроль выполнения заявки и внесения отчета волонтера о выполненной заявке. Поддерживает волонтеров своего района и заботится о них.
Член команды по типизации помощи	Выезжает вместе с другими членами команды к благополучателю для оценки потребностей в помощи. Формулирует экспертное мнение по поводу приема благополучателя на постоянное сопровождение. Взаимодействует с координатором волонтеров по организации выездов команды по типизации.
Волонтер	Оказывает непосредственную помощь подопечным. Участвует в обучающих мероприятиях на добровольной или обязательной основе. Взаимодействует со всеми членами команды проекта.

Полное описание процессов оказания волонтерской помощи на дому приведено в приложении «Типовые процессы оказания помощи силами волонтеров на дому». К таким процессам относятся: «Прием в волонтеры», «Прием заявки на помощь», «Типизация потребностей», «Выполнение заявки на разовую помощь», «Выполнение заявки на регулярную помощь» и другие. Важной составляющей модели волонтерской помощи на дому является управление рисками, которое осуществляется на всех этапах волонтерского менеджмента. На этапе отбора и обучения волонтеров оно осуществляется силами сотрудников Службы сопровождения волонтеров. На этапе выполнения заданий и непосредственного контакта с пожилыми людьми – силами координатора волонтеров, районных кураторов и самих волонтеров. На этапе сбора и хранения информации – путем ограничения доступа к информации, заносимой в АМО CRM, централизованного хранения фотоматериалов, доведения до волонтеров правил выполнения заявок. На этапе юридического оформления отношений управление рисками состоит в подписании соглашений с волонтерами и соглашений с благополучателями.

Полезные ссылки по тематике раздела:

<https://starikam.org/sdu/>

https://asi.ru/leaders/initiatives/social_leaders/elderly_care/

Блок «Волонтерский менеджмент и организация деятельности волонтеров»

Под волонтерским менеджментом в данной части понимается система организации эффективной деятельности волонтеров, направленная на достижение миссии, целей, задач некоммерческой организации.¹⁶

При управлении волонтерами важно понимать, что волонтерское сообщество – это иерархическая группа, существующая как часть организации, либо как самостоятельное сообщество людей, не зарегистрированное в качестве юридического лица. Для волонтерского сообщества характерны такие составляющие организации внутреннего функционирования, как:

- ▶ Важность ценностной мотивации.
- ▶ Равенство голоса каждого волонтера внутри сообщества, при наличии различных функциональных ролей.
- ▶ Происходящая внутри трансляция опыта.
- ▶ Наличие одного или нескольких неформальных лидеров.
- ▶ Неизбежная «текучка» волонтеров.

Участие волонтеров в деятельности не обусловлено трудовыми обязательствами, а результативность и лояльность общему делу обеспечивается преимущественно нематериальными факторами. Поэтому управление развитием волонтерского сообщества является сложной социальной технологией, требующей профессиональных кадров и ресурсов.

Подготовка к созданию волонтерского сообщества

В Стандарте управления волонтерами «Пять ключей успешной волонтерской программы», разработанном РЦ «Моволонтер» в 2018 году, выделяется пять составляющих волонтерского менеджмента:

- ▶ Привлечение.
- ▶ Подготовка.
- ▶ Сопровождение волонтерской деятельности.
- ▶ Мотивация.
- ▶ Поощрение.

Возможны и иные варианты структурирования блоков по работе с волонтерами. Но данная структура нам кажется удачной и применимой исходя из практики множества реальных волонтерских проектов.

¹⁶Волонтерский менеджмент. Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров

¹⁷<https://mosvolonter.ru/static/library>

Алгоритм действий по созданию волонтерского проекта с нуля с точки зрения некоммерческой организации можно описать следующей схемой:



Лидер волонтерской команды

Лидер играет критически важную роль, во многом определяя дальнейшее развитие волонтерской команды. Лидер определяет динамику развития команды и мотивирует сообщество волонтеров; лидер добывает ресурсы и принимает меры по предотвращению конфликтов; лидер задает общее настроение внутри команды. Очень важно, чтобы лидер волонтерского сообщества имел личный опыт волонтерства, а также был готов активно обучаться и транслировать полученный опыт и знания волонтерам. Лидер должен иметь организаторские способности и навыки работы с документами, уметь писать тексты и проводить переговоры, работать в стрессовой обстановке и взаимодействовать с разными по темпераменту людьми. В общем, лидер волонтерской команды – это мастер на все руки, мама/папа для волонтеров и важный член управленческой команды некоммерческой организации.

Инфраструктура работы с волонтерами состоит из следующих элементов:

- ▶ Информация на сайте и анкета.
- ▶ Структура собеседования, график проведения собеседований.
- ▶ Ведущие собеседований.
- ▶ Памятка/правила для волонтеров.
- ▶ Четкое описание волонтерских вакансий.
- ▶ Схема сопровождения новичков (наставничества).
- ▶ Мероприятия по подготовке (обучению) волонтеров.
- ▶ Способы получения обратной связи от новых волонтеров.

Привлечение волонтеров следует начинать после того, как вы подготовили инфраструктуру по работе с ними, сформировали волонтерские вакансии и график собеседования новичков.

Кейс: типовые документы по работе с волонтерами проекта помощи на дому Ассоциации «СВОД»

- Д Онлайн-анкета волонтера и сводная таблица анкет волонтеров.
- Д Сценарий собеседования с волонтером.
- Д Типовое соглашение с добровольцем (волонтером).
- Д Памятка волонтера.
- Д Памятка куратора района.
- Д Памятка ведущего собеседования новых волонтеров.
- Д Список оказываемых волонтерами услуг.
- Д Описание типовых процессов по работе с волонтерами.

Привлечение и отбор волонтеров

Прежде чем привлекать волонтеров, организатору их деятельности необходимо для самого себя ответить на несколько ключевых вопросов:

- Д Как волонтер узнает о нашем НКО/проекте и почему выберет нас?
- Д Почему волонтер останется у нас? Как сохранить волонтера?
- Д Как обеспечить качество работы волонтеров?
- Д Как мы можем поддержать волонтера?

Важно продумать и письменно описать ряд ключевых составляющих элементов кампании по привлечению волонтеров, которые отражены на схеме ниже:

Привлечение волонтеров: технология на уровне НКО



Также надо определиться, для каких задач нам нужны волонтеры, какую идею мы им транслируем. Большое значение имеет известность и репутация бренда некоммерческой организации. Очевидно, что в известную НКО с сильным брендом придет больше потенциальных волонтеров. Для различных видов деятельности НКО и даже для разных проектов могут быть выделены разные целевые аудитории, из которых мы привлекаем волонтеров. Например, для тяжелого физического труда на субботнике по уборке мусора предпочтительнее молодые люди; тогда как для проведения занятий детьми-инвалидами лучше подойдут волонтеры серебряного возраста, имеющие опыт работы в сфере образования.

Каналы распространения информации также зависят от целевых аудиторий. Универсальными каналами являются социальные сети и личные рекомендации действующих волонтеров. Другие каналы распространения информации могут оказаться эффективными лишь для отдельных целевых аудиторий волонтеров.

Транслируемая нами информация должна пробуждать в потенциальных волонтерах положительную внутреннюю мотивацию. А описание волонтерских вакансий должно быть конкретным и привязанным к месту, времени и виду деятельности, которую вы предлагаем волонтерам.

Чтобы точно «попасть» в целевую аудиторию, полезно составить «портрет» волонтеров, в которых мы максимально заинтересованы. Пример такого обобщенного «портрета» приведен ниже.

Социальный портрет волонтеров негосударственных НКО

«Профиль» примерно одинаков как для крупных, так и для небольших сообществ

Возраст	20-45 лет
Пол	70-90% женщины, 30-10% мужчины
Профессия	Экономисты, юристы, бухгалтеры, менеджеры, служащие, IT-специалисты, люди творческих профессий
Социальное положение	Средний класс, доходы средние или выше среднего

Одним из важнейших критериев, по которому можно определить необходимый нам профиль волонтеров, являются компетенции/профессиональные знания кандидатов в волонтеры. Например, юристы, фотографы, журналисты, smm-специалисты и прочие.

Каналами распространения информации, кроме интернет-сайтов, соцсетей и личных рекомендаций, могут выступать:

- Сюжеты в телепередачах.
- Статьи в СМИ.
- Объявления.
- Тематические выступления.
- Баннерная реклама, рассылка смс и push-уведомлений.

Отдельный тип каналов для привлечения волонтеров – порталы-агрегаторы волонтерских вакансий. В России функционирует несколько таких порталов:

Государственные

<https://dobro.ru/>

Негосударственные

<https://volonter.ru/>

<https://itv.te-st.ru/>

<https://procharity.ru/volunteers/>

<http://pomogat-prosto.ru/>

Для примера приводим несколько зарубежных порталов волонтерских вакансий

<https://www.unv.org/>

<https://www.voa.org/>

<https://www.voaut.org/volunteer>

<https://www.workaway.info/><https://www.vsointernational.org/volunteering>

<https://www.helpx.net/index.asp><http://www.unaexchange.org/>

<http://conservationvolunteers.com.au/><https://www.volunteerhq.org/><https://www.couchsurfing.com/><https://www.couchsurfing.com/about/safety/>

В последнее время стали появляться мобильные приложения и платформы для привлечения волонтеров для разовых задач, такие как BeAngel, Твой час или Jeep Alert. Многие из них доступны для скачивания через Google Store. Со временем число современных IT-инструментов для привлечения волонтеров и коммуникации с ними, очевидно, будет только увеличиваться.

«Жизненный цикл» волонтера в сообществе или проекте начинается с момента, когда потенциальный волонтер увидел вашу информацию, либо узнал о вашем проекте от знакомых. Важным этапом является первое знакомство и собеседование с представителем организатора волонтерской деятельности. Результатом встречи-собеседования для организации будет принятие новичком решения о первом личном опыте волонтерства и потом – о продолжении этой деятельности в вашем проекте.

Взаимное
решение о
вступлении
в группу
волонтеров

«Точка входа» волонтера в группу

- Первый контакт.
- Анкета, знакомство, вводное собеседование.
- Собеседование с непосредственным координатором.
- Обучение, подготовка.
- Первый личный опыт волонтерства.
- Осознанное решение о продолжении деятельности в группе.

Мотивы

- «Порыв души», желание помочь.
- Поиск смыслов.
- Необходимость быть востребованным.
- Интерес к деятельности.
- Поиск единомышленников.
- Личностный рост.
- Профессионализм.
- Профессиональный рост.

Для построения системы сопровождения волонтерской деятельности важно понимать, что волонтер проходит ряд этапов вовлечения и участия в социально-полезной активности. Можно выделить следующие этапы:

- ▶ Начало, знакомство с сообществом или организацией.
- ▶ Подготовка и погружение в деятельность.
- ▶ Накопление опыта.
- ▶ Кризис.
- ▶ Профессионализм.
- ▶ Принятие решения о дальнейшей деятельности в сфере НКО.

На каждом из этих этапов требуются различные форматы и акценты в сопровождении волонтеров. Например, для включения в простые виды деятельности новичку достаточно наставника из числа опытных волонтеров, который ответит на простые вопросы, поможет правильно выстроить границы с подопечными, посоветует, как поступить в сложных ситуациях. Опытного волонтера, который находится в кризисе, состоянии выгорания, может поддержать возможность сменить вид волонтерской деятельности или воспользоваться консультацией психолога. А на стадии, когда волонтер достигает уровня профессионала, может быть крайне востребована поддержка знаниями и ресурсами организации возможность организовать собственный проект в рамках сообщества.

Система обучения и передачи опыта

В основе обучения волонтеров лежит практико-ориентированный подход, когда волонтер проходит вводное обучение основам работы в команде, а основные знания получает непосредственно в процессе волонтерской деятельности в составе команды волонтеров под руководством куратора. Такой подход к обучению волонтеров приемлем при осуществлении ими достаточно простых видов деятельности. Например, для благоустройства территории или досугового волонтерства в детской больнице достаточно базового обучения и ответственного отношения к делу самого волонтера. Но в таких видах деятельности волонтеров, как помощь людям с ментальными нарушениями и инвалидам, помощь в условиях ЧС, сопровождение слепых людей по городу – предварительное обучение стоит сделать более длительным, тщательным.

Некоммерческие организации за время своего развития обычно формируют собственные подходы и программы по подготовке волонтеров к деятельности.

Кейс: пример программы обучения волонтеров в БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» предлагает волонтерам большое количество различных вакансий в разных проектах. Система их подготовки зависит от проекта, который волонтер выбрал. Например, для того чтобы стать волонтером команды проекта "Быть рядом", необходимо получить знания о психологии детей-сирот, об особенностях заболеваний, о работе волонтеров в учреждениях. Поэтому обучение состоит из 5 обязательных семинаров, кроме того, необходимо будет пройти собеседование с психологом фонда и оформить медицинскую карту.

<https://www.otkazniki.ru/events/workshops/priglashaem-volonterov-v-proekt-byt-ryadom/>

Обучение волонтеров старше трудоспособного возраста также имеет свои особенности. Например, в рамках проекта «Московская школа серебряного волонтерства» Ассоциации «СВОД» особое внимание уделяется навыкам по изготовлению поделок и рукоделию, коммуникациям с подопечными в больницах и детских домах, вопросам психологии, личностного роста и смыслов у самих волонтеров. Отдельно в программе предлагается блок по юридической и финансовой грамотности для волонтеров, так как люди старшего возраста нередко становятся объектом внимания мошенников.

Программа Московской школы серебряного волонтерства представлена в таблице ниже.

Обучение волонтеров 55+: опыт проекта «Московская школа серебряного волонтерства»

Тематический блок	Примеры тем обучения	Компетенции ведущего
Поделки и рукоделие	<p>Свирлы и особенности изготовления мыла из основы «Вихрь».</p> <p>Сухое валяние из шерсти «Славный Совёнок».</p> <p>Натуральная косметика для серебряного возраста.</p> <p>Изготовление масок из природных материалов.</p> <p>Изготовление гиацинтов из флористической бумаги.</p> <p>Мастер-класс по скрапбукингу: поздравительная открытка.</p>	Хэндмэйд.
Коммуникации и психология	<p>Азы бесконфликтного общения.</p> <p>Эмоциональный интеллект.</p> <p>Помощь подопечному: мои представления и реальность.</p> <p>Основы волонтерской помощи пожилым маломобильным людям в стационаре.</p> <p>Психологические опоры волонтеров, навещающих пациентов в больницах.</p>	Психолог, коуч, имеющий опыт организации работы волонтеров.
Смыслы и личностный рост	<p>Осмысление опыта посещения подопечных.</p> <p>Самоценность – путь к гармонии и счастью.</p> <p>Тайм-менеджмент, или эффективное управление временем.</p> <p>Личная эффективность и достижение целей.</p> <p>Жизненное путешествие: опора, смыслы, ориентиры.</p>	<p>Психолог, коуч, имеющий опыт организации работы волонтеров.</p> <p>Юрист, банковский специалист</p>

Поделки и рукоделие	<p>Финансовая безопасность и риски мошенничества в современном мире.</p> <p>Досудебное урегулирование имущественных споров.</p> <p>Статус предпенсионера: юридические особенности.</p> <p>Социальное обеспечение и государственные гарантии пенсионерам.</p> <p>Наследственное право: теория и практическое применение норм.</p>	Юрист, банковский специалист
---------------------	--	------------------------------

Работа с командой: организация деятельности команды, мотивация, поддержка, повышение квалификации, публичное признание заслуг.

В волонтерской команде объединяются и совместно действуют очень разные люди: разных профессий, разного возраста, с разным жизненным опытом и историей успехов. Для эффективного управления волонтерской командой важно помочь конкретному волонтеру найти подходящую роль и задачи в команде, выполнять которые ему будет посильно и комфортно.

Возможная классификация типов ролей в команде представлена в таблице

Роль	Сильные стороны	Финансовая и юридическая грамотность
Генератор идей	Изобретателен, обладает богатым воображением; умеет решать нестандартные проблемы. Отличительные черты характера: индивидуалист, часто серьезно мыслящий, открыт к восприятию новых идей. Развитое воображение, высокий уровень интеллекта.	С трудом акцентирует внимание на практических деталях.
Исследователь ресурсов	Энтузиаст, общителен. Исследует возможности, устанавливает контакты с нужными людьми, выявляет новые возможности, способен реагировать на возникающие трудные задачи. Экстраверт, любопытен, коммуникабельный.	Склонен терять интерес, как только первоначальное очарование проходит; может быть слишком оптимистичен и некритичен.

<p>Координатор</p>	<p>Умеет четко формулировать цели, продвигать решения, делегировать полномочия. Часто является более зрелой личностью. Социальный лидер. Для него характерны: спокойствие, уверенность в своих силах, контроль и самообладание. Часто доброжелателен и приветствует вклад всех, кто потенциально способен улучшить работу команды.</p>	<p>Не всегда наделен выдающимися интеллектуальными и творческими способностями. Предпочитают использовать имеющиеся ресурсы, направляя их на достижение командной задачи.</p>
<p>Организатор</p>	<p>Изобретателен, обладает богатым воображением, человек с идеями. Имеет способности и стремления преодолевать инерцию и неэффективность. Как и координатор является сильным лидером, но для решения определенной задачи.</p>	<p>Бывает неуживчив и самодоволен. Легко реагирует на провокации, склонен травмировать чувства других людей. Может конфликтовать с координатором.</p>
<p>Контролер</p>	<p>Проницателен, обладает стратегическим мышлением. Видит все альтернативы, все взвешивает, по своей природе – инспектор. Рассудителен, неэмоционален, предусмотрителен. Обладает здравым смыслом и осмотрительностью.</p>	<p>Не всегда умеет мотивировать людей, воодушевлять.</p>
<p>Исполнитель</p>	<p>Дисциплинированный, надежный, эффективный. Умеет реализовывать идеи в практических действиях. Обязателен и предсказуем. Обладает хорошими организаторскими способностями, практическим здравым смыслом; трудолюбив. Акцентирует свое все внимание на графиках, планах мероприятия. Выявляет лучший способ достижения результата.</p>	<p>Малоинициативен. Не способен действовать в ситуации, когда нужно принимать сложные решения. Компетенция ограничена вопросами, в которых он непосредственно задействован.</p>

Специалист	Профессионал в узкой области знаний. Самостоятельно мыслящий и организуемый свою работу, приверженный своему направлению. Обладает редкими знаниями и навыками.	Может не видеть общую картину. Не любит пристального контроля, особенно со стороны тех, кто обладает меньшей по сравнению с ним компетенцией.
------------	---	---

*Классификация ролей в соответствии с Моделью командных ролей Р.М. Белбина

Координатор волонтерской команды должен сочетать качества специалиста по HR и психолога, чтобы дать волонтеру возможность максимально реализовать свое стремление помогать, конвертировать таланты и опыт в практические результаты организации.

Можно выделить следующие критерии эффективности волонтерской команды:

- ▶ Общая цель и задачи, разделяемые участниками.
- ▶ Нацеленность на конкретный результат, понимание его значимости.
- ▶ Сотрудничество, основанное на конструктивном взаимодействии волонтеров.
- ▶ Участники в целом едины в нравственной оценке того, что они делают; при этом мотивы могут быть различны, что не мешает вместе делать дело.
- ▶ Самоорганизация на основе следования за неформальными лидерами.
- ▶ Независимо от личных обстоятельств каждого участника команда решает поставленные перед самими собой задачи. Это главный критерий эффективности.

Волонтерская команда проходит ряд этапов развития, на которых существенно меняется масштаб деятельности, компетенции волонтеров, система внутреннего обучения и взаимодействия. В случае быстрого расширения деятельности и активного позиционирования в социальных сетях сообщество волонтеров становится заметным в публичной сфере и привлекает все больше новых сторонников и жертвователей.

Динамику развития волонтерской команды задают лидер или группа лидеров. Задачи лидера (лидеров) по отношению к волонтерам:

- ▶ Осознать особенности участников, их мотивацию и желания.
- ▶ Сформировать внутреннюю структуру, распределить ответственность.
- ▶ Выстроить систему общего принятия решений.
- ▶ Создать систему обучения и передачи опыта.
- ▶ Помогать новичкам найти свое место в сообществе.
- ▶ Периодически проводить командообразующую работу.
- ▶ Дать волонтерам возможность реализовать свои идеи.

Хорошие результаты дает применение к созданию и развитию волонтерской команды проектного подхода. Исходя из проектной логики, можно выделить следующие этапы создания волонтерской команды:



Данный цикл развития волонтерской команды может неоднократно повторяться по мере увеличения масштабов деятельности, освоения помощи новым целевым группам, открытия волонтерской поддержки в новых учреждениях.

Информационное взаимодействие между волонтерами чаще всего выстраивается с помощью мессенджеров (WhatsApp, Telegram), групп в социальных сетях, гугл-документов. Реже используются системы управления проектами и CRM-системы, такие как Тимлаб, Bitrix, Trello и другие. Коммуникация волонтерского сообщества с внешними партнерами происходит с помощью социальных сетей, сайтов, рассылок.

Хорошей практикой является долгосрочное планирование деятельности волонтерской команды с дальнейшей реализацией запланированных мероприятий или проектов. Пример календарного плана работы волонтерского сообщества приведен ниже.

Пример календарного плана мероприятий для волонтеров

Мероприятие	Еженедельные	Ежемесячные	Ежегодные
Собеседования с новичками	●		
Регулярная деятельность волонтеров	●		
Собрание административной группы	●		
Собрание совета движения		●	
Встречи психологической поддержки		●	
Обучающие мероприятия	●		
Творческие и досуговые встречи		●	
Открытия и закрытия сезона			●
Бал волонтеров			●

Система мотивации волонтеров

Работа с мотивацией волонтеров является важной составной частью волонтерского менеджмента и реализуется на всех этапах. Под мотивацией понимают совокупность мотивов, причин, побуждающих человека стать волонтером и/или оставаться им. Мотивы могут быть внутренними и внешними. При этом, внутренние мотивы связаны с самим содержанием деятельности; а внешние – обусловлены внешними по отношению к субъекту обстоятельствами.

Выделяют положительную и отрицательную мотивацию. Для эффективной деятельности волонтерского сообщества наибольший результат приносит внутренняя позитивная мотивация, основанная на нуждах, потребностях волонтера.

Традиционно выделяют следующие типы мотивов волонтеров:

Альтруистические

Желание делать добро. Как правило, история волонтерства для конкретного человека начинается с сильного внутреннего эмоционального «порыва души», после которого человек делает практический шаг и приходит в сообщество, либо начинает «волонтерить» в одиночку.

Социальные

Стремление общаться, находить понимание, единомышленников, обмениваться опытом, необходимость быть востребованным. Условно можно характеризовать словом «тусовка».

Чувство ответственности перед обществом

К волонтерству часто приводит убежденность, что помощь нуждающимся – общественный долг, достойная модель поведения.

Личностный и карьерный рост

Желание и возможность реализации своих идей, проектов, подготовка к работе, улучшение резюме и т.п.

Профессионализм

Мотивация полностью вовлеченного и реализующегося в волонтерстве человека. Возникает у опытного волонтера, когда для человека волонтерство стало образом жизни, нормой поведения, круг его друзей и знакомых состоит из волонтеров, сложность решаемых задач достаточно высока. Фактически свершившаяся перестройка жизни человека «под волонтерство» либо является сильнейшим мотивирующим фактором продолжения волонтерской деятельности, либо приводит его к переходу на работу в НКО.

Причины, определяющие необходимость поддерживать мотивацию волонтеров:

- ▶ Постоянное пребывание в атмосфере стресса.
- ▶ Возможные страдания (смерти) подопечных в отдельных видах деятельности.
- ▶ Чувство вины, чувство бессилия, невозможности что-то изменить.
Волонтер оказывает всю помощь, на которую способен, но принципиально изменить проблемную ситуацию не может. Из-за этого он теряет мотивацию, опускает руки, обесценивает во внутреннем восприятии значимость оказываемой им поддержки и участия в жизни другого человека.
- ▶ Психологическая и физическая усталость.
- ▶ Конфликты с родными и друзьями, непонимание со стороны окружающих, проблемы на работе.
- ▶ Сложности в общении с подопечными, их родственниками, другими волонтерами.

Способы поддержки мотивации волонтеров:

- ▶ Акцентирование внимания на смыслах, реальных результатах помощи.
- ▶ Возможность общаться в сообществе единомышленников.
- ▶ Признание и благодарность со стороны сообщества, в том числе в письменном виде.
- ▶ Возможность бесплатно обучаться и приобретать дополнительные навыки.
- ▶ Поднятие статуса волонтера, например через делегирование представительских функций от сообщества и возможность участвовать в экспертных встречах.
- ▶ Предоставление возможности реализации более сложных задач и самостоятельных проектов.
- ▶ Включение в руководящие органы сообщества (НКО), участие в принятии решений.
- ▶ Встречи со «звездами» и известными людьми.
- ▶ Профессиональная супервизия, консультации психолога.

Особое внимание следует уделять поддержке волонтеров, действующих в сферах, связанных со страданием и смертью (онкология, хосписы, работа с людьми с ментальными нарушениями, инвалидами, бездомными). Им можно изначально предложить разумное понимание места волонтерства в их жизни, например:

- Д Жизнь – больше, чем волонтерство.
- Д Волонтерство – не повод для ухода от проблем в семье.
- Д Держите дистанцию – выстраивайте «границы» в общении с подопечными.
- Д «Волонтерим» в свободное время.
- Д Волонтер имеет право в любой момент уйти.

В плане обеспечения волонтерам доступа к необходимой информации необходимо предоставлять новичкам набор информационных материалов о деятельности волонтерской команды, включая правила и подборку практических кейсов по взаимодействию с подопечными. Также для многих волонтеров очень важны регулярные встречи волонтеров, сотрудников фонда, врачей, социальных работников, других участников взаимодействия.

Система наставничества опытных волонтеров и координаторов волонтеров-новичков может включать:

- Д Ведение новых волонтеров.
- Д Мониторинг отношений в волонтерской команде.
- Д Рациональное распределение задач между волонтерами, без перегрузки задачами самых активных.
- Д Работа по поддержке волонтеров в случае, если есть явные признаки выгорания.
- Д Ведение встреч внутри волонтерской группы, организация групп поддержки, командообразование.

Отдельной управленческой задачей является мотивация и поддержка лидеров и координаторов волонтерского сообщества. Гораздо проще и дешевле выстроить систему профилактики выгорания, чем искать замену ключевому сотруднику в случае срыва.

ПРОФИЛАКТИКА Комплекс мер по предотвращению выгорания	СУПЕРВИЗИЯ Постоянная практика для координаторов и «суперволонтеров»	ПОДДЕРЖКА, ПРЕОДОЛЕНИЕ Для волонтеров в состоянии выгорания
---	--	---

Уход профессионального координатора волонтерской команды, который обеспечивает решение значительного количества задач, является существенным риском для НКО. В случае наличия ресурсов и кадров, необходимо выстроить систему супервизии для лидеров и координаторов, которая может включать:

- Д Регулярную работу с психологами / HR в малых группах
- Д Повышенное внимание со стороны руководителя координаторов
- Д Мониторинг с помощью формальных процедур (тестирования, миниопросы и проч.)
- Д Ротацию координаторов по разным типам задач

В случае эмоциональной перегрузки координатора, срыва, попадания в состояние выгорания, команда организации должна максимально поддержать его. Возможно – через его временное отстранение от непосредственного общения с подопечными или переключение на другие задачи, предоставление отпуска, обеспечение возможности консультации у психолога.

Поощрение волонтеров

К мерам поощрения относятся формальные мероприятия по признанию заслуг волонтеров, например:

- ▶ Публичное объявление благодарности со стороны сообщества, как очно, так и в СМИ, интернет-пространстве.
- ▶ Конкурсы общественного признания.
- ▶ Наградные знаки.
- ▶ Выдача сертификатов о прохождении обучения, рекомендательных писем.
- ▶ «Карьерный» рост в сообществе, повышение статуса волонтера во внутренней структуре сообщества.
- ▶ Возможность включения в руководящие органы сообщества.
- ▶ Общение с первыми лицами и медийными персонами НКО, города, региона.
- ▶ Выдача рекомендаций и характеристик для потенциальных работодателей.

Поощрение волонтеров проводится как на уровне НКО, так и в масштабе муниципалитета, региона, страны. На сегодняшний день в России ежегодно проводится конкурс «Доброволец года», награды на завершающем торжественном этапе которого публично вручает Президент страны. Также в большинстве регионов проводятся региональные конкурсы, вручаются дипломы, знаки отличия и т.п. Эффективной практикой является вовлечение наиболее активных волонтеров в разработку системы поощрения членов волонтерского сообщества, подготовка поощрительных мероприятий силами самих волонтеров при участии и поддержке команды сотрудников НКО.

Полезные ссылки по тематике раздела:

<https://volonter-school.ru/> - Школа социального волонтерства
<https://volonter55school.ru/> - Школа серебряного волонтерства
<https://danilovcy.ru/> - сайт межрегионального общественного движения «Даниловцы»
<https://starikam.org/> - БФ «Старость в радость»
<https://www.otkazniki.ru/> - БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»
<https://www.club-volontеров.ru/> - Межрегиональное общественное движение «Клуб волонтеров»
<http://sozvezdieserdec.ru/volonter/volonterform/> - пример анкеты волонтера
<https://www.deti39.com/kto-takoj-volonter/#.XxhG5FAufIU> – пример волонтерского раздела сайта некоммерческой организации
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kokoc.beangel> – мобильное приложение BeAngel
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.kireev.mir.volunteerlizaalert> – мобильное приложение Доброволец Лиза Алерт
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.jipalert.app> – мобильное приложение Jeep Alert
<https://yourhour.ru/> - Портал поиска волонтеров для разовых задач «Твой час»

Блок «Особенности взаимодействия НКО с социальными и медицинскими учреждениями»

Взаимодействие с государственными учреждениями – важная составляющая деятельности многих НКО, реализующих волонтерские проекты в социальной и медицинской сферах, образовании, культуре, экологии, других. Работа государственных учреждений строго формализована и регламентирована множеством правовых актов и внутренних нормативных документов. Кроме того, сотрудники учреждений не всегда обладают информацией о том, кто такие волонтеры, как организовано их привлечение и подготовка, какие виды помощи они могут оказывать, где границы ответственности НКО и волонтеров и т.п.

Отличия организации деятельности государственного учреждения и волонтерского сообщества

Государственное учреждение (социальное, медицинское, образовательное, учреждение культуры, учреждение спорта учреждение системы ФСИН)	Волонтерское сообщество
Высокая степень регламентации всех процессов, вертикаль подчинения сотрудников.	Внутренняя свобода, равенство участников, совместное принятие решений.
Наличие ограничений по доступу внешних лиц на территорию.	Низкая терпимость к бюрократическим ограничениям и к изменению правил.
Высокая вероятность получить претензии контролирующих органов.	Незнание внутренних бюрократических процессов и законов, по которым «живет» учреждение.
Низкая информированность персонала о мотивах, задачах волонтеров, принципах их самоорганизации.	Завышенные ожидания в отношении готовности персонала сотрудничать.
Профессионализм сотрудников.	«Любительство» волонтеров.

Перед началом сотрудничества, организатору волонтерской деятельности имеет смысл провести следующую подготовительную работу:

- Д Сбор информации о деятельности учреждения, знакомство с персоналом.
- Д Выявление запроса на помощь волонтеров со стороны получателей помощи и администрации учреждения.
- Д Обсуждение возможностей сотрудничества с учреждением, формирование позиции по видам деятельности волонтеров и границам ответственности НКО и волонтеров.
- Д Знакомство с правилами внутреннего распорядка и требованиями к НКО/волонтерам со стороны учреждения.
- Д Выработка итогового предложения учреждению о сотрудничестве.
- Д Направление предложения о сотрудничестве в учреждение.

В соответствии с требованиями Постановления Правительства от 28.11.2018 г. № 1425 и действующими в регионах регламентами взаимодействия госучреждений с организаторами волонтерской деятельности организатор добровольческой деятельности в целях осуществления взаимодействия направляет учреждению письменное предложение по оказанию добровольческой помощи. Это предложение содержит следующую информацию:

- ▶ Фамилия, имя, отчество (при наличии) организатора добровольческой деятельности, если организатором добровольческой деятельности является физическое лицо.
- ▶ Фамилия, имя, отчество (при наличии) и контакты руководителя добровольческой организации или ее представителя (телефон, электронная почта, адрес), если организатором добровольческой деятельности является юридическое лицо.
- ▶ Основной государственный регистрационный номер организатора добровольческой деятельности-юридического лица, содержащийся в Едином государственном реестре юридических лиц.
- ▶ Сведения об адресе официального сайта или официальной страницы организатора добровольческой деятельности-юридического лица в Интернет.
- ▶ Заверенную копию устава юридического лица, являющегося организатором добровольческой деятельности для почтового отправления и/или электронную копию устава при отправлении по Интернет.
- ▶ Идентификационный номер налогоплательщика организатора добровольческой деятельности, добровольческой организации, содержащийся в единой информационной системе в сфере развития добровольчества.

В предложении направляется перечень предлагаемых к реализации на территории учреждения видов добровольческой деятельности с их описанием, включая условия их оказания.

Учреждение в 10-дневный срок вправе либо принять это предложение, либо аргументированно отказать от сотрудничества. При этом, организатор добровольческой деятельности вправе направить аналогичное предложение в орган государственной власти или местного самоуправления, являющийся учредителем отказавшего учреждения. Таким образом, принятие вопроса о целесообразности сотрудничества может обсуждаться на более высоком уровне власти.

Кейс: системный подход к развитию волонтерской деятельности со стороны государственного учреждения – клинической больницы

ГКБ им. В.В. Виноградова Департамента здравоохранения Москвы – крупное многопрофильное медицинское учреждение, в 37 отделениях которого ежегодно получают медицинскую помощь свыше 50 000 пациентов. В 2017 году главный врач инициировала развитие в больнице системного волонтерства. Был создан волонтерский центр, который координирует все взаимодействие с волонтерами и НКО. Внутренним приказом был регламентирован порядок доступа волонтеров. На момент подготовки издания волонтеры регулярно помогают в 14 отделениях больницы, в которых есть такая необходимость. Волонтеры-студенты/медики оказывают помощь медицинскому персоналу. Волонтеры-психологи оказывают поддержку пациентам, их родственникам, персоналу больницы. «Серебряные» волонтеры организуют досуговые занятия в отделениях. Партнерская сеть больницы насчитывает более 15 НКО.

Полезные ссылки по тематике раздела:

<https://mosgorzdrav.ru/ru-RU/medical-volunteers.html> - раздел сайта Департамента здравоохранения Москвы по взаимодействию с волонтерскими НКО
<https://gkb64.ru/o-bolnitse/volonterstvo-v-bolnitse/> - раздел сайта ГКБ им. В.В. Виноградова по взаимодействию с волонтерами
<http://volonter.msk.ru/> - портал «Волонтерское движение в организациях Департамента образования города Москвы»

Результаты внедрения модели логично рассматривать в системе отношений «НКО – благополучатели – волонтеры - внешние партнеры НКО». Такой подход позволяет комплексно учесть влияние внедрения модели на все аспекты деятельности НКО, в том числе связать развитие волонтерского проекта со стратегией развития некоммерческой организации. Также он позволяет обосновать необходимость дополнительных расходов НКО на внедрение модели.

В таблице приведена классификация результатов внедрения модели по типам участников отношений в сфере волонтерства.

Возможные результаты внедрения модели организации работы с волонтерами для различных участников отношений в сфере волонтерства

Результаты внедрения модели	НКО	Благополучатели	Волонтеры	Внешние партнеры НКО
Ресурсные	<p>Получение дополнительных волонтерских ресурсов.</p> <p>Привлечение дополнительных финансовых, организационных, интеллектуальных ресурсов.</p> <p>Обеспечение устойчивости волонтерского проекта.</p> <p>Расширение масштабов деятельности НКО.</p>	<p>Получение дополнительной волонтерской помощи.</p> <p>Расширение спектра оказываемых волонтерами услуг/видов помощи.</p>	<p>Формирование благоприятной среды для деятельности волонтеров.</p> <p>Дополнительные возможности самореализации волонтеров.</p>	<p>Расширение ресурсных возможностей НКО как партнера.</p> <p>Снижение издержек на администрирование совместных проектов.</p> <p>Новые направления взаимодействия с НКО.</p>
Управленческие	<p>Повышение результативности волонтерского проекта.</p> <p>Интеграция волонтерского проекта в систему управления организацией.</p> <p>Снижение расходов на администрирование волонтерского проекта.</p>	<p>Стабильность волонтерской помощи.</p> <p>Повышение качества волонтерской помощи за счет роста качества управления волонтерами.</p>	<p>Стабильность и профессионализм НКО по отношению к волонтерам.</p> <p>Профессиональная система поддержки и мотивации.</p>	<p>Дополнительные возможности реализации взаимовыгодных проектов с НКО.</p> <p>Повышение результативности совместных проектов.</p>
Имиджевые	<p>Повышение доверия благополучателей к волонтерам и НКО.</p> <p>Улучшение имиджа НКО в восприятии внешних партнеров.</p> <p>Расширение партнерских связей.</p> <p>Рост возможностей в GR-сфере.</p>	<p>Повышение привлекательности волонтерской деятельности по помощи отдельным категориям благополучателей в восприятии общественности.</p>	<p>Повышение значимости волонтерского труда в восприятии общества, работодателей, родственников и знакомых.</p> <p>Дополнительные возможности позиционировать себя в общественной и профессиональной средах.</p>	<p>Дополнительные возможности позиционирования социальной ответственности партнера.</p>

Внедрение модели неизбежно потребует дополнительных расходов со стороны НКО. В частности, потребуются расходы на:

- ▶ Найм дополнительных сотрудников на администрирование системной работы с волонтерами (координатор, психолог, специалист по привлечению и обучению).
- ▶ Расходы на организацию рабочих мест и обучение дополнительных сотрудников.
- ▶ Внедрение современных систем управления данными и проектами (например, CRM-системы).
- ▶ Проведение мероприятий по обучению, мотивации, поддержке волонтеров.
- ▶ Расходы на поощрение волонтеров.
- ▶ Прочие расходы.

Для обоснования целесообразности расходов на внедрение модели, необходимо проводить оценку планируемых или фактически получаемых результатов ее внедрения. Оценка результатов внедрения модели может проводиться различными методами, которые достаточно детально описаны в специализированной литературе (см. раздел «Полезные ссылки»). Для оценки результатов необходимо проводить внутренний мониторинг основных показателей развития волонтерского проекта, к которым относятся:

Основные показатели развития волонтерского проекта НКО

Количественные показатели	Качественные показатели
Количество волонтеров в базе НКО	Условная стоимостная оценка труда волонтеров
Количество активных волонтеров НКО	Осведомленность людей в тяжелой жизненной ситуации о возможности получить поддержку волонтеров
Доля активных волонтеров в общем количестве волонтеров НКО	Удовлетворенность получателей качеством волонтерской помощи
Среднемесячное количество часов, которые волонтер тратит на помощь	Уровень доверия к волонтерам в регионе (городе, районе)
Количество благополучателей волонтерской помощи	Удовлетворенность волонтеров участием в проектах НКО
Перечень и количество оказываемых волонтерами услуг	Степень участия волонтеров в управлении НКО
Количество партнерских проектов, реализованных с участием волонтеров	Охват благополучателей волонтерской помощью, доля в % от общего количества нуждающихся в помощи

Кроме количественных и качественных показателей также могут оцениваться различные аспекты развития волонтерского проекта, связанные с мотивацией волонтеров, наличием социальных лифтов и возможностями самореализации, повышением уровня компетентности волонтеров и другие.

Полезные ссылки по тематике раздела:

https://www.unv.org/sites/default/files/51692_UNV_SWVR_2018_Russian_WEB_20-11.pdf – «Связующая нить. Добровольчество и устойчивость сообществ». Отчет о состоянии добровольчества в мире за 2018 год, ООН.

https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/2013/10_R_.pdf – «Углубленный обзор статистики, политического участия и прочей общественной деятельности, включая добровольческую (волонтерскую) работу». Экономический и социальный совет ООН, 2013 год.

<https://publications.hse.ru/en/books/227155558> – The Third Sector as a Renewable Resource for Europe: Concepts, Impacts, Challenges, and Opportunities / B. Enjolras, L. Salamon, K.-H. Sivesind, A. Zimmer. Cham, Switzerland: Palgrave MacMillan, 2018

<https://sudact.ru/law/pismo-minekonomrazvitiia-rossii-ot-29112016-n-36550-ofd01i/> – Письмо Минэкономразвития России от 29.11.2016 № 36550-ОФ/Д01и «О методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями», раздел 5.9.

<http://www.library.fa.ru/files/volonter.pdf> – «Волонтерский менеджмент. Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров». Раздел 8 «Оценка».

https://grans.hse.ru/data/2018/03/07/1165678462/Добровольчество_для_сайта.pdf – «Оценка экономической и социальной эффективности добровольческой деятельности. Методические подходы и проблемы реализации». Учебное пособие под ред. И.В. Мерсияновой, 2018 год.

<https://ep.org.ru/wp-content/uploads/2017/11/Об-оценке-в-волонтерстве.pdf> – материалы семинара «Методы оценки экономической и социальной эффективности добровольческой деятельности», проведенного в рамках программы «Вектор добровольчества – эффективность» Благотворительного общества «Невский ангел» 2017 год.

В этом разделе приводятся несколько ярких кейсов, в рамках которых НКО удалось достичь существенных результатов по помощи пожилым людям с участием волонтеров.

Кейс 1. Волонтерский колл-центр АНО «Забота и Милосердие», Рязанская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/molodye-volontyery-znakomyatsya-so-starshimi/>

Кейс 2. Проект волонтерской помощи на дому Ассоциации «СВОД», Москва
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/sobrali-komandu-s-nulya-i-ostalis-v-teme-zaboty/>

Кейс 3. Волонтерский центр психологической поддержки пожилых людей, Некоммерческое партнёрство ВОЛОНТЁРСИБ, Новосибирская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/volontyery-psikhologi-pomogayut-pozhilym-lyudyam-/>

Кейс 4. Клуб корпоративных волонтеров «Добрый десант», РБОО «Ночлежка» Санкт-Петербург и Ленинградская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/klub-volonterov-dobryy-desant/>

Кейс 5. Программа содействия адаптации людей старшего возраста, в том числе «серебряных» волонтеров, в «цифровой» среде, Общество «Знание», Челябинская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/smart-volonter-programma-sodeystviya-adaptatsii-lyudey-starshego-vozrasta-v-tom-chisle-serebryanykh-/>

Кейс 6. Школа серебряного волонтера, Фонд социальной поддержки граждан «Забытые живые», Саратовская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/shkola-serebryanogo-volontera/>

Кейс 7. Волонтеры нашего двора, Общественная организация ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Дзержинского района г.Перми, Пермский край
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/volontyery-nashego-dvora/>

Кейс 8. Вело- и мотобригады волонтеров. Инициативная группа проекта «Велодесант», Оренбургская область
<https://silveragemap.ru/poisk-proekta/velo-i-motobrigady-volontyerov/>

Алгоритм собеседования с потенциальным волонтером

Пример правил общения с пожилыми людьми для волонтеров

Типовые процессы оказания волонтерской помощи на дому

Анкета-заявление на оказание помощи

Анкета по типизации потребностей в помощи волонтеров

Памятка для волонтера при оказании помощи на дому

Описание алгоритма выполнения заявок волонтером при бесконтактной доставке

Памятка волонтеру и подробная инструкция выполнения разовых заявок

Алгоритм собеседования

Как проводить собеседование при наборе волонтеров в проект помощи пожилым на дому.

Задачи собеседования:

- ▶ оценить адекватность волонтера, принять решение о его допуске или недопуске к работе с пожилыми людьми;
- ▶ исключить мошенничество;
- ▶ начать формирование долгосрочных отношений.

Собеседование можно построить следующим образом:

- 1 Представиться.
- 2 Попросить рассказать немного о себе, в том числе о причинах, по которым человек хочет стать волонтером. При этом надо дать человеку выговориться, часто на этом выявляются маньяки и целители.
- 3 Задать дополнительные вопросы, которых нет в анкете:
 - ▶ Кем и где работал? Где работает сейчас?
 - ▶ Женат/замужем? Есть ли дети?
 - ▶ Есть пропуск или возможность его оформить?
 - ▶ Есть личный автотранспорт? Если нет л/а, имеется ли проездной?
 - ▶ Был ли опыт работы волонтером? Где?
 - ▶ Чем привлекает именно наш проект? Почему хочет помогать пожилым?
 - ▶ Есть ли страхи связанные с коронавирусом? Какие?
 - ▶ Как считает, какие могут возникнуть трудности в общении с пожилыми людьми?
 - ▶ Предпочтительная деятельность:
 - автоволонтер;
 - купить и принести что-то на дом, вынести мусор;
 - выгул животных.
 - ▶ Бывает ли такое, что сильно злится на кого-то или на что-то?
- 4 Если есть сомнения в адекватности человека, можно попросить 2 контакта людей, которые его знают и с кем можно пообщаться, взять рекомендации (мошенников это может оттолкнуть).
- 5 Кратко рассказать о проекте и алгоритме работы (волонтер переходит в команду к районному куратору, получает от него заявки, после выполнения которых присылает ему отчет).
- 6 Предложить задать вопросы, если имеются.
- 7 В конце собеседования надо договориться о следующих действиях: после подписания соглашения волонтеру дают памятку и включают в группу к районному куратору.

Структура по времени 15-30 минут: 70% времени говорит новичок, 30% времени – собеседующий координатор.

В случае принятия положительного решения по кандидату необходимо подписать с ним соглашение о конфиденциальности, снять копию паспорта (в онлайн-версии – взять согласие о подписании соглашения и попросить прислать селфи с паспортом в развёрнутом виде).

После подписания человека включают в группу к районному куратору и отмечают в сводной таблице волонтеров – кто собеседовал и к кому направлен.

Пример правил общения с пожилыми людьми для волонтеров

При общении с пожилым человеком следует придерживаться некоторых правил:

- 1 При знакомстве обращайтесь к благополучателю по имени и отчеству и на «вы», но уточните, как ему приятнее, чтобы его называли (некоторые предпочитают «тетю Лену», «бабу Валю» или «просто Веронику» – у всех свое восприятие имени). Не забудьте представиться сами и также озвучьте, как к вам обращаться, но будьте готовы к тому, что вас «увнутчат» и, к примеру, вместо Анастасии будут называть Настенькой.
- 2 Старайтесь говорить с пожилыми людьми чуть медленнее, четче и немного громче, чем с обычными собеседниками, но при этом, если бабушка не жалуется на глухоту и не просит повторить погромче, не стоит кричать ей в ухо. Контролируйте тембр и высоту голоса.
- 3 Начните разговор с простых предложений. Речь должна быть взвешенной, понятной для престарелого человека и доброжелательной.
- 4 Постарайтесь не употреблять сленг, а все непонятные пожилому человеку современные реалии объясняйте доступным ему языком, при возможности находя ясные для него примеры (например, иностранное слово «волонтер» можно заменить более знакомым для старшего поколения словом «тимуровец»).
- 5 Обращайте внимание на то, насколько пожилой человек готов общаться с вами в данный момент. Может быть, именно сегодня весьма общительный по природе пенсионер утомлен или плохо себя чувствует и поэтому не в состоянии уделить много времени и сил беседе.
- 6 При разговоре будьте «включенными», проявляйте заинтересованность и участие. Если вы решили спросить о самочувствии просто так, «для галочки», это прекрасно видно, особенно пожилому человеку.
- 7 Во время беседы ни в коем случае не отвлекайтесь на свои дела, постарайтесь на время беседы отложить срочные вопросы (если это в данный момент невозможно, вы ждете, например, важный звонок, то обязательно заранее извинитесь и предупредите об этом пожилого человека).
- 8 Не только расспрашивайте пожилого человека, но и рассказывайте о себе. Степень открытости каждый определяет сам, но, безусловно, что-то о своей жизни и о себе рассказать нужно.
- 9 Делитесь своими новостями, и не ждите в ответ каких-то новостей от пожилого человека, особенно если он не выходит из дома. Всегда можно обсудить любимую им книгу или увиденный недавно фильм. Новые эмоции и впечатления очень важны, так что рассказывайте все, что вас удивило за последнее время, что вы узнали нового (правда, с некоторыми оговорками – о них ниже).
- 10 Обязательно выделяйте позитивные стороны жизни пожилого человека, не стесняйтесь хвалить его. Для этого всегда можно найти повод, а это очень поддержит и ободрит бабушку или дедушку.
- 11 Находите общие позитивные темы для разговора: литература, искусство, природа.
- 12 В ходе разговора старайтесь не ранить пожилого человека. Не стоит спрашивать: «А почему вас бросил сын?/А что, муж у вас давно умер?». Вы все равно рано или поздно узнаете все подробности его жизни, но начинайте знакомство с позитивных моментов.
- 13 Не бойтесь, если пожилой человек в ходе беседы начинает плакать. В старости люди более эмоциональны и чувствительны. Не бойтесь слез, дайте человеку выплакаться, посочувствуйте. Не пытайтесь успокоить его фразами: «Ну, ничего страшного! Что же сразу плакать?». Наоборот, поплакать иногда нужно, и нужно сочувствовать. Конечно, затем можно перевести разговор на что-то более позитивное, но делать это надо осторожно и не быстро.

- 14 Старайтесь запоминать детали биографии человека (а лучше – записывайте), о которых он вам рассказывал, и при случае напоминайте ему о них – понимание того, что он для кого-то важен и интересен, вызывает желание жить.
- 15 Не спорьте. Не обижайтесь на крик. Помните, что кричат не на вас, а кричат о какой-то проблеме. Люди по-разному себя ведут в стрессовых ситуациях.
- 16 Давайте человеку высказаться, но при этом мягко управляйте разговором.
- 17 Сострадайте, но не жалейте. Жалость – не лучшее чувство и может вызвать неадекватную реакцию.
- 18 Старайтесь не вмешиваться в семейную жизнь и личные отношения благополучателя, не давать оценок поступкам его близких и советов по поводу общения с другими людьми. Помните, что как бы пожилой человек ни ругал своих родственников, особенно детей – они все равно для него самые дорогие люди. Поэтому подобные истории лучше не комментировать, а только выслушивать.
- 19 Отвечая на вопросы, интересующие благополучателя, старайтесь предоставлять ему достоверную информацию или сообщайте о том, где эту информацию можно получить.
- 20 Старайтесь не затрагивать темы, которые могут взволновать благополучателя, напугать или встревожить
- 21 Не навязывайте свою точку зрения и не вступайте в споры, особенно на политические или религиозные темы
- 22 Обсуждение глобальных вопросов, которые вы все равно не сможете решить, старайтесь переводить на личный уровень, интересуясь историей жизни благополучателя, историей его семьи, жизнью во время Великой Отечественной войны, знакомством с мужем/женой, учебой и профессиональной деятельностью, его хобби и интересами, привычками. Но при этом будьте внимательны – некоторые темы пожилые люди не готовы обсуждать. Будьте чуткими и закрывайте подобные темы.
- 23 Чтобы вовремя выявить опасную для жизни и здоровья благополучателя ситуацию, можно поинтересоваться, его самочувствием, а также ненавязчиво спросить, что у него было на обед или завтрак. Если ответы вас настораживают, сразу же сообщайте куратору.
- 24 При обсуждении ситуации пандемии и карантина ориентируйтесь на проверенную официальную информацию. Старайтесь поддержать и успокоить пожилого человека, который информацию может получать только из телевизора.
- 25 Не пытайтесь решить все проблемы благополучателя. Ваша помощь – это дружеское общение и поддержка. Если вас беспокоят бытовые или материальные условия вашего собеседника, сообщите об этом куратору.
- 26 Никогда ничего не обещайте. Ни от своего имени, ни тем более от имени фонда. Если бабушка просит о помощи, зная, что вы волонтер фонда, – сообщите куратору. Если просьба касается только вас (к примеру, вас могут звать на лето в гости или просить прислать посылку с продуктами, или просить помочь покосить траву на участке), то прежде, чем принять решение о переходе на другой уровень взаимоотношений, посоветуйтесь с куратором, а лучше обсудите на супервизии. Не принимайте эмоциональных решений.

Общие правила бесконфликтного общения с пожилыми людьми

- 1 Не забывайте видеть в каждом человеке личность и уважайте ее. Даже самый трудный характер не должен заставить вас забыть, что перед вами – человек, за плечами которого длинная жизнь, человек со своей историей и судьбой, зачастую непростой, что и сказалось на характере.

2 Помните, что с возрастом все черты характера только заостряются, углубляются, становятся более выраженными. Это примета старости, она одинакова для всех. Поэтому с пожилыми общаться труднее, так что всегда помните про пункт 1.

3 Не забывайте о том, что пожилого человека невозможно изменить или перевоспитать. Это давно сложившаяся личность со своими особенностями и чертами. Даже если пожилые «чудят» или высказывают какие-то несовременные мысли – переубедить их и воспитать, как детей, не получится. Пожилой возраст часто сравнивают с детским, из-за этого порой возникает желание общаться с пожилым человеком как с ребенком – немного свысока, декларативно. Да, порой действительно приходится объяснять пожилому человеку какие-то с нашей точки зрения элементарные вещи, как младенцу (особенно если бабушка или дедушка страдают деменцией). Но все равно перевоспитать его не получится.

4 Чаще всего пожилому человеку не хватает общения, так что давайте ему возможность выговориться. Наберитесь терпения и с вниманием выслушайте рассказ о том, что тревожит пожилого человека, пусть даже это будет в пятый, десятый, двадцатый раз. Иногда пожилые люди просто забывают, что уже делились с вами этими переживаниями. Но чаще всего повторяющаяся история настолько волнует пожилого человека, настолько важна для него, что требует неоднократного повторения. Возвращение к прошлому, как мы уже говорили, помогает осознать, оценить прошлое и – в идеальном варианте – принять его. Это необходимо для конструктивного развития в старости, для спокойствия самого человека. Но в жизни каждого бывают моменты, которые сложно принять, мысленная работа над которыми ведется постоянно. Чаще всего это экзистенциальные проблемы: проблема выбора пути (профессии), выбор супруга, воспитание детей (это особенно острая проблема для пожилых, которые при живых детях и внуках остались одни) и прочее. Те пожилые люди, которые пережили войну, постоянно возвращаются к событиям прошлого, особенно если какой-то эпизод нанес тяжелую психологическую травму. Проговаривая, рассказывая, они пытаются залечить ее. Помогите им в этом, не перебивайте рассказ, дослушивайте до конца. Да, на это требуется много времени, но это просто необходимо, особенно одинокому пожилому человеку.

5 Будьте внимательными, поймите, настроен ли сейчас человек слушать вас или хочет высказаться сам. Не обижайтесь, если он вас перебивает, дайте выговориться и не перебивайте сами.

6 Проявляйте живое участие и сочувствие, даже если вы в чем-то не согласны с пожилым человеком. К примеру, он рассказывает, как потакал капризам своих детей, а они, став взрослыми, отплатили ему жестокостью и равнодушием. Тут нет смысла читать ему лекцию о воспитании детей. Прошлое уже не изменить, а помочь сейчас можно, только приняв пожилого человека таким, какой он есть, и тем самым помочь ему самому принять себя.

7 Не обижайтесь, если пожилой человек начинает кричать, жаловаться на государство/чиновников/жизнь/судьбу. Дайте ему выговориться, пожаловаться. Он кричит не на вас, просто вы, скорее всего, – единственный его собеседник. Ведь его непосредственные «обидчики» – например, государственные чиновники или врачи в поликлинике – не будут выслушивать жалобы ни по телефону, ни лично, а накопившихся проблем и обид хватает у всех. Чаще всего, покричав и поругавшись, пожилой человек успокаивается и благодарит именно за то, что его выслушали. Так что не пытайтесь остановить поток жалоб, объясняя, что не вы виноваты в том, что пенсии не повышают, с жильем не помогают, медицина не лечит – просто посочувствуйте. Дайте понять, что вы разделяете его боль и проблемы.

8 Примите как данность, что пожилые люди будут давать вам разнообразные советы. Желание учить и передавать свой опыт – нормально для пожилого человека. Не смейтесь и не отмахивайтесь от советов, которые могут вам показаться на первый взгляд несовременными и наивными. Либо просто терпеливо выслушайте, не споря и вежливо благодаря, либо, и это лучше, постарайтесь усмотреть ценное зерно в том, что вам говорят. Это звучит банально, но пожилой человек опытнее вас, он прожил долгую жизнь и многое оценивает с высоты своего опыта. Прислушайтесь к советам, возможно, они вам помогут, о чем, конечно, надо с благодарностью сообщить пожилому человеку. Так он получит подтверждение своей нужности, что, как мы уже говорили, невероятно важно в пожилом возрасте.

9 Старайтесь в общении с пожилым человеком не поднимать сложные темы, которые могут вызвать конфликт. Скажем, вы поняли, что бабушка убежденная коммунистка, цитирует Ленина и Сталина, значит, ей не стоит рассказывать, что вы недавно побывали в «Музее истории ГУЛАГа» и вам там понравилось. Избегайте идеологических и политических споров. Помните: общение с бабушкой – это не арена политической борьбы, а способ помочь человеку и избавить его от одиночества. Так что смиритесь, крепитесь и выслушивайте даже не находящие у вас отклика сентенции, не раздражаясь и не споря. Можно просто в ответ «угукать», если вы боитесь, что, начав отвечать, сразу же поссоритесь.

10 Не спорьте с пожилым человеком и не пытайтесь его переубедить, конечно, если поднятый вопрос не угрожает безопасности и здоровью пожилого человека.

11 Основа бесконфликтного общения с пожилым человеком – это ваше терпение, уважение и принятие человека таким, какой он есть. В большей степени это именно ваш труд. Не стоит ожидать от пожилого человека такого же принятия и терпения. Конечно, встречаются по-настоящему мудрые и тактичные пожилые люди, и это просто подарок для волонтера. Но такое бывает далеко не всегда. Так что не ожидайте, что бабушка будет понимать, принимать и жалеть вас, надо настраиваться помогать именно пожилому человеку. Общение с пожилым человеком – это ваша забота о нем. И это просто бесценный подарок для любой бабушки и любого дедушки.

Типовые процессы оказания волонтерской помощи на дому пожилым людям и людям с ограниченными возможностями здоровья

Роли участников процесса

Название роли	Описание роли
Координатор волонтеров	<p>Организует деятельность всех волонтеров проекта.</p> <p>Обеспечивает коммуникацию волонтеров и членов команды, содействует обучению и мотивации волонтеров.</p> <p>Коммуницирует с благополучателем, содействует предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Проводит собеседование волонтеров-кандидатов, организует включение их в деятельность, определяет задачи кураторам команд волонтеров. Вместе с руководителем и координатором проекта обеспечивает волонтеров необходимыми материалами и средствами.</p> <p>Организует работу Команды по типизации и разработку индивидуальных планов помощи благополучателям. Управляет развитием волонтерской команды.</p>
Руководитель обучения	<p>Входит в Службу сопровождения волонтеров.</p> <p>Привлекает, обучает и мотивирует волонтеров. Регулярно, по графику, организует и проводит очные и онлайн-мероприятия по обучению и поддержке волонтеров, мотивации и командообразованию.</p> <p>Содействует профилактике эмоционального выгорания волонтеров.</p>
Оператор горячей линии	<p>Принимает и фильтрует запросы на оказание помощи. Заносит информацию о благополучателе и заявке на помощь в CRM. Взаимодействует с координатором волонтеров, районными кураторами и волонтерами по оказанию непосредственной помощи.</p> <p>Взаимодействует с членами команды по типизации по принятию решения о приеме благополучателя на постоянное сопровождение.</p>
Районный куратор	<p>Организует труд волонтеров в своем районе.</p> <p>Получает информацию о заявке на помощь от оператора горячей линии или координатора волонтеров, передает ее на выполнение волонтеру, осуществляет контроль за выполнением заявки и внесением отчета волонтера о выполненной заявке.</p> <p>Поддерживает волонтеров своего района и заботится о них.</p>

<p>Член команды по типизации помощи</p>	<p>Выезжает вместе с другими членами команды к благополучателю для оценки потребностей в помощи. Формулирует экспертное мнение по поводу приема благополучателя на постоянное сопровождение.</p> <p>Взаимодействует с руководителем проекта и координатором проекта по организации выездов команды по типизации.</p>
<p>Психолог</p>	<p>Входит в Службу сопровождения волонтеров.</p> <p>Участствует в обучении волонтеров. Консультирует волонтеров по их обращениям по отдельным ситуациям.</p> <p>Взаимодействует с руководителем проекта, координатором проекта, координатором волонтеров, руководителем программы обучения по вопросам, связанным с обучением волонтеров, их психологическим состоянием, конфликтным ситуациям и прочее.</p>
<p>Волонтер</p>	<p>Оказывает непосредственную помощь подопечным.</p> <p>Участствует в обучающих мероприятиях на добровольной или обязательной основе.</p> <p>Взаимодействует со всеми членами команды проекта.</p>
<p>Волонтер-кандидат</p>	<p>Заполняет анкету волонтера-кандидата, посещает информационное собрание и проходит обучение.</p>

Процесс «Прием заявки на помощь»



Название работы	Описание
Принять запрос на помощь	<p>Потенциальный благополучатель обратился за помощью. Каналы приема обращений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. телефон Горячей линии 8 (800) 444-46-08 или СВВДа +7 (495) 952-05-10 2. e-mail; 3. бумажное письмо по почте; 4. форма на сайте проекта; 5. через СОБЕС; 6. «сарафанное радио» – устные обращения через действующих благополучателей. <p>Если запрос пришел по телефону, то <i>Оператор горячей линии</i> беседует с человеком и оценивает релевантность запроса требованиям проекта.</p> <p>Если запрос пришел по другим каналам связи, то <i>Оператор горячей линии</i> созванивается с просителем и в личной беседе оценивает соответствие запроса требованиям проекта.</p>
Завести заявку в CRM	<p>Если запрос профильный, то <i>Оператор горячей линии</i> фиксирует заявку в CRM.</p> <p>Если запрос не соответствует требованиям проекта, то просителю отказывают, и запрос нигде не фиксируется.</p> <p>В рамках проекта оказываются следующие виды помощи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. покупка и доставка продуктов за счет средств благополучателя; 2. доставка благотворительных продуктовых наборов; 3. вынос мусора; 4. выгул собак; 5. помощь в решении возникающих бытовых и организационных вопросов; 6. моральная поддержка через общение и организацию досуга, в т.ч. с использованием удаленных и онлайн-форматов.

Процесс «Выполнение заявки на разовую помощь»

Координатор волонтеров



▶ 1. Назначить районного куратора

Районный куратор

▶ 2. Назначить волонтера

▶ 3. Созвониться с благополучателем



▶ 8. Занести в CRM отчет о выполнении заявки

Волонтер

▶ 4. Созвониться с благополучателем

▶ 5. Выполнить заявку

▶ 6. Сфотографировать итог выполнения заявки

▶ 7. Сообщить Районному куратору о выполнении заявки

Название работы	Описание
Назначить Районного куратора	При появлении в CRM новой заявки, Координатор волонтеров назначает исполнителя - Районного куратора.
Назначить Волонтера	Районный куратор назначает Волонтера на выполнение заявки и подробно разъясняет ему детали запроса.
Созвониться с благополучателем	Районный куратор созванивается с благополучателем и предупреждает о приезде волонтера.
Созвониться с благополучателем	Волонтер созванивается с благополучателем и уточняет детали заявки.
Выполнить заявку	Волонтер выполняет заявку.
Сфотографировать итог выполнения заявки	Волонтер делает фотографию итога выполненной работы и загружает ее в CRM.
Сообщить Районному куратору о выполнении заявки	Волонтер связывается по телефону или в мессенджере с Районным куратором и сообщает о выполнении заявки.
Занести в CRM отчет о выполнении заявки	Районный куратор заносит в CRM отчет о выполнении заявки. В результате в CRM фиксируется информация о благополучателе с привязкой к оказанной ему помощи.

Процесс «Выполнение заявки на регулярную помощь»

Районный куратор

7. Подобрать команду волонтеров

8. Организовать первый выезд команды волонтеров

9. Организовать повторные выезды команды волонтеров

В CRM внесен отчет о выезде команды волонтеров

Координатор волонтеров

В CRM заведена заявка на помощь

1. Подтвердить заявку на регулярную помощь

2. Организовать выезд команды по типизации

5. Заключить соглашение об оказании помощи

6. Зафиксировать в CRM отказ в помощи

В CRM зафиксирован отказ об оказании помощи

Команда по типизации

3. Приехать к потенциальному благополучателю

Требуется повторный выезд?

нет

да

Принято решение о регулярной помощи?

нет

да

4. Повторно приехать к потенциальному благополучателю

Название работы	Описание
Подтвердить заявку на регулярную помощь	После того, как Оператор горячей линии завел заявку на оказание регулярной помощи, Координатор волонтеров дополнительно анализирует заявку и подтверждает ее.
Организовать выезд команды по типизации	Координатор волонтеров организует выезд к потенциальному благополучателю Команды по типизации потребностей.
Приехать к потенциальному благополучателю	Команда по типизации приезжает к потенциальному благополучателю и определяет тип помощи, которую ему необходимо оказать.
Приехать к потенциальному благополучателю	Если в первый приезд не удалось оценить тип помощи (недостаточно сведений, помешали родственники, не удалось спокойно поговорить), то Команда по типизации приезжает повторно.
Заключить соглашение об оказании помощи	Если в результате выезда(ов) Команды по типизации принято решение об оказании регулярной помощи, то Координатор волонтеров заключает с благополучателем Соглашение об оказании помощи.
Зафиксировать в CRM отказ в помощи	Если в результате выезда(ов) Команды по типизации принято решение об оказании регулярной помощи, то Координатор волонтеров фиксирует отказ в CRM.

Подобрать команду волонтеров	После заключения Соглашения об оказании помощи Районный куратор подбирает команду волонтеров.
Организовать повторные выезды команды волонтеров	Районный куратор организует первый выезд команды волонтеров к благополучателю.
Организовать повторные выезды команды волонтеров	Повторные выезды организует также Районный куратор. Отчет по каждому посещению фиксируется в CRM с привязкой к карточке благополучателя.

Процесс «Прием в волонтеры»

Руководитель обучения

1. Выслать ссылку на анкету



Волонтер-кандидат

Выслать ссылку на анкету	Человек решил стать волонтером и обратился в проект. Доступны следующие способы обращения: форма на сайте проекта, по телефону, заявка на портале volonter.ru , мейл на info@volontery.ru , личное посещение офиса СВОДа. Руководитель обучения высылает обратившемуся ссылку на гугл-анкету волонтера-кандидата.
Заполнить анкету	Волонтер-кандидат заполняет анкету и получает приглашение на информационное собрание новичков, которое проходит по графику – один раз в две недели.
Посетить информационное собрание	Волонтер-кандидат посещает информационное собрание, на котором знакомится с проектом.
Пройти обучение	Если после информационного собрания волонтер-кандидат решил присоединиться к проекту, то он проходит обучение волонтеров.
Подписать Соглашение	Если волонтер-кандидат успешно прошел обучение, то он подписывает соглашение, передает копию паспорта и присоединяется к оказанию помощи благополучателям. Его направляют в команду

Анкета - заявление на оказание помощи

1 ФИО _____

2 Дата рождения _____ 3 Место рождения _____

4 Гражданство _____

5 Адрес последнего места жительства (регистрации) _____

6 Контактный номер телефона _____ 7 Группа инвалидности _____

8 Причина обращения _____

9 В какой помощи Вы нуждаетесь? _____

10 Семейное положение (нужное подчеркнуть):

Холост (не замужем) Женат (замужем) Разведен (а) Вдовец (вдова)

11 Есть ли родственники, с кем поддерживается контакт? _____

12 Образование, специальность, квалификация _____

13 Профессия _____

Даю согласие на обработку своих персональных данных, в том числе, на их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение и распространение третьим лицам, в целях оказания мне благотворительной помощи, а также случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Подпись _____ / ФИО _____

Даю согласие на публикацию информации обо мне, включая имя, фамилию, отчество, фотографии, диагнозы, сведения о личных качествах и социальном положении на сайте

и других сайтах в Сети Интернет, информационных материалах (объявлениях, буклетах и т.п.) с целью оказания мне благотворительной помощи.

Да

Нет

Подпись _____ / ФИО _____

Анкета по типизации потребностей в помощи волонтеров

Анкета заполняется после визита-знакомства.

1 ФИО заявителя _____

2 Дата визита _____

3 Кто участвовал в типизации. Состав бригады:

4 Группа инвалидности, если есть _____

5 Размер пенсии _____

6 Кто прописан в квартире _____

7 С кем проживает, какая обстановка дома _____

8 Чистота и порядок в доме

Чисто _____

Умеренно чисто _____

Жуткая грязь _____

9 Уровень жизни (в достатке/ нуждается). «Хватает ли денег на покупку дорогих продуктов?»

10 Приходит ли соцработник?

Да

Нет Редко, этого недостаточно

11 Какие отношения с родственниками / семьей? (Кто есть? Как часто встречаются? Как часто созваниваются? и пр.) _____

12 Что делает самостоятельно? _____

13 В какой помощи нуждается?

Ходить в магазин/аптеку

Помощь

Общение/эмоциональная поддержка

Благотворительная помощь продуктами

Сопровождение по городу

Прочее _____

Прогулки

14 Какая помощь по дому необходима?*

*укажите, если в предыдущем пункте отмечено «Помощь по дому»

Заключение по результатам типизации (выносится командой)

Группа нуждаемости

1 группа (практически не нуждается в поддержке)

- очное общение
- онлайн мероприятия
- онлайн общение
- разовая помощь или сопровождение
- поздравление с Днем рождения

2 группа (нуждается в частичной компенсации дефицита самообслуживания)

- формируется мини-команда волонтеров
- полный спектр наших услуг
- психологическая поддержка силами партнерских организаций
- работа с родственниками (псих. поддержка, обучение, социальная)
- передышка силами партнерских организаций)
- правовая помощь силами партнерских организаций

3 группа (нуждается в существенной компенсации дефицита самообслуживания)

- благотворительная помощь
- профессиональный уход силами партнерских организаций
- психологическая поддержка
- работа с родственниками (псих. поддержка, обучение, социальная)
- передышка силами партнерских организаций)
- правовая помощь силами партнерских организаций

Комментарий _____

Памятка для волонтера при оказании помощи на дому

I. Правила работы в доме опекаемого

1 Любая помощь оговаривается и согласуется с подопечным. Если он отказывается от нее, то мы уточняем, верно ли мы поняли, что помощь не нужна, и в случае положительного ответа принимаем отказ, даже если помощь кажется нам естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками и т.д.).

Любая помощь предварительно оговаривается, и только после получения согласия и сделав уточнения (если нужно), мы приступаем к осуществлению намеченной работы. Если по каким-то причинам благополучатель отказывается от помощи, которая кажется нам естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками, прибрать какие-то валяющиеся вещи и т.д.) и хочет сделать это сам, либо передоверить это другому человеку, то мы уточняем верно ли мы поняли и принимаем отказ. Но не путаем с элементарной вежливостью (открыть и придержать подъездную дверь, нажать кнопку лифта и т.д.)

2 Личные вещи подопечного берем в руки, перекладываем, переставляем и т.д. только с его разрешения.

3 Если есть желание купить гостинцы, то уточните, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Обязательно фотографируйте срок годности продуктов и сохраняйте чек. Если есть желание купить гостинцы, то уточните, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Продукты должны быть магазинные. Обязательно сохраняем чек, делаем фото срока годности продуктов. Гостинцы лучше приносить по особым случаям (праздники, памятные даты) или если у вас с подопечным сложилась традиция вместе пить чай.

4 Запрещается самостоятельно давать лекарства и препараты подопечному. Если подопечный спрашивает, есть ли у вас тот или иной медикамент, предложите посмотреть его в аптечке подопечного или сходить в аптеку. Кроме этого, просите подопечного самостоятельно принимать свои лекарства, не вовлекая вас в этот процесс.

5 Возможно принять мелкие сувениры и презенты, сделанные своими руками. Не принимайте благодарность в виде денег. Благодарим и отказываемся, объясняем нашими правилами и внутренним распорядком. Часто бывает, что благополучатель хочет отблагодарить волонтера каким-то сувениром или чем-то иным – для него это способ быть нужным. Принимайте небольшие презенты. Но отказывайтесь от денег и ценных подарков.

II. Общие рекомендации

1 Ведите дневник с заметками о подопечном и прошедших встречах. Нужно будет вести дневник, в котором есть информация о подопечном. В него вписываются заметки. Дневник является собственностью фонда и при уходе или перемещении на другой объект волонтера, дневник сдается куратору.

2 Если какая-то ситуация требует немедленного решения и вы не знаете как поступить – позвоните куратору.

3 Если ситуация не требует немедленного решения или ответа, то зафиксируйте ее в дневнике, проговорив и уточнив с опекаемым задачу или вопрос. Если есть какие-то сомнения как поступить в какой-то ситуации, и она не требует немедленного решения, то записываете себе в дневник, оговорив и уточнив с опекаемым задачу. Например: «Правильно ли я понимаю, что вам нужна помощь в перевозке вещей, которые упакованы в 5 коробок и 2 мешка через две недели?». «Я уточню, сможем ли мы помочь вам в этой ситуации и сообщу (в такой-то день, в такое-то время). Вас это устраивает?».

4 В случае совместного выхода на улицу с подопечным, оговаривайте маршрут и время прогулки. Маршрут и время прогулки могут меняться в зависимости от желаний и самочувствия подопечного, а также погодных условий. Будьте внимательны к состоянию здоровья подопечного.

5 В случае похода в аптеку или магазин, составляйте подробный список продуктов. Обязательно фотографируйте покупки и чек. Помните, общий вес пакетов в руках не должен превышать 5-6 кг. Составляйте список необходимых продуктов и их количество. Рассчитайте приблизительно итоговый вес с учётом того, что покупки не должны превышать 5-6 кг. Рассчитайте ориентировочную стоимость и обсудите ее с подопечным. Для отчёта в amoCRM фотографируйте покупки и чек. Если вы идёте в магазин вместе с подопечным, то оговаривайте маршрут заранее.

- 1 Наблюдайте и записывайте в дневник, на какие темы ваш подопечный разговаривает с удовольствием и замечайте, какие темы нужно избегать. Будьте внимательны к темам, поднимаемым подопечным. Наблюдайте, о чем ему нравится говорить и что он предпочел бы не обсуждать. Вместе с этим в вашем диалоге, когда это уместно, вспоминайте важные события и даты из прежних бесед. Это покажет благополучателю вашу заинтересованность и интерес к событиям, произошедшим в его жизни.
- 2 Выкладывайте отчет в корпоративную систему хранения данных не позднее следующих суток после визита к благополучателю. По истечении срока очередного визита к благополучателю выкладывается отчет в систему amoCRM не позднее следующих суток. Желательно делать это сразу после окончания визита, чтобы в отчете не упустить разные детали.
- 3 Все сведения, получаемые во время визита к благополучателю, могут обсуждаться только в рамках проекта. Фотографии, отчеты, дневник и другая информация строго конфиденциальны и не подлежат распространению. Все, что происходит во время взаимодействия волонтера и опекаемого, может обсуждаться только в рамках проекта. Фотографии, отчеты, дневник и другая информация строго конфиденциальны и не подлежат распространению.
- 4 Если благополучатель озвучивает просьбу, которая не оговаривалась ранее, то просим оформить на нее заявку через горячую линию. Если подопечным озвучивается какая-то просьба (которая не оговаривалась ранее), то говорим, что по нашим правилам, для ее выполнения необходимо оформить заявку через горячую линию.

III. Взаимодействие с подопечным

- 1 Обращаемся к подопечным по имени и отчеству. Обращаемся к подопечным по имени и отчеству, но, если соответствующий возраст, то по имени. Не используем слова «бабулечка, дедулечка, тетя Маша и т.д.»
- 2 В беседах с благополучателями в основном слушаем и проявляем эмпатию.
- 3 Не даём советы, рецепты оздоровления и лечения.
- 4 При нарушении подопечным правил безопасности можем корректно сказать об этом один-два раза. Но далее помним, что решение как поступать, он принимает сам. Если мы считаем, что опекаемый, явно нарушает правила безопасности (переходит дорогу в неустановленном месте, курит в постели, употребляет большое количество запрещенных по здоровью продуктов и т.д.), то мы можем очень корректно сказать об этом один-два раза. Возможно, он не знает, где находится переход или, например, чем опасно употребление большого количества соли при высоком давлении. Записываем это в дневник. Но далее помним, что решение как поступать, он принимает сам. И мы можем тут проговаривать (или мимикой показывать) свои эмоции огорчения.
- 5 Важно получить разрешение на возможный телесный контакт. Спрашивайте разрешение на телесный контакт в виде поддержки под руку, пересаживания в/из инвалидного кресла и т.д. Даже если нам кажется, что помощь необходима, все равно попросите разрешения.
- 6 Не начинайте разговоры, которые могут привести к спору и непониманию (религия, политика и т.д.) Но, если такая тема завелась опекаемым, и она не совпадает с вашим мировоззрением, то не нужно спорить и доказывать иное. Можно эмпатично послушать и сказать, что на эту тему вы не готовы беседовать. Выбор зависит от вашего желания.
- 7 При возникновении форс-мажорной ситуации с вашей стороны, при которой вы не сможете навестить подопечного, предупредите его и согласуйте перенос встречи. Если у вас случилась форс-мажорная ситуация, из-за которой вы не можете приехать к подопечному, то важно позаботиться о том, чтобы предупредить его, найти замену или согласовать перенос времени и/или даты.
- 8 Если опекаемый хочет перенести дату или время встречи, и вам это удобно, то согласуйте её. Но, если вам неудобно, то вы в праве отказаться и встретиться в следующий по графику день.
- 9 О вашем уходе предупреждайте один или два раза – за 10-15 и за 5-10 минут.

IV. Заботьтесь о себе

- 1 Вы всегда вправе отказаться от предлагаемых угощений. Если по каким-то причинам вы не хотите или не можете принять предложение перекусить, то вежливо откажитесь и, не углубляясь, назовите причину отказа: «Спасибо, сейчас я сыт(а)» и т.д. Не забывайте, что вы всегда вправе отказаться.
- 2 Вы вправе отвечать или не отвечать на личные вопросы. Есть вопросы, на которые вы должны отвечать (из какой вы организации, номер горячей линии и т.д.), а есть личные, на которые вы можете отвечать или не отвечать – по желанию. Откажитесь от ответа, например, сказав: «Это сложная для меня тема, и я не люблю о ней говорить». Предложите другую тему для беседы: «Хотите я лучше расскажу вам о том, как готовятся сверчки к зиме» или «Могли бы Вы продолжить рассказ о вашей коллекции. Это так интересно». На подобный случай у вас должна быть припасена тема для повествования.
- 3 Берегите себя. При первых признаках эмоционального выгорания обратитесь за помощью к куратору. Адекватно оценивайте свои силы. Заботьтесь о себе. Чтобы не допустить эмоционального выгорания – при первых признаках, обратитесь за помощью к куратору. Здесь вы найдете поддержку, понимание и помощь.
- 4 Будьте внимательны к своему самочувствию перед встречей с подопечным и после неё. Если вы чувствуете недомогание и слабость перед поездкой, адекватно оцените свои силы и самочувствие. Если упадок сил не уходит, то организуйте перенос встречи. Участвуйте в поездке, будучи здоровым. Заботьтесь о себе и о вашем подопечном.

Контакты:

Контакты организации:

Номера городских служб

Пожарная служба: 101 и 112

Полиция: 102 и 112

Скорая помощь: 103 и 112

Газовая служба: 104 и 112

Описание алгоритма выполнения заявок волонтером при бесконтактной доставке

Основные моменты

- ▶ Перед началом выполнения заявки надо созвониться с благополучателем. Если он дома и ждёт, то можно приступать к выполнению. Бывали случаи, когда с вечера обо всем договорившись, волонтер приезжал к благополучателю, а того не оказалось дома. Бабушка просто забыла. Позвоните перед визитом, убедитесь лишний раз, что Вас ждут.
- ▶ Не забываем фотографировать все в процессе – для фотоотчета.
- ▶ Не принимаем никаких предметов в виде благодарности. Это запрещено! Только деньги по чеку, не более того. Обязательно наступит момент, когда Вам будут вручать деньги (100-400 руб) за Вашу работу и внимание или подарки от всего сердца. В таком случае Ваша задача вежливо отказаться, чтобы не обидеть пожилого человека. Так и объясните, что у нас с этим строго, нам не разрешают ничего брать, мы помогаем от души и не берем ничего взамен. Ведь волонтерская деятельность предполагает бескорыстную и добровольную помощь. Помните, пожалуйста, об этом.
- ▶ Помним, что с пожилыми не всегда легко и у них могут присутствовать определенные страхи. Чтобы получатель помощи удостоверился, что Вы – наш волонтер, каждой заявке присваивается индивидуальный номер, который знают только заявитель и мы. Общаемся с пожилыми вежливо, терпеливо и с уважением.
- ▶ Старайтесь брать на себя те адреса, по которым Вы сможете приходить повторно. Пожилые люди привыкают к волонтеру и радуются, когда видят знакомые лица. Тяжелее переносят постоянную смену волонтеров.
- ▶ Если выясняется, что человек, с которым вы взаимодействуете по заявке неадекватен (в алкогольном или наркотическом опьянении), то по согласованию с координатором заявку отзываете.
- ▶ При возникновении вопросов или любых непредвиденных ситуаций звоните своему районному куратору. Если не можете дозвониться до куратора, звоните координатору – (фио координатора в вашей организации).
- ▶ Повторные заявки принимаются строго через горячую линию! Самостоятельно заявки не принимаем, отправляем звонить на телефоны нашей горячей линии по приёму заявок: (номера телефонов)

Адрес офиса Организации:

Телефон Координатора волонтеров (ФИО):

Варианты помощи, которую мы оказываем

1 Сопровождение подопечного

- ▶ за покупками,
- ▶ к врачу,
- ▶ на прогулках,
- ▶ на общественном и личном транспорте.

Приезжаем к нужному времени, которое было назначено – без опозданий. В зависимости от ситуации ждем у подъезда или заходим за подопечным и помогаем собраться. Сопровождаем необходимости.

2 Помощь в покупке и доставке продуктов питания, лекарств.

Эта услуга оказывается за счет средств подопечного. Мы оказываем только волонтерскую помощь.

- ▶ Покупка продуктов . Перед выполнением звоним и уточняем всё по списку, при необходимости дополняем его. Сообщаем время, в течение которого собираемся приехать.

Сразу уточняем детали:

- в каком магазине предпочитает совершать покупки заявитель;
- будет оплата наличными или есть ли возможность совершить перевод на карту;
- деньги передаст сразу или рассчитается уже при получении покупок по чеку.

Можно сначала зайти к благополучателю за деньгами или получить их уже после совершения покупок. Это решает волонтер по своим возможностям, но уточнять с благополучателем нужно еще при первоначальном звонке.

1. Берем деньги и идем за покупками.
2. Делаем фото того, что купили, и чека.
3. Приносим покупки и отдаем вместе с чеками и сдачей. Либо забираем оплату по чеку, если было принято решение взять оплату после совершения покупок.
4. Благополучатель забирает пакеты, проверяет сдачу и продукты по чеку.
5. С его разрешения делаем фото заявителя с покупками для отчетности.
6. Тут можно узнать – нужно ли вынести мусор? Очень часто такая, казалось бы, незначительная услуга является большой помощью для одинокого пожилого человека или инвалида. Давайте сделаем это, если имеется такая необходимость. Также прилагаем фото мусорных пакетов для отчета. Очень желательно сделать и селфи волонтера.

- ▶ Покупка лекарственных средств. Обязательно уточняем, нужен ли рецепт на покупку лекарств и есть ли он в наличии. Если с рецептом все в порядке, заявка выполняется по тому же принципу, что и с продуктами. Дополнительно сделать фото рецепта для отчетности.

3 Помощь по дому, вынос мусора.

Чаще всего вынос мусора совмещается с выполнением других заявок. Но если выносим, то не забываем сделать фото для отчетности. Помощь по дому оказываем в редких случаях, если без нас ну совсем никак. Подробности по такой заявке получаем у своего куратора.

4 Помощь в выгуле собак.

Заранее узнаем кличку и повадки питомца, все особенности: что любит, а что - не очень, как себя с ним вести. Предупреждаем, что собака обязательно должна быть на поводке и в наморднике! Далее приезжаем, берем собаку и идем гулять. Прогулка должна занимать не более 30 минут. Обязательно придерживаемся инструкции к питомцу, безопасность волонтера превыше всего! В случае, если собака убежала, звоните координатору. Решают вопрос так. Собака может вернуться к подъезду, надо подождать, обычно, собаки возвращаются. Если это не происходит, то координатор связывается с пенсионером и говорит, что вопрос решают. После прогулки возвращаем питомца хозяину. Не забываем сделать фотографию.

5 Помощь в написании писем/открыток, чтении газет, журналов, книг.

Приезжаем к обозначенному времени в указанное время. Не забыв позвонить перед этим и уточнить – в силе ли встреча, хорошо ли себя чувствует подопечный. Если в планах чтение, то заранее можно уточнить – что будем читать и есть ли это в наличии? Если в наличии нет, надо постараться это найти. Сообщите куратору, решим вместе.

6 Помощь в обеспечении нуждающихся благотворительными продуктовыми наборами.

Их предоставляет (название вашей организации) или иные благодарители. Наша задача в этом случае доставить дары благополучателю и принять его благодарность. Конечно же, не забываем фото для отчета. ВАЖНО: в отдельных случаях, может потребоваться подписание получателем помощи акта или иного документа, подтверждающего передачу ему материальных ценностей. Эти случаи заранее обговариваются с районным куратором.

7 Организация коммуникативного пространства, коммуникативных ситуаций.

Другими словами, одной из наших задач – наладить общение с подопечным и, по возможности, сделать его регулярным. Особенно это касается одиноких пожилых людей. Для них наши визиты и звонки – это целое событие! Ведь так важно знать, что ты кому-то нужен и о тебе помнят... И в этом случае, мы для них спасение своего рода. Один лишь разговор может спасти бабушку от уныния и дать веру в лучшее, а что могут сделать регулярные наши встречи и звонки? Для выполнения нужен постоянный волонтер для каждого подопечного, ведь нужно время для привыкания, особенно пожилым.

После выполнения заявки

▶ После выполнения заявки волонтер отправляет районному куратору все фотографии + небольшой текстовый отчет (по каждой заявке!) о том, что было сделано, возникли ли сложности, если да – то какие.

▶ Далее районный куратор самостоятельно загружает фото и скрин текстового отчёта в папку на гугл-диске и отмечает заявку в базе как выполненную.

Памятка волонтеру и подробная инструкция выполнения разовых заявок

- 1 Адекватно оцениваем свое здоровье, при любых признаках недомогания оставайтесь дома! Главное – не навредить.
- 2 Обязательно используем средства защиты – одноразовые маски, дезинфицирующие составы и перчатки. Волонтер их получает в офисе _____ по адресу _____, либо у своего районного куратора. После выполнения каждой заявки средства защиты утилизируются - складываем в пакет/файл, делаем фото и выбрасываем.
- 3 Помощь оказываем строго бесконтактную. Соблюдаем дистанцию с благополучателем 1.5-2 метра. (Не нужно обниматься, как бы ни хотелось)
- 4 Ни при каких условиях не заходим в квартиру к благополучателю. Отвечаем отказом даже на настойчивые предложения попить чай.
- 5 Не принимаем никаких предметов в виде благодарности. Только деньги по чеку, не более того. Волонтерская деятельность предполагает бескорыстную и добровольную помощь.
- 6 Помним, что с пожилыми не всегда легко и у них могут присутствовать определенные страхи. Чтобы получатель помощи удостоверился, что Вы - волонтер, каждой заявке присваивается индивидуальный номер (кодовое слово), который знает только заявитель и мы. Общаемся с пожилыми вежливо, терпеливо и с уважением.
- 7 Стараемся брать на себя те адреса, по которым Вы сможете приходить повторно. Пожилые люди привыкают к волонтеру и радуются, когда видят знакомые лица. Тяжелее переносят постоянную смену волонтеров. Повторные заявки принимаются строго через горячую линию. Самостоятельно заявки не принимаем, отправляем звонить на телефоны нашей горячей линии по приёму заявок: _____.

Детали выполнения заявок:

- 1 В первую очередь волонтер должен оценить состояние своего здоровья. При любых признаках ОРВИ лучше остаться дома, дабы не навредить тем кому мы помогаем.
- 2 Если самочувствие прекрасное, температуры нет, волонтер принимает заявку от районного куратора и приступает к выполнению.
- 3 Если у волонтера есть постоянный пропуск на проезд по городу в личном или общественном транспорте (например, рабочий), то он использует его.

Если у волонтера нет постоянного пропуска, и он не готов использовать личный разовый QR-код, то он обращается к своему районному куратору для получения постоянного пропуска от (вашей организации).

- 4 Заявка на покупку продуктов. Перед выполнением волонтер звонит заявителю, уточняет всё по списку, при необходимости дополняет его. Сообщает время, через которое приедет. Узнает сразу детали:

- в каком магазине предпочитает совершать покупки заявитель;
- есть ли возможность совершить перевод на карту или будут наличные;
- деньги передаст сразу или рассчитается уже при получении покупок по чеку.

Обязательно! Перед выполнением заявки волонтер надевает одноразовую маску и перчатки. В целях безопасности осуществляется строго бесконтактная доставка. Волонтер приезжает, звонит в дверь и отходит на 1.5-2 метра назад. Благополучатель вешает на дверную ручку деньги в пакете, закрывает дверь, волонтер забирает пакет с деньгами. Идёт за покупками. Делает фото для отчётности того, что купил, и чек. Приносит пакеты, вешает на дверную ручку или ставит у двери. Звонит в дверь и отходит на 1,5-2 метра назад. Благополучатель забирает пакеты, проверяет сдачу и продукты по чеку. С его разрешения волонтер делает фото для отчётности. Узнаёт, нужно ли вынести мусор. Сделать, если имеется такая необходимость. Также прилагает фото мусорных пакетов для отчёта. Очень желательно сделать и селфи волонтера.

5 Заявка на покупку лекарственных средств. Дополнительно необходимо уточнить, нужен ли рецепт на покупку лекарств и есть ли он в наличии. Если не имеется, то предложить вызвать врача на дом для получения рецепта. Если с рецептом все в порядке, заявка выполняется по тому же принципу, что и с продуктами. Дополнительно сделать фото рецепта для отчётности.

6 Заявка на благотворительную продуктовую помощь. Волонтер едет за продуктами наборами в офис (адрес офиса), либо к своему районному куратору. Берет необходимое количество наборов и везёт их заявителю. Передача осуществляется бесконтактная, по тому же алгоритму. Деньги не брать, даже если получатели помощи очень настаивают.

ВАЖНО: в отдельных случаях, может потребоваться подписание получателем помощи акта или иного документа, подтверждающего передачу ему материальных ценностей. Эти случаи заранее обсуждаются с районным куратором.

7 Алгоритм выгула собак.

Заранее узнаем кличку и повадки питомца, все особенности: что любит, а что – не очень, как себя с ним вести. Предупреждаем, что собака обязательно должна быть на поводке и в наморднике. Далее приезжаем, пенсионер вешает поводок на ручку двери, дверь закрывает. Волонтер берет собаку и идет гулять. Прогулка должна занимать не более 30 минут. Обязательно придерживаемся инструкции к питомцу, безопасность волонтера превыше всего!

В случае, если собака убежала, звоните координатору. Решают вопрос следующим образом:

- Собака может вернуться к подъезду, надо подождать, обычно, собаки возвращаются.
- Если это не происходит, то координатор связывается с пенсионером и говорит, что вопрос решают.

После прогулки позвонить, сообщить что заходите в подъезд. Довести питомца до двери, повесить поводок на ручку двери, дождаться, когда откроют дверь и возьмут питомца.

Не забыть сделать фотографию.

8 При возникновении вопросов или любых непредвиденных ситуаций волонтер звонит своему районному куратору. Если не может дозвониться до куратора, звонит координатору (имя координатора).

9 После выполнения заявки волонтер отправляет районному куратору все фотографии + небольшой текстовый отчет (по каждой заявке) о том, что было сделано, возникли ли сложности, если да – то какие.

10 Далее районный куратор самостоятельно загружает фото и скрин текстового отчёта в папку на гугл-диске и отмечает заявку в базе как выполненную.

11 Если выясняется, что человек, с которым взаимодействуем по заявке неадекватен (в алкогольном или наркотическом опьянении), то по согласованию с координатором заявку отозвать и дать человеку возможность пользоваться общим городским телефоном по коронавирусу: _____

Адрес офиса Организации:

Телефон Координатора волонтеров (ФИО):



+7 (846) 207-52-53



zabotaryadom@gmail.com



<https://silveragemap.ru/zabota-ryadom/>



www.facebook.com/groups/alyans.sv



https://t.me/nko_starshie