



Как выбрать модель организации волонтерской деятельности:

Практическое руководство для сотрудников НКО

2025 год

Оглавление

1. Введение

- Цели и задачи пособия
- Кому оно будет полезно
- Важные особенности волонтерства

2. Волонтерство реальных дел и волонтерство активизма

- Различия подходов и их особенности

3. Типы волонтерской деятельности

- Волонтерство мероприятий
- Волонтерство задач
- Волонтерство отношений

4. Модели волонтерских организаций

- "Неисчерпаемый источник": массовая мобилизация для событий
- "Сообщество": сплоченная команда для задач
- "Гроздь винограда": стабильность для долгосрочной поддержки

5. Пошаговый алгоритм выбора модели

- Анализ запросов
- Определение целей и результатов
- Использование чек-листа
- Расчет ресурсов и ролей
- Функционал координаторов
- Сервисы для поддержки модели
- Фиксация результатов

6. Приложения

- Чек-лист для выбора модели
- Вспомогательные таблицы для каждой модели

Авторы:

- Алексеевская Лидия, директор Школы социального волонтерства;
- Белановский Юрий, руководитель Добровольческого движения "Даниловцы";
- *при участии нейросетей, которые взяли на себя всю рутинную работу по обработке необходимых источников, а также записей учебных занятий и интервью.*

1. Введение

Предлагаемое практическое руководство опирается и дополняет общую теорию социального волонтерства, изложенную в книгах "Социальное волонтерство. Теория и практика" (<https://vk.cc/cJo49u>) и "Организация волонтерской деятельности в медицинских и социальных учреждениях" (<https://vk.cc/cJo4jx>).

Практическое руководство адресовано широкому кругу сотрудников и активистов НКО и волонтерских движений, которые занимаются организацией волонтерской деятельности или планируют ее развивать. В первую очередь оно будет полезно:

- Координаторам волонтеров, которые отвечают за привлечение, обучение и сопровождение добровольцев. Они найдут здесь инструменты для анализа потребностей, выбора модели и управления командой.
- Руководителям НКО, заинтересованным в создании устойчивых волонтерских программ, которые усиливают миссию организации и не перегружают ее ресурсы.
- Сотрудникам, начинающим работу с волонтерами, которые пока не имеют опыта, но хотят избежать типичных ошибок и выстроить процесс "с нуля".
- Консультантам и тренерам, которые помогают НКО развивать волонтерские инициативы и нуждаются в структурированном материале для обучения.

Цель — предоставить сотрудникам НКО практическое руководство, которое поможет:

- Осознанно выбрать модель волонтерской деятельности, соответствующую задачам, ресурсам и целям организации;
- Понять, как организовать работу волонтеров, чтобы она была эффективной, безопасной и приносила удовлетворение всем участникам процесса;
- Систематизировать подход к управлению волонтерскими программами, сделав его прозрачным и воспроизводимым.

Задачи пособия:

- Ознакомить читателей с основными типами волонтерской деятельности (задачи, мероприятия, отношения) и показать их связь с моделями организации;

- Представить три ключевые модели волонтерских организаций ("Неисчерпаемый источник", "Сообщество", "Гроздь винограда") с их особенностями, преимуществами и управленческими задачами;
- Предложить пошаговый алгоритм выбора модели, включающий анализ запросов, использование чек-листа и планирование ресурсов;
- Дать практические инструменты и рекомендации, которые можно применять в реальной работе НКО.

Важные особенности волонтерства

Волонтерство — это добровольная и безвозмездная помощь людям или решение социальных проблем. В отличие от оплачиваемой работы, где главная мотивация — деньги, волонтерство основано на личных ценностях и убеждениях участников. Это не хобби, которое делается ради удовольствия и не принуждение, где отсутствует выбор. Волонтерство — это осознанный вклад в общее дело, который требует понимания: зачем я это делаю?

Для НКО волонтеры — не просто "рабочие руки", а партнеры, которые разделяют миссию организации. Однако без четкой структуры их энергия и желание помочь могут остаться нереализованными. Например, если волонтеры приходят ради общения с подопечными, а их заставляют выполнять разовые задачи, это может привести к разочарованию. И наоборот: те, кто хочет видеть конкретный результат, могут не найти себя в долгосрочных программах поддержки.

2. Волонтерство реальных дел и волонтерство активизма

Предлагаемое пособие (практическое руководство) предназначено преимущественно для организации и развития "волонтерства реальных дел". И частично подходит для "волонтерства активизма". Кратко обозначим различие этих двух родов волонтерства.

Волонтерство активизма

Цель: развитие активизма как такового в определенной социальной группе.

Особенности:

- Социальные группы могут быть разнообразными: студенты вуза, сложившиеся городские сообщества пожилых людей, студенты колледжей и ученики школ, работники крупных предприятий и т.д.
- Главная задача — формирование сообщества активных участников, которые могут решать (и предлагать) общественно значимые задачи в рамках добровольческой деятельности.
- Участники вовлекаются преимущественно в разовые мероприятия или проекты, что позволяет поддерживать их активность и осваивать разного рода компетенции и soft skills через участие в значимых и нужных делах.

- Основной "продукт" такого подхода — сами активисты, их вовлеченность и готовность действовать.

Мотивация волонтеров - стремление быть активным, значимым, участвовать в общественно полезных делах. Конкретные задачи, мероприятия, отношения с благополучателями являются средством поддержания активизма, а не самоцелью.

Отличительная особенность такого рода волонтерства - неспособность работать, как "конвейер", то есть обеспечивать заранее запланированный результат с постоянной периодичностью и долгое время.

Из нижеперечисленных типов волонтерства возможны "волонтерство мероприятий" и "волонтерство задач". Из предложенных в этом пособии моделей для этого рода волонтерства больше всего подходит "Неисчерпаемый источник". Модель "Сообщество" применима при условии относительно краткосрочных включений и наличия очень широкого спектра задач. Модель "Гроздь винограда" неприменима.

Волонтерство реальных дел

Цель: реализация конкретных действий для решения социальных проблем.

Особенности:

- Все усилия направлены на формирование сообществ (групп, команд) людей, которые понимают, зачем нужно решать ту или иную социальную проблему, и готовы действовать для достижения результата.
- Сообщества (группы, команды) в этом случае более однородны, как с точки зрения мотивации, так и с точки зрения компетенций.
- Мотивация участников определяется желанием решить конкретную социальную проблему и добиться ощутимых изменений.

Мотивация волонтеров - стремление к решению социальных проблем, достижению конкретных результатов.

В рамках этого рода волонтерства возможна "конвейерная" деятельность, когда заранее можно рассчитывать на регулярную и долгосрочную работу волонтеров для обеспечения запланированных результатов.

Волонтерство реальных дел включает в себя все нижеперечисленные типы волонтерства и модели организации волонтерской деятельности.

3. Типы волонтерской деятельности:

Волонтерство мероприятий

Волонтерство мероприятий — это деятельность, связанная с организацией и проведением акций или событий, которые имеют четкий результат и ограничены по времени. Это командная работа, часто направленная на широкий охват благополучателей.

Особенности:

- Краткосрочность. Мероприятие длится от нескольких часов до нескольких дней (например, однодневная акция или пятидневный детский лагерь).
- Четкий результат. Итог мероприятия можно измерить (например, собрано 50 кг продуктов, проведен концерт для 200 человек, 70 детей отдохнули в лагере и т.п.).
- Массовость. Участвует большое количество волонтеров и благополучателей, возможна низкая вовлеченность волонтеров (достаточно выполнения конкретной задачи).
- Минимальная эмоциональная вовлеченность в отношения. Волонтеры выполняют свой функционал и не строят долгосрочных отношений с благополучателями.

Примеры: Благотворительная ярмарка для сбора средств, пиар-акция по сбору вещей для нуждающихся, организация спортивного лагеря для детей из семей в ТЖС, организация новогоднего праздника для одиноких пожилых людей.

Волонтерство мероприятий подходит для ситуаций, где нужно быстро мобилизовать ресурсы, создать видимый и осязаемый эффект и завершить проект без долгосрочных обязательств.

Волонтерство задач

Волонтерство задач — это функциональная помощь, направленная на решение конкретных, конечных задач, которые обычно имеют четко обозначенный результат и не требуют длительного общения с благополучателями вне функционала волонтера.

Примеры: Доставка продуктов пожилому человеку (адресная помощь), колка дров, уборка территории Дома престарелых по разовому запросу, репетиторство, помощь на автомобиле, написание статьи, фоторепортаж и т.п.

Особенности:

- Конкретность цели: Задача заранее сформулирована и понятна (например, "сходить в магазин за продуктами" или "подготовить ребенка к экзамену").
- Ограниченность по времени: Выполнение задачи занимает от нескольких часов до нескольких дней, после чего волонтер может переключиться на другие задачи или прекратить участие.
- Средняя эмоциональная вовлеченность: От волонтера требуется исполнение задачи и базовый контакт с благополучателями, а не выстраивание личных отношений с подопечным.
- Гибкость в сменяемости: Волонтеры могут меняться от задачи к задаче без ущерба для процесса.

Волонтерство задач эффективно для разовых или регулярных, но периодических запросов, где важен результат, а не процесс взаимодействия.

Волонтерство отношений

Волонтерство отношений — это долгосрочная деятельность, направленная на выстраивание устойчивых личных связей с благополучателями. Основная цель — не

разовый результат, а стабильная поддержка и развитие отношений, которые приносят пользу обеим сторонам.

Особенности:

- Долгосрочность: Работа с одной группой подопечных продолжается месяцы или годы с заданной периодичностью.
- Эмоциональная вовлеченность: Волонтер вкладывает личные эмоции, выстраивая доверие и дружбу с благополучателями.
- Стабильность состава: Желателен постоянный костяк волонтеров, так как смена участников может нарушить отношения.
- Процесс важнее результата: Нет конечного "продукта", может не быть ясного осязаемого результата, ценность — в регулярности и качестве взаимодействия.

Примеры: Регулярные прогулки с детьми-инвалидами в интернате, дружеское сопровождение одиноких пожилых людей, наставничество для сирот или подростков из сложных семей.

Когда подходит: Этот тип оптимален для программ, где важна постоянная поддержка конкретных людей, а стабильность отношений напрямую влияет на их благополучие.

Ключевые различия между типами волонтерства

Чтобы правильно выбрать модель организации, важно понимать, чем отличаются эти типы волонтерства. Различия затрагивают цели, уровень вовлеченности, взаимодействие с подопечными и требования к волонтерам. Ниже приведена сравнительная таблица с пояснениями.

Критерий	Волонтерство задач	Волонтерство мероприятий	Волонтерство отношений
Цели и результаты	Решение конкретной задачи (например, доставка еды).	Проведение события с видимым итогом (например, акция).	Постоянная поддержка без конечного результата.
Уровень вовлеченности волонтеров	Средний: регулярное участие по желанию.	Минимальный: разовое участие.	Высокий: долгосрочное постоянное общение.
Взаимодействие с благополучателями	Базовый контакт для выполнения задачи.	Функциональное, достаточно простой доброжелательности, возможно без прямого контакта.	Личное, эмоционально глубокое.
Требования к подготовке	Инструктаж или базовое обучение.	Инструктаж перед мероприятием.	Обучение и развитие в процессе работы.

Поддержка волонтеров	Хорошо организованный труд Обратная связь Благодарность	Хорошо организованный труд Обратная связь Благодарность Общие мероприятия для общения и досуга Обмен опытом Психологическая поддержка	Хорошо организованный труд Благодарность Встречи каждой волонтерской группы для обратной связи, обмена опытом, общения и досуга Супервизия координатора Психологическая поддержка
-----------------------------	---	--	---

4. Модели волонтерских организаций (краткое описание)

Организация волонтерской деятельности требует четкой структуры, которая соответствует целям, ресурсам и типу волонтерства (задачи, мероприятия, отношения). Хаотичный подход может привести к неэффективности, выгоранию волонтеров и разочарованию подопечных. Выбор подходящей модели помогает НКО выстроить устойчивую систему, где усилия добровольцев приносят максимальную пользу.

Модель волонтерской организации — это не просто способ управления, а фундамент, который определяет:

- Как привлекать и удерживать волонтеров;
- Как распределять задачи и ресурсы;
- Как поддерживать баланс между потребностями подопечных, волонтеров и самой организации.

Ключевые модели: общая характеристика

- "Неисчерпаемый источник": Подходит для мероприятий. Основана на массовом притоке волонтеров из внешних источников (СМИ, вузы, реклама).
- "Сообщество": Идеальна для задач. Создает сплоченный коллектив волонтеров, которые решают разовые или периодические запросы. Требует баланса между входящим и исходящим потоком волонтеров.
- "Гроздь винограда": Разработана для отношений. Объединяет относительно независимые группы волонтеров, работающих регулярно с конкретными подопечными. Фокус — на стабильности и долгосрочной поддержке.

Эти модели не являются взаимоисключающими, но каждая имеет свою логику и сильные стороны.

Деятельность любой волонтерской организации можно разложить на направления, которые соответствуют одной из указанных моделей. Нередко встречается, что одна организация реализует все три направления волонтерства. В этом случае каждое из направлений должно быть построено по одной из моделей.

"Неисчерпаемый источник"

Модель "Неисчерпаемый источник" предполагает, что организация опирается на внешний значительный (по отношению к масштабу мероприятия) поток волонтеров, привлеченных через массовые каналы (СМИ, вузы, медийные личности). Административный (управляющий) аппарат небольшой, основная задача — координировать реализацию и результативность мероприятия. Волонтеры приходят для выполнения конкретных задач и уходят, не формируя сплоченного сообщества.

Принципы:

- Массовая мобилизация через рекламу или административный ресурс;
- Отсутствие долгосрочных обязательств для волонтеров;
- Фокус на краткосрочных акциях с четким результатом.

Преимущества:

- Быстрое привлечение большого числа волонтеров;
- Эффективность для крупных мероприятий;
- Минимальные затраты на сопровождение волонтеров.

Недостатки:

- Высокая текучка (до 100%), что затрудняет стабильность;
- Зависимость от внешнего источника волонтеров: если он иссякает, система рушится;
- Низкий уровень "качества" волонтеров Риски некачественной деятельности из-за упрощенной системы отбора и контроля волонтеров.

Управленческие задачи

- Формирование запроса на волонтеров (что делать, когда и сколько по времени делать, какие навыки требуются);
- Организация инструктажа перед мероприятием;
- Координация и контроль труда волонтеров на месте;
- Ведение базы волонтеров для повторного привлечения (если возможно).

Пример: Организация благотворительного марафона, где привлеченные через соцсети волонтеры раздают листовки и собирают пожертвования.

"Сообщество"

Модель "Сообщество" строится вокруг достаточно большого коллектива волонтеров, объединенных общим брендом и принципами. Это накопительная система, где волонтеры регулярно откликаются на разовые или периодические запросы. Организация сопровождает добровольцев, обеспечивая их подготовку и поддержку, что повышает профессионализм и устойчивость.

Принципы:

- Единая точка входа и система подготовки волонтеров;

- Баланс между входящим и исходящим потоком волонтеров;
- Гибкость: волонтеры могут браться за разные задачи.

Преимущества:

- Устойчивость благодаря сообществу и сопровождению;
- Возможность решать как разовые задачи, так и вести проекты;
- Волонтеры становятся более профессиональными и мотивированными.

Недостатки:

- Необходимость постоянного удержания и развития сообщества;
- Ограниченный входящий поток требует активного рекрутинга;
- Риск потери баланса при высокой текучке.

Управленческие задачи

- Поддержание активности сообщества (регулярные мероприятия, досуг);
- Обеспечение подготовки и инструктажа для новичков;
- Распределение запросов внутри сообщества и контроль выполнения;
- Минимизация оттока через мотивацию и обратную связь.

Пример: Волонтеры помогают с доставкой продуктов пожилым людям, откликаясь на заявки через чат сообщества, где их координирует лидер.

"Гроздь винограда"

Модель "Гроздь винограда" ориентирована на долгосрочную, регулярную работу с конкретными группами подопечных. Она состоит из независимых волонтерских групп ("виноградин"), каждая из которых сосредоточена на одном направлении, характеризующимся устойчивым сочетанием трех характеристик: целевая группа, вид деятельности, место оказания помощи. Группы объединены общим брендом и системой управления, но действуют автономно под руководством координаторов.

Принципы:

- Постоянство: регулярная деятельность (например, еженедельные визиты);
- Групповая работа: каждая "виноградина" имеет лидера и своих подопечных;
- Горизонтальная структура: управление децентрализовано.

Преимущества:

- Высокая стабильность и предсказуемость для подопечных;
- Глубокая подготовка и мотивация волонтеров;
- Способность к процессной деятельности (годы работы).

Недостатки:

- Сложность управления и вовлечения новых волонтеров из-за множества групп;
- Высокие требования к поддержке волонтеров и ресурсам;
- Ограниченный входящий поток волонтеров.

Управленческие задачи

- Координация групп через общего куратора;
- Обеспечение подготовки (общей и профильной) и распределения волонтеров;
- Поддержка координаторов - лидеров групп (обучение, супервизия);
- Минимизация рисков при смене лидеров групп.

Пример одной "виноградины": Группа волонтеров еженедельно гуляет с детьми-инвалидами в интернате, работая под руководством координатора, в рамках общей программы НКО.

О сервисах

Сервисы в волонтерских организациях — это направления деятельности, которые дополняют работу координаторов (кураторов, тимлидеров) и волонтеров, делая ее эффективной и стабильной, через системную поддержку процессов, необходимых для реализации выбранной модели волонтерской деятельности.

Примеры сервисов: Рекрутинг, подготовка волонтеров, сопровождение, психологическая поддержка, супервизия ((профессиональная поддержка, сопровождение и консультирование), платформа для заявок, взаимодействие с учреждениями и т.п.

Как определить наиболее подходящую модель для организации волонтерской деятельности, основываясь на запросах благополучателей и цели вашей организации?

1. Сформулируйте цель: опишите, чего достигает волонтерская работа, исходя из запросов на помощь и цели вашей организации (например, проведение акции, решение задач, стабильная поддержка).
2. Определите вид подходящего вам волонтерства, исходя из цели волонтерства и/или запросов благополучателей.
3. Определите типовую модель, используя чек-лист.
4. Охарактеризуйте роли волонтеров, их трудозатраты и необходимое количество волонтеров: опишите их вовлеченность и сменяемость (минимальная/разовая, средняя/регулярная, высокая/долгосрочная).
5. Опишите функционал координатора: назовите его роль (тимлидер, куратор сообщества, координатор) и ключевые задачи.
6. Перечислите сервисы: Укажите 2–3 ключевых сервиса, поддерживающих модель (например, рекрутинг, платформа заявок, супервизия).

5. Пошаговый алгоритм выбора модели

Эта часть представляет практическое руководство для сотрудников НКО, позволяющее шаг за шагом определить подходящую модель для направлений волонтерской деятельности, реализуемых в этой организации: "Неисчерпаемый источник", "Сообщество" или "Гроздь винограда".

Шаг 1. Анализ запроса на волонтерскую помощь

Первый шаг — понять, с чем вы работаете. Это требует сбора информации о том, какая помощь нужна, кому, где и как часто она будет оказываться. Анализ запросов позволяет классифицировать их по типам волонтерства (задачи, мероприятия, отношения), что станет основой для выбора модели.

1. Соберите данные: Ответьте на вопросы:
 - Что нужно сделать? (например, доставка продуктов, проведение акции, регулярные визиты)
 - Кому нужна помощь? (широкая аудитория, конкретная группа, отдельные люди)
 - Где это будет происходить? (одно место, разные площадки)
 - Как часто? (разово, периодически, регулярно)
2. Сгруппируйте запросы: Разделите их на три категории:
 - Мероприятия: Краткосрочные акции с четким итогом (например, ярмарка).
 - Задачи: Разовые или периодические действия с конкретным результатом (например, сходить в аптеку).
 - Отношения: Долгосрочная поддержка с фокусом на личном контакте (например, еженедельные прогулки).

Пример: НКО получает запросы: доставка еды и уборка квартир для пожилых (раз в неделю), организация концерта (два раза в год), регулярные занятия с детьми в больнице (каждую пятницу).

- Группировка: доставка и уборка — задачи, концерт — мероприятие, занятия — отношения.

Шаг 2. Определение целей и ожидаемых результатов

1. Сформулируйте цель: ответьте на вопрос: "Зачем мы это делаем?"
 - Для мероприятий: создать событие или привлечь внимание (например, поздравить с праздником, подарить праздничную атмосферу).
 - Для задач: решить конкретную проблему (например, обеспечить пожилых продуктами, убрать квартиру и т.п.).
 - Для отношений: поддерживать благополучателей долгое время (например, стать значимыми взрослыми для детей).
2. Определите показатели успеха: Что будет считаться результатом?
 - Мероприятия: количество участников или собранных ресурсов.
 - Задачи: число выполненных заявок.
 - Отношения: регулярность встреч и обратная связь от подопечных.

Пример:

- Цель доставки еды: помочь 20 пожилым людям раз в неделю. Показатель: 20 доставок выполнено.
- Цель концерта: поздравить 200 человек с праздником, Показатель - 200 участников.
- Цель занятий с детьми: поддерживать их эмоционально. Показатель: в течении года каждую неделю были встречи; уровень удовлетворенности оказанным вниманием - 80%.

Шаг 3. Использование чек-листа для выбора модели

Чек-лист — это инструмент, который помогает систематизировать данные из шагов 1 и 2 и указывает на подходящую модель. Он состоит из вопросов, ответы на которые связывают запросы и цели с характеристиками моделей.

Инструкция по заполнению чек-листа:

1. Возьмите чек-лист из приложения (см. Приложение 1).
2. Ответьте на вопросы (отметьте подходящий вариант ответа - 1, 2, 3).
3. Используйте ключ для получения результата (см. Приложение 1). Определите, какая модель вам подходит:
 - "Неисчерпаемый источник"
 - "Сообщество"
 - "Гроздь винограда".

Шаг 4. Расчет количества волонтеров и определение ролей

Определив модель, рассчитайте, сколько волонтеров и ресурсов нужно, и распределяете обязанности координаторов.

1. Оцените трудозатраты:
 - Мероприятия: число функций на мероприятии × длительность каждой из них. Время работы волонтера на мероприятии, как правило не превышает 4 часа. К итоговому числу волонтеров следует прибавить 15-20%, чтобы иметь запас на случай отказов.
 - Задачи: часы на выполнение каждой типовой заявки × количество типовых заявок в неделю × количество типов задач. Итоговое число волонтеров следует умножить на 2, чтобы получить состав сообщества, способного устойчиво работать.
 - Отношения: часы работы группы в неделю × число волонтеров × число групп × период. Число волонтеров определяется заданными условиями: со сколькими подопечными сможет общаться 1 волонтер. Итоговое число волонтеров следует умножить на 2, чтобы получить состав волонтерской группы, способной устойчиво работать.

В итоге вы будете иметь данные, чтобы описать общую картину вашей волонтерской деятельности:

	Неисчерпаемый источник	Сообщество	Гроздь винограда
Кол-во благополучателей			
Кол-во решаемых задач			—
Периодичность помощи	—		
Количество волонтеров			
Количество типов запросов / задач			—
Количество волонтерских групп	—	—	
Количество кураторов, тимлидеров, координаторов			

Расчет обеспечивает реалистичность модели и ее масштаб.

Шаг 5. Определите функционал координаторов по отношению к волонтерам.

При определении реального функционала опирайтесь на типовой функционал.

"Неисчерпаемый источник" — Тимлидер (организует деятельность группы волонтеров и отвечает за решение одной из задач). Он должен:

- Знать в общем "матрицу волонтерских вакансий" всего мероприятия, и досконально знать "матрицу вакансий" своего направления
- Проводить подготовку и инструктаж волонтеров перед мероприятием, обеспечивая необходимую подготовку.
- Распределять роли и задачи волонтеров для проведения акции.
- Контролировать выполнение задач и решать оперативные проблемы.
- Обеспечивать необходимые ресурсы для волонтеров и безопасность во время мероприятия.
- Собирать обратную связь и поблагодарить волонтеров после завершения.

"Сообщество" — Куратор сообщества волонтеров, отвечает за выполнение всех запросов. Он должен:

- Создавать и развивать сообщество волонтеров (единые принципы, бренд, определенные типы задач).
- Проводить базовую подготовку волонтеров и знакомить с задачами и правилами сообщества.
- Принимать заявки на помощь и транслировать их в сообщество (например, через чат).
- Распределять задачи между волонтерами, учитывая их возможности и интересы.
- Организовывать досуг и мотивационные встречи для поддержания сплоченности.
- Минимизировать отток через сопровождение и поддержку (например, психологическую).

"Гроздь винограда" — Координатор группы, отвечающий за постоянные регулярные встречи волонтеров и благополучателей. Он должен:

- Формировать и поддерживать свою группу волонтеров ("виноградину"), собранных под встречи с определенными благополучателями в определенном месте.
- Взаимодействовать с учреждением, где проживают или лечатся подопечные (при необходимости)
- Собеседовать волонтеров в группу, проводить общую подготовку и профориентацию для новичков.
- Обеспечить стабильность и качество работы группы, присутствовать на встречах волонтеров и подопечных.
- Организовывать поддержку и сопровождение для волонтеров.
- Поддерживать горизонтальные связи с другими волонтерскими группами
- Вести базу волонтеров и отслеживать их вклад в долгосрочную деятельность.

Шаг 6. Определите сервисы, которые дополняют работу координаторов и сделают модель системной

Опирайтесь на типовые сервисы, соответствующие моделям организаций:

"Неисчерпаемый источник"

- Система рекрутинга: Опирается на цифры, из Шага 4 "Расчет количества волонтеров и определение ролей". Реализуется через привлечение волонтеров через широкие каналы (СМИ, вузы, соцсети) с минимальными требованиями и быстрым отбором через анкеты или объявления. Отличие от других моделей: фокус на количестве, а не на долгосрочной лояльности или специфических навыках.
- Матрица волонтерских вакансий: Разработка четкого перечня ролей, функций и времени работы волонтеров на мероприятии для упрощения инструктажа и распределения задач.
- Сервис привлечения и взаимодействия с участниками мероприятия: Организация коммуникации с благополучателями и гостями (например, информирование, регистрация), чтобы обеспечить их участие и обратную связь.
- Логистический сервис: Обеспечение волонтеров необходимыми ресурсами (материалы, транспорт) и координация их доставки на место акции.

- Система обратной связи: Быстрый сбор отзывов от волонтеров после мероприятия через онлайн-формы для анализа эффективности и благодарности.

"Сообщество"

- Система рекрутинга: Опирается на цифры, из Шага 4 "Расчет количества волонтеров и определение ролей". Реализуется через постоянное пополнение сообщества через точечный отбор (анкеты, интервью) с акцентом на готовность к регулярной работе и базовыми навыками. Отличие от других моделей: упор на формирование устойчивого состава, в отличие от массовости "Источника" и узкой специализации "Винограда".
- Платформа для заявок: Создание чата или онлайн-системы для трансляции запросов и распределения задач между волонтерами с учетом их интересов.
- Сервис мотивации и поддержки: Регулярные мероприятия (досуг, встречи), нематериальные поощрения (благодарности, рейтинги) и материальные поощрения (мерч, билеты и т.п.) для поддержания активности сообщества.
- Система сопровождения: Организация психологической поддержки или консультаций для волонтеров, работающих с эмоционально сложными задачами.

"Гроздь винограда"

- Система рекрутинга: Опирается на цифры, из Шага 4 "Расчет количества волонтеров и определение ролей". Реализуется через целенаправленный отбор волонтеров с высокой мотивацией и готовностью к долгосрочной работе, часто с профильными навыками (например, общение с детьми-инвалидами), через собеседования. Отличие от других моделей: акцент на личном осознанном желании, понимании смысла и цели деятельности, на осознанном выборе вида помощи. В отличие от массовости "Источника" и гибкости "Сообщества".
- Система супервизии: Поддержка и сопровождение координаторов для обмена опытом, формирования группы координаторов, для решения сложных вопросов, для профилактики выгорания и в конечном счете для обеспечения стабильной работы волонтерских групп.
- Сервис подготовки (при необходимости): Общая и профильная подготовка (например, общение с подопечными, специфика учреждения) для обеспечения качества работы групп.
- Координационная платформа: Единая база данных волонтеров и групп с расписанием, задачами и контактами для горизонтального взаимодействия и общего контроля.
- Сервис взаимодействия с учреждениями (при необходимости): Регулярное согласование с местами помощи (больницы, интернаты) для стабильного доступа и учета потребностей подопечных.

Шаг 7. Фиксация результатов

Зафиксируйте результаты во вспомогательных таблицах для наглядности. Таблицы предложены в приложениях 2, 3, 4.

Приложение 1

Чек-лист для выбора модели волонтерской организации

1. Какую цель вы ставите перед вашим волонтерским проектом (программой)?

1. Решение разовой или краткосрочной задачи (например, акция, мероприятие).
2. Регулярное выполнение отдельных самостоятельных задач для благополучателей.
3. Постоянная устойчивая однотипная поддержка определенной группы людей.

2. Какого результата вы ожидаете от волонтерской деятельности?

1. Проведение мероприятия.
2. Удовлетворение конкретных разовых запросов благополучателей.
3. Постоянство и стабильность процесса оказания помощи.

3. С какой аудиторией предполагается работать?

1. Определенная (возможно широкая) аудитория, собранная только под мероприятие.
2. Определенная аудитория с разнообразными запросами к волонтерам, нуждающаяся в удовлетворении запросов.
3. Конкретные относительно небольшие группы с четкими особенностями.

4. Какого рода запросы вы планируете удовлетворять?

1. Разовая помощь.
2. Периодическая помощь.
3. Постоянная поддержка.

5. Где планируется организовывать работу волонтеров?

1. Место проведения определяется целью мероприятия и локализовано на подходящей площадке или на подходящей территории.
2. Волонтерские мероприятия могут проходить в разных местах.
3. Волонтеры будут работать в нескольких строго определенных местах.

6. Как предполагается организовать график волонтерских дел?

1. Время будет определяться целью и содержанием мероприятия.
2. Регулярно, но в разное время.
3. В фиксированные дни и часы (например, каждую пятницу).

7. Какой масштаб охвата благополучателей планируется?

1. Широкий (как правило, много людей на разовом мероприятии).
2. Ограниченный (определенная категория с разными разовыми запросами).
3. Небольшой (конкретные группы благополучателей с однотипными потребностями).

8. Какого уровня вовлеченности волонтеров ожидается?

1. Минимальный (участвуют разово в ответ на рекламный призыв).
2. Средний (регулярно отслеживают запросы, по возможности откликаются).
3. Высокий (вовлечены в долгосрочные (месяцы, годы) отношения с благополучателями).

9. Какой уровень текучести и сменяемости волонтеров допустим?

1. На каждое мероприятие планируется набирать новую команду.
2. Волонтеры могут меняться от дела к делу, но важно, чтобы они идентифицировали себя с организацией и были знакомы с видом деятельности.
3. Некоторая сменяемость возможна, но желательно, чтобы был стабильный костяк.

10. Как предполагается организовать взаимодействие волонтеров между собой?

1. Волонтеры взаимодействуют в рамках конкретного мероприятия, но не являются единой группой.
2. Волонтеры работают в рамках общего коллектива, но без глубоких личных связей.
3. Волонтеры являются устойчивым коллективом с глубокими личными связями.

11. Как предполагается подготовка волонтеров?

1. Преимущественно достаточно инструктажа перед началом дела.
2. Как правило, волонтеры проходят предварительное обучение.
3. Большею частью волонтеры развиваются в процессе постоянной работы.

12. Понадобится ли волонтерам поддержка в их деятельности?

1. Волонтеры справятся без дополнительной поддержки.
2. Достаточно общих собраний, досуговых встреч и качественной обратной связи.
3. Понадобятся регулярные общие встречи, а также психологическая поддержка, супервизии, наставничество.

13. Какой уровень личного взаимодействия с благополучателями ожидается?

1. В рамках мероприятия главное выполнить поставленную задачу.
2. Достаточно базового контакта и функционального взаимодействия.
3. Требуется выстраивать личные отношения.

14. Какой уровень самостоятельности волонтеров ожидается?

1. Минимальный (выполняют функционал и следуют инструкциям).
2. Средний (решают задачи и могут адаптироваться к обстоятельствам).
3. Высокий (инициативны в рамках своей роли).

Ключ для работы с чек-листом:

- Ответы приоритетно 1, то вам подходит модель волонтерской организации волонтерской деятельности "Неисчерпаемый источник"
- Ответы приоритетно 2, то вам подходит модель волонтерской организации волонтерской деятельности "Сообщество"
- Ответы приоритетно 3, то вам подходит модель волонтерской организации волонтерской деятельности "Гроздь винограда"

Вспомогательная таблица, для проработки модели организации волонтерской деятельности

Модель: "Неисчерпаемый источник" для реализации мероприятий

Руководитель волонтерской программы		
Сервисы		
Сервисы		
Сервисы		
3. Организатор конкретного мероприятия		
Функционал (основной): - ? - ? - ? - ? - ?		
Тимлидер волонтеров №1: Функционал (основной): - ? - ? - ? - ? - ? Итоговая занятость: - ?	Тимлидер волонтеров №2: Функционал (основной): - ? - ? - ? - ? - ? Итоговая занятость: - ?	Тимлидер волонтеров №2: Функционал (основной): - ? - ? - ? - ? - ? Итоговая занятость: - ?
Волонтеры для задач №1: <ul style="list-style-type: none"> ● Какими компетенциями должны обладать волонтеры ● Сколько нужно волонтеров на задачи №3 ● Что мотивирует волонтеров? 	Волонтеры для задач №1: <ul style="list-style-type: none"> ● Какими компетенциями должны обладать волонтеры ● Сколько нужно волонтеров на задачи №3 ● Что мотивирует волонтеров? 	Волонтеры для задач №3: <ul style="list-style-type: none"> ● Какими компетенциями должны обладать волонтеры ● Сколько нужно волонтеров на задачи №3 ● Что мотивирует волонтеров?
Группа задач №1: <ul style="list-style-type: none"> ● Что делать? ● Где делать? ● Время на 1 задачу ● Сколько задач ● Количество человек для 1 задачи 	Группа задач №1: <ul style="list-style-type: none"> ● Что делать? ● Где делать? ● Время на 1 задачу ● Сколько задач ● Количество человек для 1 задачи 	Группа задач №3: <ul style="list-style-type: none"> ● Что делать? ● Где делать? ● Время на 1 задачу ● Сколько задач ● Количество человек для 1 задачи
<ul style="list-style-type: none"> ● Матрица вакансий 		

Вспомогательная таблица, для проработки модели организации волонтерской деятельности

Модель "Сообщество" для удовлетворения запросов от благополучателей силами волонтеров

Руководитель волонтерской программы		
Сервисы		
Сервисы		
Сервисы		
3. Куратор сообщества волонтеров Функционал (основной): <ul style="list-style-type: none"> - ? - ? - ? - ? - ? Итоговая занятость в неделю: <ul style="list-style-type: none"> - ? 		
2. Волонтеры <ul style="list-style-type: none"> - Какими компетенциями должны обладать волонтер - Сколько времени в среднем в месяц может уделять один волонтер (например, обычно волонтер помогает 1 раз в две недели)? - Сколько нужно волонтеров, чтобы удовлетворять все запросы в месяц - Что удерживает волонтеров? 		
Типовые запросы №1: <ul style="list-style-type: none"> - Что делать? - Количество запросов в месяц - Время на 1 запрос - Количество человек для удовлетворения запроса 	Типовые запросы №2: <ul style="list-style-type: none"> - Что делать? - Количество запросов в месяц - Время на 1 запрос - Количество человек для удовлетворения запроса 	Типовые запросы №3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Что делать? 2. Количество запросов в месяц 3. Время на 1 запрос 4. Количество человек для удовлетворения запроса
5. Запросы		

Вспомогательная таблица, для проработки модели организации волонтерской деятельности

Модель "Гроздь винограда" для регулярной и долгосрочной помощи благополучателям на локациях. Волонтерская группа определяется 4 параметрами: "локация", "подопечные", "что делать", "когда и сколько по продолжительности делать".

Руководитель волонтерской программы	
Сервисы	
Сервисы	
Сервисы	
<p>3. Координатор</p> <p>Координатор (кто он) -Локация (где оказывается помощь) - №1:</p> <p>Функционал (основной):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ? - ? - ? - ? - ? <p>Итоговая занятость в неделю:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ? 	<p>3. Координатор</p> <p>Координатор (кто он) -Локация (где оказывается помощь) - №2:</p> <p>Функционал (основной):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ? - ? - ? - ? - ? <p>Итоговая занятость в неделю:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ?
<p>2. Волонтеры</p> <p>Волонтеры (кто они) -Локация (где оказывается помощь) - №1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сколько волонтеров нужно для 1 посещения? - какие знания и навыки должны быть у волонтеров? - сколько времени в среднем в месяц может уделять один волонтер (например, обычно волонтер помогает 1 раз в две недели)? - сколько нужно волонтеров, чтобы обеспечить стабильную работу в течение месяца - что удерживает волонтеров? 	<p>2. Волонтеры</p> <p>Волонтеры (кто они) -Локация (где оказывается помощь) - №2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сколько волонтеров нужно для 1 посещения? - какие знания и навыки должны быть у волонтеров? - сколько времени в среднем в месяц может уделять один волонтер (например, обычно волонтер помогает 1 раз в две недели)? - сколько нужно волонтеров, чтобы обеспечить стабильную работу в течение месяца - что удерживает волонтеров?
<p>1. Что и для кого делать?</p> <p>Какие есть подопечные-локации?</p> <p>Подопечные (кто они) -Локация (где оказывается помощь) - №1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сколько подопечных? - что делать? - сколько времени за один раз и с какой регулярностью должны работать волонтеры? 	<p>1. Что и для кого делать?</p> <p>Какие есть подопечные-локации?</p> <p>Подопечные (кто они) -Локация (где оказывается помощь) - №2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сколько подопечных? - что делать? - сколько времени за один раз и с какой регулярностью должны работать волонтеры?
Подопечные - Локация №1	Подопечные - Локация №2

* Практические рекомендации подготовлены в рамках проекта "Система последовательного и устойчивого волонтерства в социальной сфере г. Москвы, реализуемого на средства гранта Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы.