

**АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ**

**ОБОБЩЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ДОБРОВОЛЬЦЕВ  
(ВОЛОНТЕРОВ) ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ВКЛЮЧАЯ  
РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ**

**МОСКВА 2020**

Обобщение технологий по привлечению добровольцев (волонтеров) для предоставления специальных услуг в организациях социального обслуживания, включая российский и зарубежный опыт (далее – Сборник) подготовлен Ассоциацией волонтерских центров (далее – АВЦ) в рамках исполнения пункта 34 Плана мероприятий по реализации Концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года, утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Т.А. Голиковой от 20 июня 2019 г. № 5486-П44. В издание вошли успешные российские и зарубежные практики привлечения волонтеров для оказания социальных услуг в казенных учреждениях, использованы данные опроса региональных организаций социального обслуживания, благополучателей, добровольцев, проведенного АВЦ, что позволило получить масштабную картину деятельности волонтеров в сфере предоставления услуг в казенных учреждениях. Издание адресовано руководителям и специалистам организаций социального обслуживания, осуществляющим создание и координацию волонтерского движения на базе учреждений, руководителям общественных объединений, социально ориентированным некоммерческим организациям.

Автор сборника: Н.И. Горлова, к.и.н., доцент РЭУ им. Г.В. Плеханова.

## Содержание

Введение	4
1. Какие виды услуг предоставляют волонтеры в организациях социального обслуживания?	6
2. Зачем привлекать волонтеров в организации социального обслуживания?	17
3. В чем трудности сотрудничества волонтеров и волонтерских организаций с учреждениями социального обслуживания?	26
4. Какие модели организации волонтерства распространены в социальном учреждении?	33
5. Реализация практики добровольчества в социальной сфере: российский опыт	43
6. Правила привлечения волонтеров к предоставлению услуг в организациях социального обслуживания	49
7. Технологии привлечения волонтеров и организации работ в социальных учреждениях: зарубежный опыт	54
8. Список литературных и интернет-источников	71

## Введение

Волонтерское движение — это одна из уникальных форм выражения гражданской и человеческой позиции, связанная с желанием помогать другим людям, невольно оказавшимся в трудной или безвыходной ситуации. С каждым годом к этому виду деятельности привлекается все больше граждан, которые готовы добровольно оказывать бескорыстную помощь всем, кто в ней нуждается.

Согласно исследованию Фонда «Общественное мнение», проведенному в марте 2019 года в субъектах Российской Федерации, 88 % граждан убеждены, что добровольчество приносит пользу обществу. Итоги ежегодного выборочного исследования рабочей силы, проводимого Росстатом (2019 год), показывают, что за последние годы изменилась не только численность добровольцев (волонтеров), но и виды выполняемых ими работ, в том числе и в социальной сфере<sup>1</sup>. На первом месте в списке наиболее востребованных профильных видов деятельности, в которых задействованы волонтеры, находятся социальные работы, варьирующиеся от предоставления социально-бытовых услуг до организации досуга и проведения мастер-классов для уязвимой части населения России. В типологии работ наиболее высок удельный вес социальных работ, производимых субъектами добровольческого труда, связанных с предоставлением любой безвозмездной помощи и различных услуг благополучателям (пожилым людям, детям, инвалидам или жертвам катастроф). В абсолютном и относительном выражении в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, волонтеры стали чаще заниматься сбором средств на благотворительность или на реализацию другого социального проекта; предоставлением любой бесплатной медицинской помощи или юридической консультации; проведением неоплачиваемых занятий, тренировок, консультаций; экологическими проектами (расчистка лесов, полей и рек, посадка деревьев); сельскохозяйственными работами (работа на фермах и в полях), а также поиском

---

<sup>1</sup> О проведении научных, социологических и статистических исследований, направленных на изучение форм и масштабов участия граждан и организаций в добровольческой (волонтерской) деятельности: Доклад Росстата. — 2019. — С. 7.

пропавших людей. В связи с повышением роли общественных и благотворительных организаций в системе социальной защиты населения вопрос о развитии третьего (некоммерческого) сектора в современной России является актуальным. В отличие от первого (государственного) и второго (бизнеса), третий, некоммерческий, сектор активно начинает обращаться к широкому использованию безвозмездного труда волонтеров. Не секрет, что некоммерческие организации зачастую ограничены в своих средствах, поэтому им почти всегда приходится рассчитывать только на поддержку волонтеров.

Все больше людей осознают необходимость своего личного посильного участия в решении социальных проблем в обществе и готовы безвозмездно посвящать этому свое время, используя при этом свои ресурсы, знания и опыт. Так, группа по поддержке и развитию добровольческого движения и социального волонтерства при Общественном совете при Уполномоченном по правам ребенка при Президенте Российской Федерации в 2017 году представила исследование на тему «Социальное волонтерство в России. Какова реальная картина?». Результаты исследования свидетельствуют, что 75 % волонтеров предоставляют услуги в государственных социальных учреждениях, 25 % добровольцев помогают детям и семьям, которые оказались в непростых жизненных обстоятельствах <sup>1</sup>.

В ряде регионов Российской Федерации также созданы и действуют добровольческие центры, работа которых ориентирована на развитие и поддержку устойчивых социальных услуг населению. Подобные центры снимают значительную нагрузку с социальных учреждений. Кроме того, они формируют собственный волонтерский сектор и разрабатывают программы работы с добровольцами, которые предусматривают привлечение, рекрутинг, подготовку, обучение и систему мотивации волонтеров.

---

<sup>1</sup> Социальное волонтерство в России. Какова реальная картина? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://prichod.ru/fonds/30896/>.

## **1. Какие виды услуг предоставляют волонтеры в организациях социального обслуживания?**

Волонтерская деятельность в организациях социального обслуживания используется в целях улучшения качества жизни, расширения социальной помощи и перечня дополнительных услуг клиентам конкретного учреждения.

Следует учитывать, что волонтеры социальных учреждений прямо или косвенно:

- помогают учреждению в достижении целей и решении конкретных задач клиентов учреждения;
- улучшают качество жизни клиентов учреждения и благосостояние общества в целом;
- распространяют информацию о деятельности учреждения;
- распространяют среди населения идеи и принципы социального служения;
- распространяют гуманитарные ценности в обществе.

**Так кто же такой волонтер, предоставляющий услуги в организациях социального обслуживания и каковы его отличительные признаки?**

Исследование, проведенное Ассоциацией волонтерских центров (АВЦ) в 2020 году, показало, что различные организации в целом понимают и определяют специфику деятельности волонтеров и предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания, а именно:

*Волонтеры работают от души, а не ради денег — поэтому работают с большим желанием и отдачей.*

*Волонтеры приходят со своими задумками на работу, чаще подают новые идеи.*

*Волонтеры нацелены на выполнение работы и получение не только практического результата, но и эмоционального удовлетворения от своего труда.*

*Волонтеры в организациях социального обслуживания являются новыми людьми для получателей услуг, расширяют круг их общения, повышают эффективность социализации.*

Министерство социального развития Республики Марий Эл

*Волонтер может выполнять ту работу, которую государственная система не в силах осуществить. Играть, рисовать, развлекать детей в больницах. Приезжать в интернаты к детям-сиротам в роли друга или наставника, танцевать или петь с пенсионерами. Человек нуждается в заботе и любви иногда больше, чем в медицинском или другом специализированном уходе.*

Региональная общественная организация родителей  
детей-инвалидов Кировской области

*Волонтер — человек, воспринимающий социальное служение как свою миссию.*

Центр развития добровольчества ГАУ ЯО «Дворец молодежи»

Отличительные признаки волонтера и его деятельности, по мнению организаций, также раскрываются в следующих утверждениях:

***Волонтер** привлекается в качестве сопровождающей, вспомогательной рабочей силы в помощь сотрудникам в силу отсутствия особых профессиональных навыков.*

***Волонтер** — это человек, действующий по доброй воле, а не под воздействием внешнего социального, экономического или политического давления.*

***Волонтер** предоставляет социальные услуги в удобное для него время без ограничения объемов, сроков и стандартов предоставления социальных услуг.*

***Волонтер** участвует в проектах и мероприятиях, реализует инициативы, руководствуясь своими личными убеждениями и ценностями.*

*Волонтер имеет большую мотивацию к работе.*

*Волонтера привлекают к работе на определенный непродолжительный срок, на время проведения какой-либо конкретной работы, мероприятия.*

*Волонтер стремится быть полезным.*

Все это и составляет «профессиональные» особенности позиции волонтера и делает его «субъектом» особой волонтерской активности.

Практическое измерение деятельности волонтера строится на основе генеральной совокупности нескольких критериев, обеспечивающих полный охват возможных волонтерских практик и в то же время позволяющих исключить другие возможные формы социально полезного поведения. Во-первых, добровольческая деятельность не связана с получением прибыли. Во-вторых, она является формой осознанного выбора человека, то есть в основе понятия лежит деятельность, которой волонтеры занимаются по доброй воле, своему желанию, собственному выбору. В-третьих, результат добровольческой деятельности связан с пользой, приносимой третьим лицам (благополучателям). В-четвертых, существует особая мотивационная составляющая волонтерской деятельности.

**Желаемые компетенции волонтера для предоставления услуг в организациях социального обслуживания (по итогам опроса АБЦ в 2020 году)**

Компетенции	Содержание компетенций
Личностные (soft skills)	<ul style="list-style-type: none"><li>• стрессоустойчивость;</li><li>• исполнительность;</li><li>• ответственность;</li><li>• работа в команде;</li><li>• саморегуляция и личная эффективность;</li><li>• мотивация;</li><li>• креативность;</li><li>• эмпатия</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• способность осуществлять социально значимую деятельность и предоставлять социальные услуги с</li></ul>

<b>Общекультурные</b>	<p>учетом принятых в обществе морально-нравственных и правовых норм;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение принципов и этики волонтерской деятельности;</li> <li>• способность понимать социальную значимость, цели и смысл волонтерской деятельности;</li> <li>• способность добросовестно исполнять взятые на себя обязанности</li> </ul>
<b>Коммуникативные</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыки конструктивных способов взаимодействия;</li> <li>• умение управлять собой, анализировать и организовывать свою деятельность</li> </ul>

Кроме того, организации выделяют такие умения, как уверенное владение ПК, ведение документооборота. Сюда же можно добавить знания в сфере работы с конкретной категорией граждан — с клиентами социальных учреждений.

Однако, прежде чем давать характеристику услугам волонтеров в организациях социального обслуживания, необходимо раскрыть понятия «услуга», «социальная услуга» и «добровольческая социальная услуга».

*Услуга (сервис, service) — любая деятельность или работа, которую одна сторона может предложить другой, характеризующаяся отсутствием предлагаемой материальной осязаемости такой деятельности и не выражающаяся во владении чем-либо.*

Согласно Федеральному закону от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» **социальная услуга** — это «действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.

В методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями предпринята попытка сформулировать понятие *«добровольческие социальные услуги»*, которое трактуется, как *«совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления»*<sup>1</sup>.

**Поставщик социальных услуг** (юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание<sup>2</sup>) вправе привлекать волонтеров для предоставления следующих видов социальных услуг:

- социально-бытовых — направленных на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально-медицинских — направленных на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- социально-психологических — предусматривающих оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- социально-педагогических — направленных на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у

---

<sup>1</sup> Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/456037505>.

<sup>2</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.

них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

- социально-трудовых — направленных на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально-правовых — направленных на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- срочных социальных услуг.

#### **Немного статистики**

Российские социально ориентированные некоммерческие организации (СОНКО) имеют опыт привлечения волонтеров к своей социально полезной деятельности. Большинство СОНКО (76 %) используют труд добровольцев. Как показывают результаты работы Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», половозрастная структура добровольческого корпуса в НКО практически не меняется. В среднем в обследованных НКО в общем числе добровольцев доли различных подгрупп распределены следующим образом: женщины — 59 %; люди с высшим образованием — 55 %; люди в возрасте до 25 лет — 30 %; люди старше 60 лет — 24 % <sup>1</sup>.

Предоставляемые волонтерами различные виды социальных услуг клиентам организаций социального обслуживания и добровольные работы по их обеспечению определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи клиентам, принимая во внимание, что обязанности добровольных помощников не могут дублировать

---

<sup>1</sup> Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б. НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2017. — № 2. — С. 83–103.

должностные обязанности оплачиваемого персонала учреждения в полном объеме. И еще немаловажное условие оказание услуг волонтерами — это согласование плана работы с учреждением, исходя из требований безопасности и соображений полезности, обусловленных состоянием здоровья проживающих, санитарно-эпидемиологическими нормами и распорядком учреждения. Чаще всего к услугам волонтеров обращаются детские дома, социальные приюты, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, дома-интернаты для престарелых и комплексные центры социального обслуживания населения области. Медицинские учреждения, а также психоневрологические интернаты более закрыты.

К числу явных преимуществ услуг волонтеров в организациях социального обслуживания эксперты относят <sup>1</sup>:

- использование разнообразных инструментов и технологий;
- организованность, персонификацию и ориентацию на адресную помощь;
- разнообразие предоставляемых социальных услуг;
- экономичность, связанную с более низкой стоимостью услуг за счет минимизации административных накладных расходов;
- использование новых подходов к работе с получателями социальных услуг.

Обобщая деятельность волонтеров в социальной сфере, можно систематизировать направления и формы работ добровольных помощников (табл. 1).

---

<sup>1</sup> Алещенок С.В. Социальное добровольчество в России: состояние и перспективы развития // Ценностный мир современной молодежи: на пути интеграции. — М.: Социум, 2004. — С. 151–153; Иванов А.А. Волонтерская деятельность в системе государственных социальных учреждений // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики: в 2 ч. — Тамбов: Грамота, 2016. — № 7 (33). — Ч. 2. — С. 47–52.

## Направления деятельности и формы работы волонтеров

Направления деятельности волонтеров	Формы работы волонтеров
<i>Предоставление социально-бытовых услуг социально незащищенной категории населения</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь в проведении генеральной уборки помещения (квартиры/дома);</li> <li>• покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов;</li> <li>• помощь в приготовлении пищи;</li> <li>• оплата коммунальных услуг;</li> <li>• помощь в посадке овощей и сборе урожая;</li> <li>• уход за могилами близких;</li> <li>• помощь в уборке придомовой территории;</li> <li>• уход за домашними животными;</li> <li>• уборка снега с крыш и на придомовой территории;</li> <li>• заготовка дров;</li> <li>• ремонт изгороди, забора;</li> <li>• помощь в проведении ремонтных работ в жилом помещении;</li> <li>• электротехнические работы (замена розеток, ремонт бытовой техники и др.)</li> </ul>
<i>Сопровождение детей и подростков из социально незащищенных категорий</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• участие волонтеров в социализации и в социальной, психологической, интеллектуальной поддержке детей-сирот;</li> <li>• участие волонтеров в социализации, реабилитации, социально-бытовой адаптации детей-инвалидов;</li> <li>• участие волонтеров в социальном сопровождении дезадаптированных детей и подростков;</li> <li>• участие волонтеров в социализации и социальной, психологической, интеллектуальной поддержке</li> </ul>

	несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
<i>Помощь медицинскому персоналу</i>	помощь волонтеров медицинскому персоналу в уходе за больными
<i>Просветительская деятельность и профилактическая работа</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• участие волонтеров в пропаганде здорового образа жизни, оздоровлении молодежной среды и профилактике зависимостей;</li> <li>• участие волонтеров в профилактике безнадзорности, бродяжничества, дезадаптации;</li> <li>• участие добровольцев в помощи при выборе профессии для подростков в ТЖС;</li> <li>• помощь добровольцев детям из семей в ТЖС в школьном обучении и помощь подросткам при подготовке к школьным экзаменам;</li> <li>• формирование толерантного отношения к гражданам с ограниченными возможностями</li> </ul>
<i>Досуговая, творческая, воспитательная деятельность</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• участие волонтеров в организации свободного времени детей и подростков в учреждениях для детей-сирот;</li> <li>• участие волонтеров в организации свободного времени детей и подростков в медицинских учреждениях;</li> <li>• участие волонтеров в организации свободного времени граждан пожилого возраста в учреждениях социального обслуживания населения (стационар, на дому);</li> <li>• участие волонтеров в социально-бытовой адаптации детей-инвалидов</li> </ul>

В своей работе волонтеры используют разнообразные методы и формы (табл. 2).

Таблица 2.

## Методы и формы работы волонтеров в социальной сфере

Социально уязвимые категории граждан	Основные социальные проблемы граждан как предмет деятельности волонтеров	Основные методы и формы работы волонтеров
<i>Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нарушение прав ребенка;</li> <li>• дезадаптация и деформация социализации;</li> <li>• асоциальный образ жизни</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• психологическая коррекция;</li> <li>• социальное патронирование;</li> <li>• социальное и психолого-педагогическое сопровождение;</li> <li>• профессиональная ориентация;</li> <li>• организация культурно-досуговой и спортивно-оздоровительной деятельности</li> </ul>
<i>Граждане пожилого возраста и ветераны ВОВ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• одиночество;</li> <li>• ухудшение состояния здоровья;</li> <li>• отсутствие занятости;</li> <li>• низкий уровень жизни;</li> <li>• снижение социального статуса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• посредничество;</li> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• оказание социально-медицинской помощи;</li> <li>• оказание социально-бытовой помощи;</li> <li>• оказание социально-психологической помощи;</li> <li>• организация образовательных программ;</li> <li>• социальная реабилитация;</li> <li>• социальное сопровождение;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• организация культурно-досуговой деятельности</li> </ul>
<i>Люди с инвалидностью</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ограниченные возможности жизнедеятельности;</li> <li>• отсутствие занятости;</li> <li>• низкий уровень жизни;</li> <li>• низкая доступность среды;</li> <li>• разрыв или малое количество социальных связей;</li> <li>• низкая самооценка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• оказание социально-медицинской помощи;</li> <li>• оказание социально-бытовой помощи;</li> <li>• организация образовательных программ;</li> <li>• профориентация;</li> <li>• социальная реабилитация;</li> <li>• организация культурной, досуговой и спортивно-оздоровительной деятельности</li> </ul>
<i>Малоимущие граждане</i>	недостаточность ресурсов для обеспечения нормальной жизнедеятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• посредничество;</li> <li>• сбор и распределение благотворительной помощи;</li> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• социально-психологическое сопровождение;</li> <li>• профессиональная ориентация</li> </ul>
<i>Безнадзорные и беспризорные дети и подростки</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нарушение прав ребенка (в том числе отсутствие жилья или невозможность по тем или иным причинам проживать по месту регистрации);</li> <li>• отсутствие социально приемлемых форм опеки со стороны взрослых;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сбор и распределение благотворительной помощи;</li> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• психологическая коррекция;</li> <li>• социальное и психолого-педагогическое сопровождение;</li> <li>• профессиональная ориентация;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• деформация социализации и дезадаптация;</li> <li>• отсутствие средств к существованию;</li> <li>• образ жизни</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• организация культурно-досуговой и спортивно-оздоровительной деятельности;</li> <li>• посредничество</li> </ul>
<i>Граждане без определенного места проживания</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• асоциальный образ жизни;</li> <li>• дезадаптация;</li> <li>• нарушение социально-правового статуса;</li> <li>• неудовлетворительное состояния здоровья;</li> <li>• отсутствие занятости;</li> <li>• низкий уровень жизни;</li> <li>• разрыв социальных связей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• посредничество;</li> <li>• социально-правовое консультирование;</li> <li>• оказание социально-медицинской помощи;</li> <li>• оказание социально-психологической помощи;</li> <li>• восстановление/развитие социальных связей</li> </ul>

Условно волонтеров можно разделить на **три основные группы** по степени вовлеченности в деятельность социального учреждения:

1) **постоянные волонтеры**, предоставляющие социальные услуги на регулярной основе. Систематическая деятельность волонтера может выражаться в оказании помощи и предоставлении услуг одним и тем же подопечным учреждения несколько раз в неделю или месяц в течение длительного времени. На сегодняшний день потребность социальных учреждений в ответственных регулярных и долгосрочных волонтерских социальных программах огромна;

2) **временные волонтеры**;

3) **волонтеры, участвующие в разовых мероприятиях** (участие в добровольческих акциях, обслуживание семинаров, конференций, эпизодическая помощь в краткосрочных проектах). Ввиду сложности регулярного волонтерства в организациях социального обслуживания чаще добровольцы взаимодействуют с данными учреждениями на разовых мероприятиях.

В большинстве организаций социальной сферы присутствуют все три группы добровольцев. Задачей учреждения является постоянно мотивировать этих людей. Для этого требуются определенные приемы и методы, которыми можно овладеть в процессе специального обучения. Несмотря на отмеченные существенные различия, и постоянный, и временный добровольный труд является неосновной занятостью, чем отличается от регулярной профессиональной деятельности.

Также можно говорить о двух типах волонтеров в социальных учреждениях с точки зрения квалификации:

1) *волонтеры-специалисты* — помощники персонала (волонтеры-медики, волонтеры-психологи);

2) *волонтеры, предоставляющие неквалифицированные виды услуг*. Как правило, подавляющее большинство волонтеров делают неквалифицированную работу. Например, при личном контакте с пациентами больниц или психоневрологических интернатов от волонтера может потребоваться что-то совершенно прозаичное и элементарное: выслушать, организовать досуг (порисовать, почитать и др.), прогуляться на территории учреждения.

Участие волонтеров в работе социальных учреждений возможно на следующих условиях:

**УСЛОВИЕ 1.** Очень важно понимать, что волонтерство — это помощь непрофессиональная, но способная изменить качество жизни клиента социального учреждения. В основе помощи лежат человеческие отношения: внимание, забота, участие — и простые бытовые навыки: общение, прогулки, игры, сопровождение, техническая помощь.

**УСЛОВИЕ 2.** Волонтеры не должны восприниматься как бесплатная рабочая сила. Необходимо выстраивать отношения на паритетных началах.

**УСЛОВИЕ 3.** При организации сотрудничества необходимо принимать во внимание прежде всего личную заинтересованность и мотивацию самого волонтера и в соответствии с этим предлагать каждому потенциальному добровольному помощнику ту или иную сферу деятельности.

**УСЛОВИЕ 4.** Необходимо инвестировать средства и знания в развитие, поддержку и обучение волонтеров, привлеченных социальным учреждением или НКО, от имени которого волонтер работает.

**УСЛОВИЕ 5.** Сам формат волонтерства не предполагает оплаты, но это не значит, что добровольный помощник не должен получить благодарность за свой труд. Поощрение может выражаться в разных формах.

**УСЛОВИЕ 6.** Волонтеры не могут заменять позиции и исполнять функциональные обязанности штатных сотрудников учреждений.

**УСЛОВИЕ 7.** Недопустимо приравнивать волонтеров к сотрудникам учреждений с точки зрения требований и условий.

## **2. Зачем привлекать волонтеров в организации социального обслуживания?**

Задачи привлечения волонтеров и организации добровольческого труда в организациях социального обслуживания определяются на основе потребностей как самого учреждения, так и его целевой аудитории — клиентов. Однако решающим фактором успешной организации труда добровольных помощников являются дополнительные задачи, которые формируются исходя из интересов самих волонтеров, с учетом их возрастных групп и прямо связаны с мотивацией людей.

Дополнительные задачи учреждения при организации добровольной работы отдельных категорий волонтеров систематизированы ниже (табл. 3).

Таблица 3.

Задачи учреждения при организации добровольной работы отдельных категорий волонтеров

<b>Молодежь</b>	<b>Люди среднего возраста</b>	<b>Люди старшего/пожилого возраста</b>
– вовлечение молодежи в социальную практику и ее информирование о	– обеспечение потребностей, которым нет места в основной	– обеспечение потребностей, которые не

<p>потенциальных возможностях личностного и гражданского развития;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наработка практики, помогающей определиться с дальнейшей профессиональной ориентацией;</li> <li>– предоставление молодым людям возможности проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание;</li> <li>– обучение молодых граждан определенным трудовым навыкам и стимулирование профессиональной ориентации;</li> <li>– содействие в получении навыков самореализации и самоорганизации для решения социальных задач;</li> <li>– сохранение профессиональных навыков, знаний и компетенций после получения профессионального образования в период временного отсутствия работы, занятости;</li> <li>– замещение асоциального поведения социально ориентированным, обеспечение содержательного времяпрепровождения;</li> </ul>	<p>профессиональной деятельности (например, милосердие, сострадание, забота);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содействие в получении необходимого опыта, знаний и навыков для собственной повседневной жизни, решения проблем членов семьи, реализации собственных идей и социальных проектов;</li> <li>– предоставление возможности быть полезным другим, заслужить уважение, быть причастным к значимой социальной деятельности;</li> <li>– предоставление возможности применить собственные знания и навыки, творческие способности, которые не реализуются в процессе основной профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>удовлетворены в семье, таких как передача опыта, забота, милосердие, сострадание;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содействие в решении проблем, связанных с возрастом и состоянием здоровья;</li> <li>– содействие в получении необходимых знаний и навыков для повышения качества собственной повседневной жизни и самопомощи;</li> <li>– компенсация дефицита общения и отвлечение от личных проблем, связанных с возрастом и одиночеством;</li> <li>– предоставление возможности продления активной, наполненной смыслом жизни;</li> <li>– предоставление возможности применения имеющегося жизненного и профессионального опыта;</li> <li>– обеспечение содержательного досуга</li> </ul>
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>– гуманистическое и гражданское воспитание;</li> <li>– обеспечение определенного временного формата занятости молодежи;</li> <li>– формирование кадрового резерва</li> </ul>		
---	--	--

**Привлечение волонтеров и волонтерских организаций к сотрудничеству с социальными учреждениями целесообразно по нескольким причинам:**

**1. *Есть запрос со стороны социальных учреждений на оказание благотворительной, в том числе волонтерской, помощи.*** Это подтверждают и данные социологических опросов. Так, обобщенные результаты исследования, проведенного АВЦ летом 2019 года, позволяют конкретизировать наиболее часто встречающиеся запросы социальных учреждений:

- организация культурных, досуговых и спортивных мероприятий для подопечных социальных учреждений (развлекательные и праздничные мероприятия, творческие мастер-классы, прогулки, общение);
- оказание социально-бытовых услуг (убрать в квартире, помыть окна, приготовить еду, сходить в аптеку, написать под диктовку письмо, заполнить документы и др.);
- участие в осуществлении социокультурной реабилитации и социально-бытовой адаптации детей-инвалидов;
- участие в социальном сопровождении детей-инвалидов;
- проведение мастер-классов, мероприятий, направленных на формирование у несовершеннолетних профессиональных навыков, профориентационных мероприятий.



*Рис. 1. Какие конкретные запросы на волонтерскую помощь от учреждений вам известны? Какой конкретно помощи ждут от волонтеров?*

К наиболее редко встречающимся запросам от учреждений относятся:

- помощь в уходе за тяжелобольными и маломобильными гражданами;
- участие в поиске сбежавших из государственных учреждений несовершеннолетних;
- сбор вещей первой необходимости для пострадавших в результате ЧС или пожара;
- помощь в госпитализации в стационарные медицинские организации, помощь при оформлении в дома-интернаты;
- волонтерская помощь на дому ветеранам по заявкам ветеранских организаций;
- проведение социологических опросов, анкетирований;
- сопровождение граждан для участия в голосовании на выборах различного уровня;
- обеспечение тифло- и сурдоперевода.

Таблица 4.

Возможные виды деятельности волонтеров  
в учреждениях социальной защиты <sup>1</sup>

Тип учреждений	Виды деятельности волонтеров	
	Не требующие дополнительного профессионального обучения	Требующие дополнительного профессионального обучения
<b>Учреждения, оказывающие социальные услуги</b>		
Дома престарелых и инвалидов, пансионаты для ветеранов труда	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общение, эмоциональная поддержка;</li> <li>– организация досуга;</li> <li>– культурные проекты;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в сопровождении и транспортировке пациентов;</li> </ul>
Психоневрологические интернаты	<ul style="list-style-type: none"> <li>– спортивные проекты;</li> <li>– переписка;</li> <li>– проведение обучающих мероприятий;</li> <li>– хозяйственная и организационная помощь</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение сеансов арт-терапии;</li> <li>– психологическая помощь;</li> <li>– юридические консультации;</li> <li>– сестринский уход (помощь в соблюдении личной гигиены, кормление и др.)</li> </ul>
Центры социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общение, эмоциональная поддержка;</li> <li>– организация досуга;</li> <li>– культурные проекты;</li> <li>– бытовая помощь на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сопровождение по городу;</li> <li>– работа со случаем в команде специалистов;</li> <li>– сестринский уход на дому</li> </ul>

<sup>1</sup> Данные предоставлены Ассоциацией «СВОД».

Учреждения для детей, оставшихся без попечения родителей (центры содействия семейному воспитанию, школы-интернаты, детские дома)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общение и эмоциональная поддержка;</li> <li>– организация досуга;</li> <li>– культурные проекты;</li> <li>– спортивные проекты;</li> <li>– хозяйственная и организационная помощь;</li> <li>– участие в сопровождении и транспортировке детей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наставничество;</li> <li>– проведение сеансов арт-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии</li> </ul>
Центры социальной адаптации бездомных	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общение и эмоциональная поддержка;</li> <li>– организация досуга</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– психологическая помощь;</li> <li>– юридические консультации</li> </ul>

*2. Есть запрос со стороны самих подопечных на участие в их жизни волонтеров, на восполнение того, что не может быть дано казенной системой. Речь прежде всего о человеческом общении, простом досуге, внимании, дружбе, обучении каким-то бытовым навыкам, прогулках и т. д.*

**Какой конкретно помощи ждет население от волонтеров?** Со всей очевидностью, что понятно и вполне ожидаемо, на первом месте находятся социально-бытовые услуги<sup>1</sup>. На втором — социальная помощь пожилым гражданам, инвалидам и малолетним детям. Речь идет о социальной, медицинской, психологической, консультативной помощи, а также о решении потребностей указанной категории граждан в полноценном питании, общении, организации досуга. Третьим по популярности ответом стал сбор денежных средств на лечение, предметы первой необходимости.

Четвертое место в списке ожиданий населения занимают различные формы деятельности волонтеров с несовершеннолетними детьми и подростками из семей, находящихся в социально опасном положении, а также с детьми-сиротами и детьми,

<sup>1</sup> Источник АВЦ, данные за 2019 год.

оставшимися без попечения родителей. Речь идет прежде всего о наставничестве, репетиторстве (например, обучение иностранным языкам), проведении творческих и прикладных мастер-классов, нацеленных на формирование у несовершеннолетних профессиональных навыков и профориентацию, о сопровождении ребенка в школу, организации свободного времени детей и др.

И наконец, на пятом месте по предпочтениям населения оказался ответ «организация и проведение культурных, досуговых и развлекательных мероприятий».



*Рис. 2. Какой конкретной помощи ждет население от волонтеров?*

**3. Есть запрос граждан, особенно со стороны молодежи. Эти люди обладают необходимыми ресурсами и потенциалом: достаточным временем, активностью и желанием помогать ближним в социальных учреждениях.**

Наиболее распространенными и развитыми сегодня, как показал опрос АВИЦ в 2019 году, являются следующие виды деятельности волонтеров:

- организация культурно-массовых мероприятий, культурно-досуговой и спортивно-оздоровительной деятельности;
- проведение информационно-просветительских и профилактических мероприятий;

- социальная поддержка населения, предоставление социально-бытовых услуг;
- гуманитарная помощь.

### **3. В чем трудности сотрудничества волонтеров и волонтерских организаций с учреждениями социального обслуживания?**

Несмотря на положительные тенденции развития волонтерской деятельности, в организациях социального обслуживания существует ряд проблем, которые требуют своего решения. Так, например, не все волонтеры выражают свою готовность работать с различными категориями клиентов учреждений (рис. 3).

**7,8 %** — ухаживать за тяжелобольными и маломобильными гражданами;

**6,6 %** — предоставлять социально-бытовые услуги населения на дому (например, отказываются производить уборку запущенных жилых помещений, работать в антисанитарных условиях, готовить, производить ремонтные работы (чинить кран, крыть крышу и др.) в силу отсутствия необходимой квалификации);

**6,6 %** — обеспечивать систематический уход за гражданами пожилого возраста и людьми с инвалидностью;

**4,8 %** — работать с асоциальными категориями населения (лицами, страдающими алкоголизмом, наркозависимостью, судимыми лицами, людьми без определенного места жительства);

**3,6 %** — работать с гражданами, страдающими психическими расстройствами и заболеваниями;

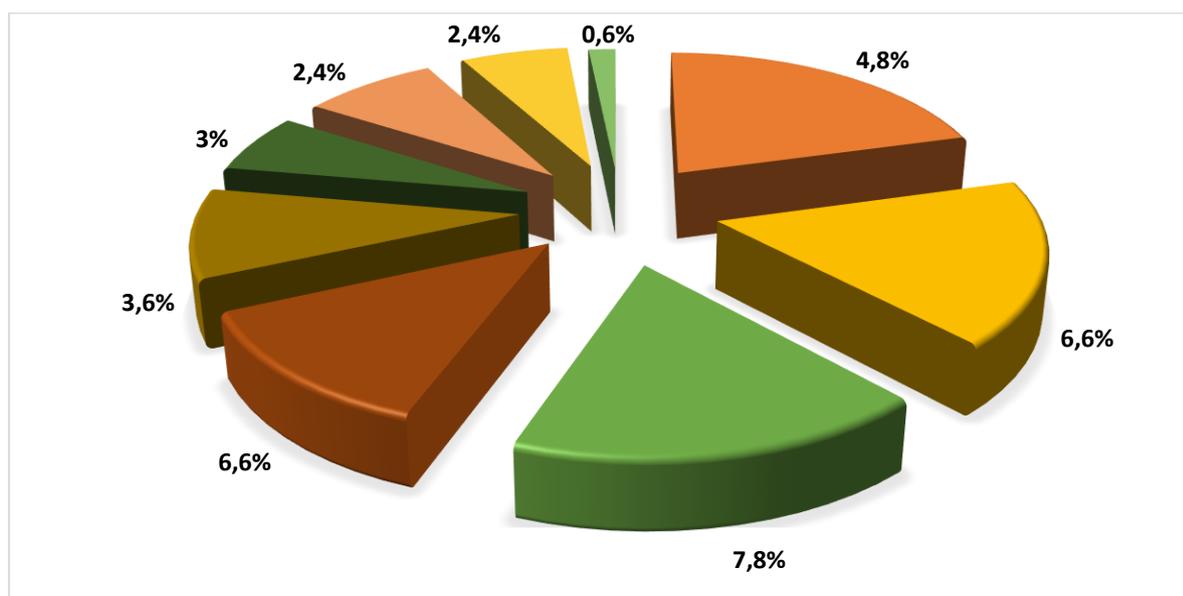
**Волонтеры  
не готовы:**

**3 %** — осуществлять сопровождение несовершеннолетних «проблемных» детей и подростков;

**2,4 %** — участвовать в долгосрочных проектах (наставничество, кураторство, патронаж) с детьми-инвалидами и детьми-сиротами;

**2,4 %** — помогать медицинскому персоналу;

**0,6 %** — принимать участие в благотворительных акциях по сбору денежных средств, материальной помощи и др.)<sup>1</sup>.



*Рис. 3. Какие занятия не интересуют волонтеров? Перечислите 5–10 видов деятельности с указанием причины, почему эти дела непопулярны.*

Нежелание или неготовность волонтеров оказывать те или иные услуги конкретной социально уязвимой категории населения объясняется рядом причин:

<sup>1</sup> Источник АВЦ, данные за 2019 год.

1) работа с кризисными семьями, детьми-инвалидами, детьми-сиротами — это всегда очень сложная сфера личной включенности, высокая ответственность, необходимость длительной и системной работы;

2) серьезная психологическая нагрузка при работе с непростыми категориями клиентов учреждений;

3) вопросы личной безопасности, связанные прежде всего с работой с асоциальной категорией граждан;

4) отсутствие необходимых навыков общения с различными категориями клиентов учреждений (трудности и сложности взаимодействия с пожилыми людьми, инвалидами);

5) отсутствие профессиональных компетенций для предоставления конкретных видов услуг или помощи (например, оказание юридических консультаций);

6) отсутствие благодарности со стороны благополучателей — подопечных волонтеров;

7) разочарование от несовпадения ожидаемых результатов с действительными.

Основные трудности сотрудничества волонтеров и волонтерских организаций с организациями социального обслуживания связаны с рядом проблем, которые осложняют работу волонтеров в учреждениях, а именно:

- руководство госучреждений и представители органов власти не понимают, зачем им нужны волонтеры, вся система построена и работает без волонтеров, которые воспринимаются как обуза;

- потребительское отношение к волонтерам как к бесплатной рабочей силе;
- требования наличия медицинской книжки, справки об отсутствии судимости, наличия определенных прививок и т. п. для работы с клиентами социальных учреждений;

- сложность допуска волонтеров в учреждения (здесь идет речь о режимности объектов, наличии пропусков и т. п.);

- дополнительная нагрузка на персонал учреждений (волонтеров нужно инструктировать, контролировать их работу);
- отсутствие необходимости в волонтерской помощи у учреждений (сотрудники сами справляются с задачами);
- распространенные бюрократические препоны, которые волонтерские организации не в силах преодолеть;
- отсутствие регламента, единой системы требований к волонтерам, запросы постоянно меняются в одностороннем порядке.

Из результатов опросов видно, что главные проблемы волонтерских организаций — разная степень открытости и доступности социального учреждения для работы волонтеров. Так, директор Ассоциации «СВОД» Владимир Хромов по итогам мониторинга составил своего рода рейтинг доступности социального учреждения для волонтеров (табл. 5) <sup>1</sup>.

Таблица 5.  
Социальные учреждения по степени  
открытости для волонтеров

Тип учреждений	Основное назначение	Степень открытости для волонтеров
<b>Учреждения, оказывающие социальные услуги</b>		
Дом 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 ТЖС, включая предоставление всего	

<sup>1</sup> Данные предоставлены Ассоциацией «СВОД».

	спектра услуг в соответствии с ФЗ-422 и государственным заданием	
Центры социального обслуживания населения	Организация полустационарного и нестационарного социального обслуживания населения	
Учреждения для детей, оставшихся без попечения родителей (центры содействия семейному воспитанию, школы-интернаты, детские дома)	Прием и содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организация развития и воспитания детей, содействие устройства детей на воспитание в семью, защита законных интересов и прав детей путем выполнения функций опекуна (попечителя)	
Центры социальной адаптации бездомных	Обеспечение ночного и временного пребывания совершеннолетних лиц без определенного места жительства и граждан, освободившихся из мест лишения свободы	

Как видно из этой таблицы, к числу наиболее замкнутых и недоступных учреждений для волонтеров относятся психоневрологические интернаты. Это оторванные от остального мира стационарные учреждения, в них сложно создавать возможности для самореализации пациентов, развивать активные формы помощи. Именно поэтому здесь особенно важна поддержка волонтеров, которые для подопечных ПНИ становятся глотком свежего воздуха. Находящиеся в интернате люди в силу своих особенностей зачастую лишены самых простых человеческих радостей: общения, интересного досуга, возможности самостоятельно выйти на прогулку.

В желтой зоне расположились центры социального населения. И зеленый свет волонтерам дают следующие учреждения: дома престарелых и инвалидов,

пансионаты для ветеранов труда, учреждения для детей, оставшихся без попечения родителей (центры содействия семейному воспитанию, школы-интернаты, центры социальной адаптации бездомных).

По мнению организаторов волонтерской деятельности, необходимо придерживаться ряда условий, чтобы волонтеры охотно шли помогать в социальные учреждения:

- поощрение волонтеров;
- обучение волонтеров;
- создание безопасных и комфортных условий для работы в социальных учреждениях;
- организационно-методическое сопровождение деятельности волонтеров;
- благоприятный психологический климат в социальных учреждениях;
- открытость учреждений для волонтеров;
- простые и понятные требования и правила работы для волонтеров;
- обеспечение волонтеров необходимым для работы инвентарем;
- удобство графика выполнения задач для волонтеров;
- заключение договоров с каждым волонтером;
- предоставление возможности бесплатного прохождения медицинского осмотра;
- возможность прохождения практики.

В целом данные опросов и анализ потребностей социальных учреждений, их клиентов и деятельности волонтеров в регионах выявил существенные расхождения:

- между ожиданиями благополучателей и реальными безвозмездными практиками волонтеров. Особенно данные противоречия прослеживаются при сопоставлении важнейших потребностей населения в помощи волонтеров (социально-бытовые услуги, помощь социально уязвимой категории граждан, сбор денежных средств) и наиболее тиражируемых видов и форм деятельности волонтеров в регионах (организация культурных, досуговых и спортивных мероприятий, информационно-просветительские, профилактические мероприятия и

только на третьем месте гуманитарная помощь, сбор средств, предоставление социально-бытовых услуг и социальная помощь);

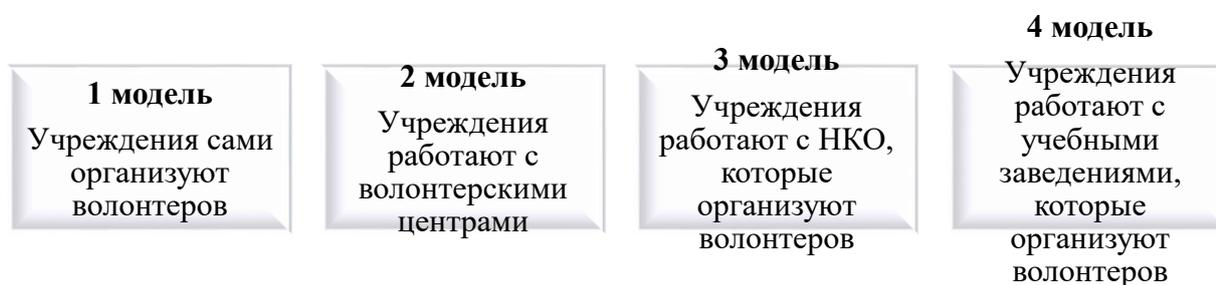
- между ожиданиями благополучателей и возможностями их удовлетворения волонтерами. Большинство ожиданий населения связано с различными формами помощи и предоставляемых социальных услуг, предусматривающими регулярную деятельность волонтеров на долговременной основе. Тогда как результаты исследования потребностной сферы продемонстрировали ориентацию волонтеров на кратковременный, зачастую эпизодический, характер участия в добровольческих проектах и программах;

- между базовыми потребностями благополучателей и компетенциями волонтеров для предоставления необходимых квалифицированных услуг. Отсутствие специальной подготовки волонтеров, надлежащего обучения по основам взаимодействия с проблемными категориями граждан (людьми пожилого возраста, инвалидами, детьми-сиротами и др.) сказывается на качестве оказываемых услуг и желании волонтеров работать. Социальные учреждения не всегда готовы тратить собственные ресурсы на обучение волонтеров.

#### 4. Какие модели организации волонтерства распространены в социальном учреждении?

При планировании добровольных работ в социальном учреждении важно понимать и, самое главное, определиться с моделью организации волонтерства, взвесить все за и против, четко выявить преимущества и недостатки каждой из существующих моделей.

Всего можно выделить 4 модели организации волонтерства в социальном учреждении:



Согласно результатам опроса, проведенного АВЦ в 2019 году, социальные учреждения отдают предпочтение моделям организации волонтерства в следующем соотношении (рис. 4).

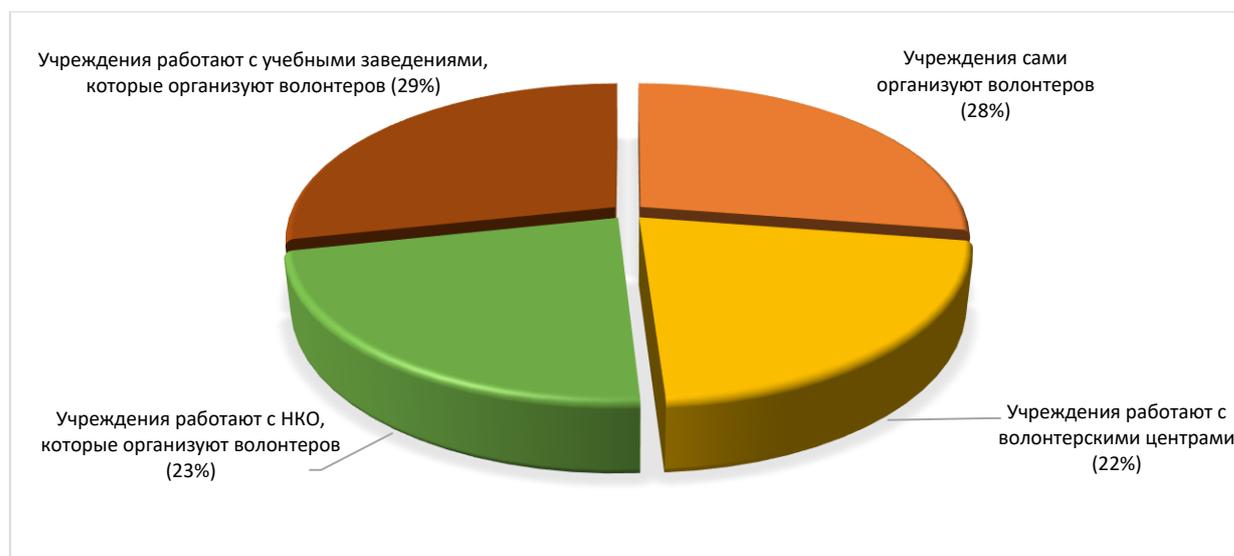


Рис. 4. Модели организации волонтерства

Проведенный опрос выявил, что организации социального обслуживания упоминали первую и четвертую модели несколько чаще (28 % и 29 % соответственно), чем модели под номерами два и три (22 % и 23 % соответственно). Следовательно, чаще учреждения сами организуют волонтеров или работают с учебными заведениями, которые этим занимаются.

В первом случае социальные учреждения привлекают, инструктируют, обучают волонтеров и координируют их работу самостоятельно. Организация работы добровольцев в социальном учреждении в случае самостоятельного привлечения волонтеров предусматривает две фазы: подготовку и сопровождение.

Подготовка добровольных помощников для работы в социальном учреждении осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов из числа штатных сотрудников организации и включает в себя:

- проведение собеседований и отбор;
- первичное мотивирование для работы в учреждении;
- обучение в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и работами;
- согласование обязанностей и полномочий;
- заключение соглашения между учреждением и волонтером.

Сопровождение работы добровольцев предусматривает:

- обеспечение поддержки работы волонтеров, в том числе консультирование, помощь в разрешении конфликтов, организационных и технических проблем, повышение квалификации, предоставление дополнительной информации и т. п.;
- проведение мониторинга и оценки работы;
- обеспечение реализации интересов и потребностей волонтеров, проведение досуговых и культурных мероприятий, клубной работы и т. п.;
- поощрение, в том числе проведение торжественных мероприятий по вручению благодарственных писем, дипломов, памятных подарков и наград;

- предоставление рекомендательных писем и ходатайств, назначение на руководящие свободные позиции для добровольной работы, например, наставник волонтеров, старший группы волонтеров, руководитель добровольческой акции и т. п.

К явным преимуществам организации труда волонтеров силами социального учреждения относится создание собственного волонтерского сообщества (корпуса), которому можно напрямую ставить задачи. Учреждению также нет необходимости искать и выстраивать взаимодействие с партнерами из числа НКО.

Недостатки данной модели связаны с необходимостью выделения штатной единицы (от одного сотрудника до целого отдела) для работы с волонтерами, а также предоставления дополнительных ресурсов для обеспечения работы добровольных помощников (помещение, компенсация проезда и питания, компенсация медицинского обследования и т. п.). Более того, учреждение должно регулярно выполнять большой объем непрофильной работы по организации труда добровольцев: от проведения отбора, обучения и до сопровождения волонтеров. На учреждение ложится полная ответственность за деятельность добровольных помощников. Однако данная модель подразумевает и отсутствие возможности привлекать дополнительные ресурсы от партнерской НКО.

Во втором случае удобство модели, в которой организация делает запрос в учебное заведение, а оно в свою очередь набирает и организует волонтеров для выполнения определенных задач, обусловлено тем, что в образовательных организациях существует достаточно большой ресурс молодых заинтересованных людей, часть которых знакома с добровольческой деятельностью. В большинстве случаев на базе учебных заведений в том или ином виде существуют волонтерские объединения, члены которых теоретически уже готовы принимать участие в добровольческой деятельности, в том числе и в социальной сфере. Таким образом, обращаясь в образовательную организацию, учреждение снимает с себя часть трудозатрат, например, по привлечению и набору волонтеров.

В моделях, когда социальные учреждения работают с волонтерскими центрами и НКО, организующими волонтеров, специфика схожа с той, что представлена

выше. В волонтерских центрах и НКО есть добровольческие объединения, или они имеют выход на такие объединения. Организация обозначает потребность в волонтерской помощи, а волонтерский центр или НКО привлекает волонтеров и организует их работу.

Реализация данной модели основывается на ряде следующих конкурентных преимуществ: социальному учреждению нет необходимости выделять штатную единицу и ресурсы для работы с волонтерами; учреждение снимает с себя необходимость выполнения большого объема организационной работы в рамках волонтерского менеджмента: от привлечения, отбора до подготовки и организации труда волонтеров. Эту работу за него полностью выполняет партнерская НКО (или несколько НКО). Учреждение лишь предоставляет свою территорию и согласует содержательную часть волонтерских дел. Кроме того, учреждение может уменьшить или полностью снять с себя дополнительные расходы по организации труда волонтеров, ответственность за действия волонтеров несет НКО. Социальное учреждение в ряде случаев также получает возможности привлечения благотворительных средств и иных ресурсов от партнерской НКО. И самое главное, учреждение получает надежного партнера — НКО, опыт и ресурсы которой позволяют существенно повысить качество жизни клиентов учреждения.

В то же время можно выделить и ряд существенных недостатков данного способа организации волонтерства на базе социального учреждения. Во-первых, учреждению необходимо найти НКО — организатора труда добровольцев, располагающего необходимыми опытом и ресурсами. Во-вторых, учреждение не может осуществлять единоличный контроль волонтеров НКО и их деятельности, тем самым формулируя и согласовывая задачи добровольных помощников совместно с НКО — организатором труда добровольцев.

Постановление Правительства РФ о порядке взаимодействия волонтерских организаций и государственных учреждений дает зеленый свет волонтерской деятельности в социальных учреждениях <sup>1</sup>. Оно обязывает местные власти

---

<sup>1</sup> Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации,

утвердить порядок взаимодействия госучреждений и волонтерских организаций и таким образом развивать волонтерство, привлекая добровольных помощников к оказанию социальных услуг. Постановление содержит требования к порядку взаимодействия, описывает такую приоритетную модель волонтерства в госучреждениях, где оператор волонтеров, организатор волонтерской деятельности — НКО, а не госучреждение. Федеральные и региональные министерства готовят не только регламенты, но и методические рекомендации для реализации именно этой модели.

Партнерское взаимодействие с некоммерческой организацией, которая полностью организует труд добровольцев и отвечает за их действия, обеспечивает ресурсное, методическое, информационное сопровождение деятельности добровольцев. Между учреждением и НКО заключается соглашение о сотрудничестве (соглашение о совместной деятельности), в котором закрепляются:

- права и обязанности сторон, взаимная ответственность;
- перечень видов волонтерских работ (услуг);
- условия осуществления добровольческой деятельности и допуска волонтеров;
- сведения об уполномоченных представителях;
- порядок и каналы взаимного информирования;
- порядок взаимодействия и согласования проводимых мероприятий;
- возможность предоставления мер поддержки, помещений и необходимого оборудования со стороны госучреждения;

---

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 [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 года № 1425. — Режим доступа: <https://base.garant.ru/72116618/>.

- возможность учета деятельности добровольцев со стороны госучреждения (при согласии НКО — организатора волонтерской деятельности);
- обязанность организатора добровольческой деятельности информировать добровольцев об условиях допуска на территорию учреждения и о рисках;
- прочие существенные моменты по усмотрению учреждения.

Однако Постановление Правительства РФ не определяет порядок допуска волонтеров в госучреждения и не дает необходимых правовых оснований для разумного определения этих условий как минимально необходимых и посильных для волонтеров. Самой серьезной проблемой допуска волонтеров в госучреждения сегодня является требование медицинских справок о здоровье волонтера, содержащих данные о разных анализах и прививках. По данным ряда общественных организаций, до 50 % людей, желающих стать волонтерами, не готовы делать медкнижку.

Руководитель добровольческого движения «Даниловцы» Ю. Белановский представил и описал схему работы волонтеров в московских соцучреждениях (рис. 5)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Белановский Ю. Волонтеры в соцучреждениях не заменяют персонал даже при его нехватке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.asi.org.ru/article/2020/02/12/yurij-belanovskij-volontery-v-kazennyh-uchrezhdeniyah-ne-vypolnyayut-rabotu-personala-dazhe-v-sluchae-nehvatki-personala/>.



Рис. 5. Схема организации волонтерских проектов и программ в учреждениях

Логика такова: две равноправные организации — учреждение и НКО — сотрудничают ради блага подопечных на трех уровнях. И каждый из этих уровней должен иметь своих ответственных.

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

**Планирование работы, организация труда волонтеров и их ресурсное обеспечение** решаются на уровне куратора волонтеров со стороны учреждения и координатора волонтеров со стороны НКО.

**Работа с подопечными** — это дело волонтеров и их координатора. Ответственность за работу волонтеров несет НКО в соответствии с подписанным соглашением.

**Кураторы волонтеров от учреждений** — на практике это сотрудники, назначенные директором. Каждый директор сам определяет, кому быть куратором.

Именно куратору предстоит решить несколько основных задач: сбор запросов и обратной связи от подопечных, согласование текущих планов работы волонтеров, организация работы волонтеров в учреждении (предоставление помещений и необходимого оборудования, допуск волонтеров и их инструктаж), мониторинг работы со стороны учреждения и т. д.

**Координатор волонтеров от НКО** — это сотрудник (или волонтер) некоммерческой организации и ее полномочный представитель на территории учреждения. В сферу его деятельности входит подготовка «новобранцев» из числа волонтеров, а также обеспечение ресурсами. Координатор должен выстроить непрерывный рабочий процесс, где силами людей, ничем ему не обязанных, будет оказываться реальная и значимая помощь. Он не вправе руководить персоналом учреждения и может взаимодействовать с сотрудниками только с разрешения куратора от учреждения.

На сегодняшний день взаимодействие социальных учреждений с волонтерскими организациями или НКО, активно работающими с волонтерами, предусматривает различные формы сотрудничества.

Чаще всего работники социальных учреждений в качестве сотрудничества с волонтерскими организациями называют проведение совместных мероприятий и акций (социально значимых, культурно-массовых, спортивно-оздоровительных, досуговых и т. п.). На втором месте по числу упоминаний стоит взаимодействие по предоставлению социальных услуг и бытовой помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми. Далее — сотрудничество в рамках совместного проведения обучения и мастер-классов как для сотрудников социальных учреждений и самих добровольцев, так и для всех категорий населения, нуждающихся в социальной поддержке. Следующими по частоте стали блоки «О выделении социальным сектором грантовой поддержки и субсидий для реализации социальных проектов добровольческим организациям» и «Совместная реализация проектов и программ». Немного реже упоминается сотрудничество в части предоставления волонтерским организациям информации о нуждающихся в социальной помощи. Далее идет сотрудничество в ходе проведения встреч,

совещаний, планирование совместной работы социальных учреждений и волонтерских объединений. И на последнем месте расположились блоки «Выявление и тиражирование лучших практик в сфере социального добровольчества» и «Объединение кадровых и материальных ресурсов для оказания социальных услуг и бытовой помощи нуждающимся категориям населения».

В настоящее время в ряде субъектов принят ряд нормативно-правовых актов (НПА), регулирующих взаимодействие волонтерских организаций с органами власти и подведомственными учреждениями.

В 96 % регионов приняты или находятся на стадии согласования нормативно-правовые акты, регулирующие взаимодействие волонтерских организаций с органами власти и подведомственными учреждениями. Самые распространенные из них — это НПА об утверждении порядка взаимодействия органов исполнительной власти, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности (в той или иной редакции). Они утверждены или находятся на стадии согласования в 46 % субъектах РФ.

На второе место по распространению в регионах (29 %) можно поставить нормативно-правовые акты о волонтерской (добровольческой) деятельности, ее развитии и поддержке.

Далее следуют НПА о создании межведомственных советов по развитию добровольчества (волонтерства) и социально ориентированных некоммерческих организаций. В том или ином виде они приняты или проходят этап согласования в 26 % регионов РФ.

В следующую группу можно объединить нормативно-правовые акты об утверждении программ и концепций развития добровольчества (волонтерства). Такие акты приняты или согласовываются в 13 % субъектов РФ.

Следует отметить, что почти во всех регионах принято более одного нормативно-правового акта. Тем самым, в одном субъекте могут действовать сразу несколько НПА.

В Забайкальском крае, например, действуют:

- Приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 18.02.2019 № 191 «Об утверждении Порядка взаимодействия Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края, подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»;

- Приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 28.09.2018 № 408 «Об уполномоченных исполнительных органах государственной власти Забайкальского края в сфере добровольчества (волонтерства)»;

- Распоряжение Правительства Забайкальского края от 18.02.2019 № 127-р «Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Забайкальском крае до 2025 года».

В Республике Мордовия приняты следующие нормативно-правовые акты:

- Закон Республики Мордовия от 12.11.1996 № 36-3 «О государственной молодежной политике в Республике Мордовия»;

- Постановление Правительства Республики Мордовия от 04.10.2013 № 451 «Об утверждении государственной программы Республики Мордовия «Развитие образования в Республике Мордовия» на 2014–2020 годы» (подпрограмма 6 «Реализация молодежной политики и вовлечение молодежи в социальную практику» на 2016–2020 годы);

- Приказ Министерства образования Республики Мордовия и Государственного комитета Республики Мордовия по делам молодежи от 24.11.2014 № м980/138 «О создании волонтерских отрядов в образовательных организациях Республики Мордовия»;

- Указ Главы Республики Мордовия «О Межведомственном совете по развитию добровольчества (волонтерства) и социально ориентированных некоммерческих организаций при Главе Республики Мордовия» от 13.05.2019 № 109-УГ;

- разработан проект Постановления Правительства Республики Мордовия «Об утверждении порядка взаимодействия органов исполнительной власти Республики Мордовия, подведомственных им государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями».

Таким образом, можно сделать вывод о том, что большинством регионов приняты нормативно-правовые акты, направленные на развитие и поддержку добровольчества в регионах и урегулирование вопросов взаимодействия волонтерских организаций с органами власти и подведомственными им учреждениями, в том числе через создание межведомственных советов.

## **5. Реализация практики добровольчества в социальной сфере: российский опыт**

В настоящее время в регионах РФ имеет место широкая практика деятельности волонтеров в организациях социального обслуживания. Волонтеры посещают детей в детских домах и школах-интернатах, организуют досуг и материальную поддержку пожилых людей в интернатах и домах престарелых, оказывают помощь людям с инвалидностью в центрах социального обслуживания и др.

Так, например, в Оренбургской области волонтеры при поддержке комплексных центров социального обслуживания населения реализуют:

- областную акцию «Тепло серебряных сердец», в рамках которой «серебряные» волонтеры поздравляют лиц, утративших способность к самообслуживанию и находящихся на социальном обслуживании на дому, с праздничными и памятными датами, профессиональными праздниками;

- областную акцию «Твори добро», в ходе которой волонтеры оказывают помощь людям без определенного места жительства (раздача теплых вещей, горячего питания, оказание социально-правовой помощи);

- областные акции «Забота», «Милосердие», в рамках которых социальные работники совместно с добровольцами помогают одиноким и одиноко

проживающим ветеранам ВОВ (получателям социальных услуг) в ведении домашнего хозяйства, уборке приусадебных участков.

В Новосибирской области активно реализуются проекты:

- «Лига волонтеров» — организованные выезды в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- «Волонтерский караван» — мероприятия, направленные на социализацию, профориентацию, развитие коммуникационных и целеполагающих навыков воспитанников организаций для детей-сирот и др.

Волонтеры Региональной общественной организации родителей детей-инвалидов «Дорогою добра» (Кировская область) приезжают в КОГБУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей “Родник”» организуют совместные прогулки с воспитанниками.

Добровольцы постоянно предлагают и совершенствуют новые формы и методы работы с гражданами пожилого возраста, направленные на установление межпоколенческих связей, укрепление здоровья, повышение значимости и включенности пожилых людей в активную деятельность. Так, одним из крупнейших волонтерских проектов в Ярославской области является программа по оказанию помощи одиноким пожилым людям «Вместе». К участию в проекте в 2018 году было привлечено более 1000 волонтеров, оказавших помощь 732 одиноким пожилым гражданам. По итогам 2018 года на базе учреждений социального обслуживания в рамках заключенных соглашений и договоров о взаимодействии 2 235 волонтеров осуществляли деятельность для 6 242 благополучателей, в том числе для 3 434 граждан, проживающих в домах-интернатах. При участии волонтеров было проведено 625 мероприятий.

В Кировской области при поддержке Центра развития добровольчества ГАУ ЯО «Дворец молодежи» реализуются следующие проекты: «Вместе» (оказание помощи одиноким пожилым людям: уборка квартиры, облагораживание придомовых территорий) и «Окно в мир» (сопровождение людей с инвалидностью).

Региональная общественная организация «Иркутский региональный волонтерский центр» совместно с волонтерами воплотила в жизнь социальный проект «Взаимная улыбка». Проект направлен на оказание психологической поддержки детям-инвалидам с целью их дальнейшей социализации в обществе. В течение 2019 года волонтеры на постоянной основе посещали общественную организацию инвалидов «Семейная усадьба» и помогали в организации и проведении праздников, мероприятий, обучающих занятий, а также в облагораживании прилегающей территории.

Заслуживает внимания региональный опыт реализации волонтерами образовательных программ для людей пожилого возраста. Основная цель этого образовательного направления включает в себя персональное развитие и социальную адаптацию пожилых людей, сохранение их активной позиции. Общение и получение новых знаний позволяет «студентам» этого возраста реализовать свои способности, оставаться самостоятельными. Так, в Воронежской, Ярославской и Кировской областях волонтеры обучают пожилых людей компьютерной грамотности и пользованию смартфонами.

В Волгоградской области в рамках акции «Дети 21 века — детям Сталинграда» участникам и инвалидам ВОВ, состоящим на социальном обслуживании, волонтерами оказывается помощь по благоустройству дворовых территорий, уборке жилых помещений. Кроме того, организовано сопровождение ветеранов ВОВ во время участия в праздничных мероприятиях, изготовление поздравительных открыток и поздравление ветеранов ВОВ с Днем пожилого человека, Днем отца, днем начала контрнаступления советских войск под Сталинградом. Проводятся совместные прогулки и беседы на свежем воздухе.

Одним из ярких примеров технологий сопровождения детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, является деятельность волонтеров Астраханской области, в которой с 2014 года организовано наставничество в отношении указанной категории детей, в соответствии с Распоряжением Министерства социального развития и труда Астраханской области от 07 июля 2014 года № 150 «Об организации наставничества в отношении семей,

находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации». Под наставничеством понимается добровольная деятельность граждан по бескорыстной поддержке семей, имеющих несовершеннолетних детей и находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, выявленных на территории Астраханской области, путем оказания им помощи в преодолении социально опасного положения или трудной жизненной ситуации. Наставником может быть гражданин Российской Федерации, достигший 18-летнего возраста, проживающий на территории Астраханской области и осуществляющий наставничество в отношении семьи указанного типа на безвозмездной и добровольной основе.

Задачами наставничества являются: содействие в оказании педагогической, психологической и социальной помощи семьям; участие в реализации индивидуальной программы реабилитации и адаптации несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации; организация просветительской работы с семьями в целях обеспечения безопасности ребенка, профилактики алкоголизма (других зависимостей) родителей и насилия над ребенком, восстановление социальных функций семьи.

Граждане, желающие выступить наставниками, обращаются в государственные казенные учреждения Астраханской области — центры социальной поддержки населения муниципальных районов и районов города Астрахани. По состоянию на 1 мая 2019 года на территории региона в проекте наставничества были задействованы 281 доброволец и 341 семья из группы риска.

Многие волонтерские программы на уровне регионов не только привлекают внимание к проблемам пожилых людей, но и способствуют реализации потенциала пожилых людей на местном уровне посредством включения их в волонтерские практики.

За последние годы оформившееся новое направление в волонтерском движении — геронтоволонтерство («серебряное» волонтерство) — связано с решением проблем участия активных граждан пожилого возраста в добровольческих практиках. В настоящее время можно говорить о

геронтоволонтерстве как о целом институциоанализированном направлении волонтерства, получившем широкое распространение в нашей стране.

«Серебряные» волонтеры работают в различных областях, одна из самых популярных — участие в культурно-массовых мероприятиях, культурно-досуговой деятельности. Особую значимость приобретают практики помощи «серебряных» волонтеров пожилым людям и людям с инвалидностью в качестве личных помощников по принципу «равный — равному». Волонтеры на регулярной основе посещают пожилых людей на дому для оказания психологической поддержки, поздравляют с праздниками, с днями рождения и памятливыми датами. Волонтерами также предоставляются социально-бытовые услуги (покупка и доставка лекарств, товаров первой необходимости, помощь в проведении общей уборки, мелкий ремонт, приготовление пищи и др.). Кроме того, «серебряные» волонтеры вовлекают пожилых в различного рода культурно-досуговые мероприятия, например, посещение выставок, экспозиций, концертов, спектаклей, ярмарок и др.

Так, в Кировской области успешно был апробирован проект «Искры осеннего костра», реализуемый на базе КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания в Котельничском районе». Волонтеры проводят праздничные мероприятия и акции, привлекают пожилых граждан к занятиям в клубах, мастер-классам, досуговым мероприятиям. Также добровольческая деятельность «серебряных» волонтеров направлена на оказание помощи несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, и семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями. Итоги реализации проекта «Искры осеннего костра» используются в 17 организациях социального обслуживания.

Помощь волонтеров социально уязвимой категории населения актуальна и востребована. Так, в Бурятии регулярно проходит акция «Помоги соседу», где волонтеры (пожилые граждане) готовы уделить свое свободное время добрым делам, таким как покупка жизненно необходимых товаров одиноко проживающему пожилому соседу. Активную работу волонтеры развернули в рамках проекта «Бабушка на час»: на бесплатной основе пожилые люди присматривают за детьми,

пока родители находятся на работе и (или) выполняют хозяйственные дела. Волонтеры старшего поколения проводят с детьми занятия, рисуют, читают книжки, приобщают их к спорту. Добровольцы также обучают ветеранов, пенсионеров, желающих заниматься скандинавской ходьбой, выезжают в села района и организуют на местах мастер-классы.

В течение многих лет в Магаданской области ведется целенаправленная работа по привлечению «серебряных» волонтеров к оказанию социальных услуг, что способствует повышению эффективности оказания адресной помощи и поддержки граждан, нуждающихся в социальной помощи. Характерным примером является проект «Серебряный возраст», реализуемый на базе Магаданского областного государственного казенного учреждения социальной поддержки и социального обслуживания населения «Тенькинский социальный центр». «Серебряные» волонтеры оказывают бесплатные услуги нуждающимся в помощи гражданам: ремонтируют мебель, обувь, одежду; оказывают парикмахерские услуги; обеспечивают продуктивно-овощными наборами, хлебом, хозяйственно-бытовыми наборами и др.

В качестве примера организации добровольческой деятельности пожилых граждан в госучреждении социального типа может служить положительный опыт бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут. Деятельность, которой занимаются волонтеры «серебряного» возраста в учреждениях системы социальной защиты в данном регионе разнообразна: это и творческое развитие граждан, и проведение досуговых мероприятий, и оказание социальной помощи нуждающимся, и осуществление консультативной поддержки.<sup>1</sup> По итогам успешного завершения обучения с волонтерами заключаются трехсторонние договоры о волонтерской деятельности между учреждением, волонтером и благополучателями (родителями, воспитывающими детей-

---

<sup>1</sup> Основы волонтерской деятельности: учебно-метод. пособие / Е.Г. Чумак, Е.Р. Комлева, М.И. Пономарева. — Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. — С. 43.

инвалидов). Далее следует знакомство с семьями, принимающими участие в апробации методики «Социальная передышка», связанной с возможностью предоставления кратковременного отдыха взрослому, воспитывающему ребенка-инвалида с тяжелой патологией.

Специалисты социальных служб регулярно проводят замеры в рамках исследования динамики социального поведения и психоэмоционального состояния получателей социальных услуг, оказываемых волонтерами пожилого возраста. Результаты замеров свидетельствуют о позитивных изменениях в жизни этой категории граждан. Так, у большинства получателей услуг зафиксирована положительная динамика в поведении и общем самочувствии.

## **6. Правила привлечения волонтеров к предоставлению услуг в организациях социального обслуживания**

По результатам опроса АВЦ в 2020 году поиск и привлечение волонтеров в основном осуществляется через взаимодействие с организаторами волонтерской деятельности, а также через размещение волонтерских вакансий на различных информационных ресурсах. В случае если социальное учреждение взаимодействует с НКО по вопросам организации труда волонтеров и предоставления соответствующих услуг, то обычно аспекты привлечения и набора добровольных помощников находятся в сфере деятельности некоммерческой организации-партнера, с которой заключено соглашение о сотрудничестве (соглашение о совместной деятельности) или договор.

НКО-партнер учреждения осуществляет привлечение и набор добровольцев в соответствии с внутренними стандартами и правилами. При этом НКО организует при необходимости обучение волонтеров, их сопровождение силами координатора (наставника). Зачастую и социальное учреждение, и НКО-партнер могут организовывать совместные мероприятия по привлечению волонтеров, а также в рамках сотрудничества формировать единые программы по их обучению.

В целях привлечения добровольцев в учреждение координатор волонтеров:

- распространяет информацию о наличии свободных мест для добровольной работы, в том числе через средства массовой информации;
- проводит кампании по набору добровольцев в учебных заведениях, государственных и негосударственных организациях и иных учреждениях;
- организует набор, собеседования и отбор добровольцев, в том числе на основе конкурса;
- проводит первичное информирование, ориентирование, инструктаж новых добровольцев.

Правила по привлечению волонтеров к оказанию услуг и добровольческим работам в социальных учреждениях:

1. Прежде чем искать волонтеров, убедитесь, что они вам действительно нужны.
2. Распространяя информацию о вашей деятельности, сосредоточьтесь на своей миссии, а не на самом учреждении. Имея это в виду, мотивируйте потенциальных добровольных помощников участвовать, показывая им, как они могут изменить ситуацию, помочь клиентам.
3. Тиражируйте, что стало возможным благодаря поддержке волонтеров, и делитесь историями людей, которые получили помощь от добровольных помощников, о том, как изменилась их жизнь в дальнейшем.
4. Поддерживая частое и открытое общение, вы не только привлечете новых людей к своей организации, но и сохраните высокий уровень мотивации и энтузиазма со стороны ваших действующих волонтеров.
5. Не стоит недооценивать силу социальных сетей! Социальные сети — это основной источник привлечения волонтеров на ваше мероприятие. Чаще всего анонсы для набора волонтеров размещаются на страницах события в FB, Instagram и «ВКонтакте». Они дают наибольший отклик, так как именно в соцсетях собрано огромное количество людей, которые внимательно следят за вашими новостями, проектами, и, вероятно, именно им захочется познакомиться с вами поближе, попробовать повзаимодействовать с вами, получить опыт работы.

6. Создавайте профили и активно участвуйте в социальных сетях. Выбирайте только те сети, которые могут помочь вашему делу. Убедитесь, что вы знаете, какие социальные сети используются вашей целевой аудиторией. Размещайте вдохновляющий, увлекательный и интересный контент. Как только люди поделятся им на своих личных страничках в социальных сетях, информация, возможно, заинтересует потенциальных кандидатов в волонтеры вашего учреждения.

Для привлечения волонтеров посредством интернет-ресурсов важно:

- регулярно вести сайт волонтерской организации;
- использовать яркие (по возможности анимированные) баннеры;
- при публикации конкретного по содержанию и небольшого по размеру сообщения сопровождать его интересными фотографиями, имеющими отношение к деятельности добровольческой организации (фотографии должны быть высокого качества);

- создать открытую группу в социальных сетях, в альбомы которой помещать привлекательные фотографии, видео и заметки о проведенных мероприятиях;

- публиковать на собственной личной страничке в социальной сети фотографии и видео, имеющие отношение к волонтерской деятельности;

- выкладывать актуальную информацию о мероприятиях;
- все записи должны соответствовать пунктуационным и стилистическим нормам русского языка;

- конкретно описывать формат и подробности участия.

7. Размещайте волонтерские вакансии по возможности на различных информационных ресурсах.

На сайте Министерства социального развития Республики Марий Эл создан раздел, посвященный привлечению добровольцев в организации социального обслуживания.

1

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

Версия для слабовидящих

Искать на этом сайте...

Глава Марий Эл Правительство Министерства и ведомства Местное самоуправление О республике

Главная

О министерстве

- Общая информация
- Телефонный справочник
- Подведомственные организации

Нормотворческая деятельность

- Нормативные правовые акты
- Проекты нормативных правовых актов
- Административные регламенты
- Формы обращений
- Обжалование нормативных правовых актов

Антимонопольный комплаенс

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

- Нормотворческая деятельность
- Информация
- Реестр поставщиков социальных услуг
- Документы, являющиеся основанием для предоставления социальных услуг

Добровольческая (волонтерская) деятельность в социальной сфере

Нормативные правовые акты в сфере развития добровольчества

План мероприятий по популяризации добровольчества, деятельности социально-ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО) и благотворительности

План мероприятий по реализации Концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства в Российской Федерации до 2025 года (утверждена распоряжением Правительства российской Федерации от 27.12.2018 № 2950-р)

Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. N 1425 "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"

Приказ Министерства социального развития Республики Марий Эл от 17 мая 2019 г. № 191 "Об утверждении порядка взаимодействия Министерства социального развития Республики Марий Эл и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской деятельности), добровольческими (волонтерскими организациями)"

План мероприятий по развитию волонтерского движения в Российской Федерации

8. Чтобы привлечь волонтеров в вашу организацию, необходимо сделать ваше сообщение простым, доступным и понятным. Содержание объявления о поиске новых членов команды будет зависеть от вашей целевой аудитории. Волонтеры стремятся быть полезными, поэтому их заинтересует конкретное описание вашей деятельности.

*Юрий Белановский, руководитель волонтерского движения*

### Как правильно оформить запрос?

Ясно и четко указать, что требуется. Писать надо конкретно, чтоб и дураку было понятно. Описывайте не пожелания, а действия и результат.

Например, неверно писать, что требуется, «чтобы квартира была чистой». Описывать надо дела: необходимо вытереть пыль, вымыть полы, вынести мебель и внести ее обратно, купить по пути стиральный порошок и т. д.

<sup>1</sup> Добровольческая (волонтерская) деятельность в социальной сфере [Электронный ресурс] / Министерство социального развития Республики Марий Эл. — Режим доступа: <http://mari-el.gov.ru/minsoc/Pages/volunteers-npa.aspx>.

Указать необходимые навыки. Если есть требование к навыкам — обязательно укажите. Например, «нужен человек, имеющий опыт игры с детьми до 3-х лет».

Укажите, хоть и кратко, откуда возьмутся расходные материалы. Тут три варианта.

Первый — сказать, где их взять или дать координаты того, кто их даст. Надо указать, что делать, если возникнут проблемы.

Второй — обговорить сумму и попросить волонтера купить их, обещая уже на месте работы с ним рассчитаться.

Третий — сказать, что волонтер покупает расходные материалы сам и потраченные деньги не возмещаются. Такое бывает в случае оказания помощи сторонним лицам.

Отдельно проговариваются транспортные расходы. Наиболее распространена оплата бензина.

Ясно укажите место работы. В публичном объявлении точный адрес писать нельзя. Но необходимо ясно указать район, какие-то ориентиры или название улицы. К примеру: «Ясенево, недалеко от метро Новоясеневская» или «на улице Ясногорская». Только после принятия решения о сотрудничестве с волонтером возможно ему выдать координаты и личные данные нуждающегося в помощи.

Четко укажите время начала и окончания работы. Желательно указать продолжительность. Если предполагаются перерывы и питание за ваш счет, это должно быть сказано. Если ситуация экстренная, прямо скажите об этом.

Скажите, что необходимо иметь с собой или во что быть одетым. Например, необходимо иметь рабочую сменную одежду, сменную обувь, тепло одеться и т. д.

В объявлении необходимо указать имя, телефон, электронную почту координатора, то есть того, кто собирает информацию, проводит собеседование с кандидатами, принимает решение о допуске волонтера, принимает работу, благодарит, спрашивает отклик.

### **Пример объявления**

*Ищем водителя для поездки волонтеров с творческим мастер-классом в Можайскую детскую колонию.*

*Когда? 9-го декабря. Отъезд из Москвы в 12:00. Приезд в Москву примерно в 20:00.*

*Куда ехать? Недалеко от г. Можайска. Волонтеры знают дорогу и покажут.*

*Что будет? В рамках большой благотворительной программы по работе с детьми из Можайской детской колонии будет проводиться творческий мастер-класс. Мы будем рады, если водитель тоже примет участие в мастер-классе. Подробнее:*

*<https://sites.google.com/site/danilovcy/mozhayk>.*

*Что необходимо? Поедут 3 человека и повезут все для мастер-класса. Нужна машина, способная вместить трех человек и имеющая просторный свободный багажник.*

*Условия? Оплатим бензин.*

9. Организовывайте мероприятия, во время которых вы можете распространять листовки и другие привлекательные материалы о вашей организации. Используйте флаеры, рекламные листовки и плакаты, которые следует распространять через волонтеров вашей организации, в ходе проведения собственных мероприятий или участвуя в мероприятии в качестве приглашенного лица. Очень важно придерживаться принципа привлекательности рекламной продукции. Рекламные видеоролики также являются эффективным каналом привлечения потенциальных волонтеров.

Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Кировской области эффективно использует следующие каналы привлечения:

- информационные встречи на площадках города с участием СМИ и других волонтерских организаций;
- встречи в вузах и ссузах города со студенческим сообществом;
- встречи с религиозными общинами.

10. Обязательно сотрудничайте с университетами и колледжами. Охват этих учреждений поможет вам привлечь больше молодежи к вашему делу.

## **7. Технологии привлечения волонтеров и организации работ в социальных учреждениях: зарубежный опыт**

В зарубежных странах стабильно укрепляется роль благотворительных организаций в предоставлении государственных услуг и в рамках этого социальная помощь является одной из самых быстрорастущих отраслей. Фактически более половины молодых добровольцев в зарубежных странах заняты социально значимой деятельностью. Привлекательность социальной поддержки для многих волонтеров заключается в том, что они работают напрямую с клиентами из разнообразных

групп. Так, это может быть и оказание помощи детям с ограниченными возможностями, направленная на то, чтобы помочь им стать более независимыми и приобрести контроль над своей жизнью, и помощь пожилым людям в организации досуга и проведении мастер-классов. Работа с разными людьми пробуждает неподдельный интерес к такой деятельности, исключает монотонность. Волонтерство в сфере предоставления различных социальных услуг может стать идеальным проявлением гражданской инициативы, ответственности, а также желания помогать нуждающимся тем людям, которые ищут себе сложные, но благородные и стоящие социально значимые роли, в рамках которых они действительно будут способны менять ситуацию к лучшему.

Волонтеры являются неотъемлемой частью социального обслуживания. Они не только улучшают благосостояние и качество жизни пользователей социальных услуг, но и помогают организациям улучшать предоставление услуг и оказывать необходимую поддержку клиентам.

***Общественная работа, волонтерство, социальная ответственность, гражданская инициатива*** — для многих немцев эти понятия вошли в повседневную жизнь. Благодаря добровольцам в Германии успешно работают самые разные организации и инициативы.

Исследования в 2014 году показали, что 43 % населения Германии занимается добровольческой деятельностью. Наибольший процент волонтеров приходится на людей в возрасте 14–29 лет и 30–49 лет. В Германии очень распространена общественная работа, около 30 % человек в стране заняты какой-либо волонтерской или общественной деятельностью. Стать добровольцем можно на один год, например, после окончания школы и до начала учебы в университете, или заниматься этим всю жизнь, выделяя пару часов в неделю после работы. Ежегодно в Германии «волонтерят» примерно 23 млн человек. Это значит, каждый третий житель страны участвует в каком-либо благотворительном проекте.

Главный закон, регулирующий волонтерскую деятельность молодежи и включающий в себя основные добровольческие программы, — это «Закон о

содействии волонтерской деятельности молодежи»<sup>1</sup>. «Закон о Федеральной волонтерской службе» регулирует волонтерскую деятельность взрослых и молодежи в социальной, экологической и культурной сферах.

Организацией добровольческой деятельности занимаются различные объединения, благотворительные организации, как государственные, так и частные или религиозные.

Анке Билер, руководитель подразделения, и Кристоф Мок, референт  
Благотворительный фонд «Мальтийская служба помощи»  
*«Например, некоммерческие организации приглашают людей для работы на общественных началах в больницы, чтобы подопечным было комфортно проходить курс лечения. Добровольцы не заменяют штатных сотрудников, но делают пребывание людей в стационарах и больницах комфортнее. В основном они оказывают моральную и психологическую поддержку, помогают в сопровождении, общаются с пожилыми и больными людьми. Больницы заинтересованы в добровольцах, потому что чем лучше сервис в больнице, тем больше пациентов будут к ним приходить, а это значит, что страховые компании будут оплачивать лечение больных именно в этих больницах. Так что среди больниц существует конкуренция за добровольцев».*

Только в крупнейшем в стране Объединении волонтерских агентств (нем. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen или BAGFA) насчитывается более 200 агентств во многих городах Германии. Кроме жителей страны, в волонтерской деятельности могут принимать участие и иностранцы. Добровольные работники, как правило, обеспечены жильем, питанием и социально защищены, они получают карманные деньги, размер которых зависит от программы, федеральной земли, принимающего учреждения и других факторов и составляет обычно 150–200 евро и больше.

В Германии существуют несколько крупных служб по организации волонтерской деятельности, которые разработали специальные программы. Одна из них — «Добровольный социальный год» (Freiwilliges Soziales Jahr — FSJ). К участию в данной программе приглашаются молодые люди до 26 лет включительно,

---

<sup>1</sup> Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.gesetze-im-internet.de/jfdg/JFDG.pdf>.

окончившие школу. Участникам оплачивают проживание и питание, а также выдают немного карманных денег. Волонтерская молодежь проводит добровольный социальный год, помогая и предоставляя различные социальные услуги в больницах, домах престарелых, школах, детских садах и т. д.

Программа была запущена правительством Германии в 1964 году. За более чем 50 лет ее существования участие в программе приняло порядка полумиллиона человек. И что интересно: большую часть составляют девушки — около 75 %. Слоган FSJ звучит так: «Für mich — und für andere!», т. е. «Для меня и для других!».

На сегодняшний день эта программа очень популярна среди немецкой молодежи и является важным аспектом социального сектора в Германии. Несмотря на то что FSJ была задумана как программа для немцев, однако условия позволяют участвовать и людям из других стран.

Др. Кристоф Штеешманс (Федеральное министерство  
по делам семьи, пожилых граждан, женщин и молодёжи Германии)

*«Социальный год — это ориентационный и обучающий год, в рамках которого молодой человек формирует свою личность. Многие люди участвуют в этой программе, чтобы попробовать, стоит ли заниматься социальной деятельностью и после завершения года пойти работать в детские сады, школы, больницы, дома для престарелых, спортивные общества и общества по охране природы».*

Коммуникационная кампания участия волонтеров в FSJ реализуется посредством разнообразных инструментов: осуществления публикаций и выпуска передач в средствах массовой информации, интернете, размещения наружной социальной рекламы, проведения информационных рассылок, специальных мероприятий, презентаций, встреч и бесед с потенциальными добровольными помощниками.

**FSJ охватывает:**

FSJ работу/уход за пожилыми людьми (прогулки с пожилыми, помощь при одевании/раздевании, мытье и т. д.);

FSJ работу/уход за больными людьми. Эта программа предполагает работу волонтеров в больницах и клиниках, отделениях скорой помощи;

FSJ работу/уход за людьми с инвалидностью. Эта программа предусматривает работу добровольных помощников в особых школах для людей с ограниченными возможностями, домах для инвалидов и мастерских, где такие люди работают и др.

В 2011 году в Германии возникла инициатива «Федеральная волонтерская служба» (Bundesfreiwilligendienst — BFD), которая изначально была задумана как реакция на отмену обязательной воинской повинности. Но стать на год волонтером может любой желающий. В первый же год в программе BFD приняли участие более 26 000 добровольцев. В этой службе ограничений по возрасту нет, и некоторым волонтерам BFD уже за 80 лет. Участникам не требуется иметь определенный уровень образования или профессиональный опыт. Иностранцы также могут принимать участие, для этого им нужно получить разрешение на пребывание в Германии.

В 700 филиалах Благотворительного фонда «Мальтийская служба помощи» трудится около 40 000 добровольцев и 30 000 сотрудников числится в штате. Для работы в организации фонд использует разные каналы привлечения волонтеров: от посещения школ и проведения рекламных акций (плакаты, мероприятия), работы со СМИ до активного ведения социальных сетей и распространения рекламных буклетов, листовок.

Анке Билер, руководитель подразделения, и Кристоф Мок, референт Благотворительный фонд «Мальтийская служба помощи»  
*«Самыми эффективными инструментами привлечения волонтеров являются: 1) презентации в старшей школе, потому что школьники скоро завершат школу и уже думают над тем, поступать ли в университет сразу или взять себе год для социальной работы, чтобы получить опыт и квалификацию; 2) мероприятия по профессиональной ориентации».*

Сферы деятельности и предоставления социальных услуг добровольцами в организации:

- оказание первой помощи;
- санитарная служба;
- уход за больными и пожилыми людьми;
- спасательные службы;

- транспортировка инвалидов;
- сервис по привозу питания и др.

8 июля 2002 года состоялось торжественное открытие Социального центра мальтийцев в Москве, который стал пунктом комплексной поддержки инвалидов всех возрастов, одиноких пожилых людей, детей и молодежи, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Фонд оказывает всестороннюю социальную поддержку малообеспеченным москвичам, проводит кружковую, досуговую работу как с детьми, так и со взрослыми; организует обучение навыкам оказания первой помощи по европейской методике, а также семинары для родственников лежачих больных по уходу за ними; реализует проект по профориентации для молодежи (из малообеспеченных семей, выпускников детских домов и интернатов) с последующим трудоустройством через партнеров проекта «Пропуск в мир вашего успеха»; осуществляет проект в рамках государственной программы «Университет третьего возраста», представляющий собой курсы «Путешествие в Германию 70+».

Центр активно набирает добровольных помощников в свою команду. Из обращений на сайте организации: «У вас есть желание и стремление творить добро? Дружная команда «Мальтийской службы помощи» приглашает энергичных, инициативных людей». «Вы старше 14 лет? Станьте одним из нас! Наша деятельность сложна, но важна. Без вашей помощи нам сложно донести нашу помощь до многих»<sup>1</sup>.

Геттингенский волонтерский центр (Германия) существует уже 20 лет и живет за счет поддержки и финансирования церковной организации Каритас и властей города. Девиз волонтерского центра: «Правильный человек в правильном месте! Вы хотите разумно распорядиться свободным временем, но не знаете точно, где нужны ваши знания и навыки? Приходите к нам!».<sup>2</sup> Центр проводит консультации для всех

---

<sup>1</sup> Volunteer work [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://maltesermoscow.ru/%d0%b2%d0%be%d0%bb%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%b5%d1%80%d1%81%d0%ba%d0%b0%d1%8f-%d1%80%d0%b0%d0%b1%d0%be%d1%82%d0%b0/>.

<sup>2</sup> BONUS — Freiwilligenzentrum Göttingen [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.caritas-suedniedersachsen.de/bonus-freiwilligenzentrum>.

желающих и помогает с поиском подходящей вакансии в соответствии с навыками и интересам. В то же время волонтерский центр помогает различным учреждениям и ассоциациям в поиске подходящих добровольцев на вакантные должности. Центр также работает с партнерскими НКО, которые заинтересованы в добровольцах. Кроме того, организация активно взаимодействует со СМИ, разрабатывает рекламные брошюры, участвует в ярмарках для привлечения новых партнеров и волонтеров. Брошюры с проектами волонтерского центра размещены по всему городу, также сотрудники раздают буклеты и брошюры в центральных точках города и во время праздников. У центра есть свой сайт, где каждый желающий может оставить заявку для того, чтобы стать добровольцем, или зарегистрировать общество, которое нуждается в добровольцах. На сегодняшний день у Геттингенского волонтерского центра 72 предложения добровольческой деятельности в следующих сферах:

- работа с детьми/подростками/семьями;
- работа с пожилыми людьми и инвалидами;
- работа с осужденными;
- работа с бездомными людьми;
- работа с беженцами;
- работа по спасению людей в местах катастроф и чрезвычайных ситуаций;
- решение экологических проблем;
- продажа изделий ручной работы на благотворительных ярмарках.

Одним из ключевых направлений центра является работа с пожилыми людьми в домах престарелых.

Мария Вайсс, представитель

Геттингенского волонтерского центра

*«Наш центр готовит добровольцев для работы с одинокими пожилыми людьми и находит для них места в домах престарелых. В Геттингеме есть целая сеть домов престарелых и они борются между собой за добровольцев. Задача нашего центра — стимулирование добровольцев для участия в проектах для пожилых людей на базе домов престарелых. Существует*

*отдельный сайт для добровольцев, работающих в домах престарелых, где можно ознакомиться со всеми нюансами такой работы.*

*Почему дома престарелых так сильно заинтересованы в добровольцах? У персонала домов очень плотный график и много функционала, поэтому они не успевают общаться с пожилыми людьми. Добровольцы помогают персоналу создать комфортную атмосферу для пожилых людей и уделить время каждому».*

Занятость добровольного помощника — 1 раз в неделю на 1,5 часа. В общей сложности около 100 волонтеров работают в домах престарелых.

Деятельность крупной германской ВИЧ-сервисной организации Deutsche AIDS-Hilfe e.V. осуществляется при значимой поддержке волонтеров во всех регионах страны. Это люди, готовые в свободное от своей основной работы время уделить определенное количество часов для помощи в работе с ВИЧ-положительными людьми и их семьями. Организация устраивает для своих волонтеров тренинги и семинары, выделяет им кураторов, а после отправляет «в бой». Одни посещают в выходные клиентов в больницах, другие помогают не говорящим по-немецки больным с переводом, третьи организуют группы самопомощи. Сотрудники организации признают, что без своих добровольных помощников с таким объемом работы, который осуществляет Deutsche AIDS-Hilfe e.V., они бы не справились.

Волонтерская работа в Израиле часто имеет миссионерский подтекст: помощь бедным, немощным, старым и неимущим. Приоритетным отдельным сегментом деятельности волонтеров в сфере социальной защиты становится помощь и предоставление различных социальных услуг инвалидам, социально уязвимым семьям, гражданам пожилого возраста, а также обеспечение их активного образа жизни, развитие способностей к самообслуживанию и создание максимально комфортных условий проживания. Так, волонтеры в домах престарелых организуют досуг для пожилых людей, общаются, интересно проводят время вместе. Волонтеры организации Kfar Ofarim (ALUT — Израильская ассоциация для детей и взрослых с аутизмом) работают с людьми с аутизмом. Волонтеры помогают друзьям с аутизмом в бытовых вопросах: принять душ, накрыть стол, приготовить ужин и полдник,

поиграть. Нередко волонтеры предлагают свои услуги для помощи в передвижении и сопровождении людей с инвалидностью или в хозяйственных делах (убрать квартиру, помыть посуду, купить продукты и др.).

В больнице Адасса вместе с НКО «Дружба» студенты Академии изобразительных искусств Израиля «Бецальэль» приходят парами и проводят мастер-классы по различным направлениям искусства. В конце года проводится выставка работ пациентов больниц. Во многих больницах волонтеры приходят на помощь семьям, которые приезжают в страну на лечение. Таким семьям помогают найти жилье поближе к больнице, перевести то, что говорят врачи, а также могут организовывать благотворительные акции по сбору необходимых средств на лечение.

Жизнеспособность общественных организаций в Великобритании зависит от волонтеров. Характерно, что большая часть сотрудников работает на добровольной основе. Штатный персонал в организациях состоит из полностью или частично занятых сотрудников. В Великобритании одной из основных сфер деятельности добровольцев традиционно является социальная работа, для того чтобы клиент учреждения был оптимально обеспечен социальными услугами. Примером использования волонтерской работы в государственных структурах является отдел по работе с волонтерами в Кройдоне в Лондоне. Государственные социальные службы городского района Кройдона организовали специальный отдел по работе с волонтерами. Он занимается исключительно координацией и поддержкой волонтеров, работающих в государственных социальных службах, например, в семейных службах, больницах, оказывающих услуги патронажа на дому душевно и физически больных, а также пожилых людей. В отделе работает один менеджер, 8 координаторов работы волонтеров и два администратора. Годовой бюджет, который распределяется на заработную плату сотрудников, текущие расходы и выплаты волонтерам, составляет 250 000 фунтов стерлингов.<sup>1</sup> Отдел по работе с волонтерами

---

<sup>1</sup> Бидерман К. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании. — Режим доступа: <http://mognovse.ru/bc-kristiane-biderman-koordinaciya-raboti-dobrovolecev-i-mene.html>.

в Кройдоне сформулировал свою цель для привлечения волонтеров в государственные социальные службы следующим образом: «...улучшить качество жизни клиентов социальных служб и дополнить спектр услуг, оказываемых штатными сотрудниками. Добровольцы должны быть центральной, а не дополнительной частью системы социального обеспечения».

Типовые виды деятельности волонтеров в социальной сфере:

- уход за больными, пожилыми людьми и инвалидами на дому и в специализированных учреждениях;
- уход за умирающими в хосписах;
- работа с заключенными в тюрьмах и помощь им после выхода из тюрьмы;
- помощь бездомным;
- сбор средств и пр.

Уже много лет США — одна из стран-лидеров по количеству волонтеров. В стране, по данным Корпорации национального и общественного служения насчитывается около 63 млн волонтеров. В 2018 году она занимала 5-ое место в мировом рейтинге благотворительности. В США нет единой общенациональной централизованной системы социального обеспечения. Она образуется из разного рода программ, регламентированных либо федеральным законодательством, либо законодательством штата, либо совместно федеральными органами и органами штатов. Отдельные программы принимают местные власти. В США есть три типа организаций социальных услуг: государственные, частные некоммерческие, частные коммерческие. Общественные и государственные структуры социальной помощи в своей деятельности обращаются к волонтерскому сообществу и добровольческому труду.

В США реализация принципа независимости пожилого человека осуществляется через систему нестационарных видов социальной помощи, предоставляемых государственными или частными организациями. Социальное обслуживание на дому за счет привлечения волонтеров характеризуется большим числом предоставляемых вспомогательных социально-бытовых услуг, в числе

которых доставка на дом обедов, ремонт квартиры, обеспечение транспортом. Услуги пожилым также включают организацию культурных мероприятий, досуга и развлечений. Благодаря деятельности волонтеров создаются необходимые условия для проживания престарелых граждан в домашних условиях.

В стране реализуется программа дружественных визитов для пожилых людей 60+. Ее цель — помочь пожилым людям оставаться в собственных местах проживания как можно дольше, а не переезжать в дома престарелых. Программа охватывает следующие направления деятельности волонтеров:

- телефон: волонтер звонит клиенту каждый день, интересуется его состоянием здоровья, самочувствием, планами и др. Еще один звонок раз в неделю можно сделать для продолжительного разговора. У волонтера есть несколько телефонных номеров клиента, и если последний не выходит на связь, то волонтер обращается в полицию;

- визиты на дом;

- транспорт: волонтер в случае необходимости сопровождает клиента к врачу или за покупками в магазин. Все расходы волонтера подлежат компенсации (техническое обслуживание автомобиля, стоимость бензина и др.).

В домах престарелых семейного типа обслуживания волонтеры помогают создать теплую домашнюю атмосферу, общаются, поддерживают клиентов учреждения. Большое внимание уделяется организации досуга: проводятся экскурсии, танцы, щадящие спортивные игры, беседы или диспуты на различные темы.

В опросе, проведенном в 2006 году среди 1 000 американских семей, 8 % сообщили о наличии члена семьи в доме престарелых. Менее 50 % жителей домов престарелых не имеют постоянных посетителей. Частично это связано с тем, что у значительного процента людей в домах престарелых нет супругов или близких родственников, которые бы ухаживали за ними <sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> How to Volunteer in a Nursing Home [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://money.howstuffworks.com/economics/volunteer/opportunities/volunteer-nursing-home4.htm>.

Волонтеры в домах престарелых помогают пациентам выполнять повседневные обязанности, стараются сделать их жизнь более приятной, организуя мероприятия, читая им или помогая переходить из одной комнаты в другую, гуляют с ними на улице, используя приспособления для ходьбы или инвалидную коляску. Большое внимание уделяется и возможности общения волонтеров с клиентами учреждений.

Зачастую многие организации в качестве одного из действенных приемов для привлечения потенциальных волонтеров используют пошаговые иллюстрированные инструкции, например, «Как стать добровольным помощником в домах престарелых».



**1** Get the permission of your parents or guardians. If you are a minor, you will need this permission to start volunteering.

Получите разрешение ваших родителей или опекунов. Если вы несовершеннолетний, вам потребуется это разрешение, чтобы начать волонтерскую деятельность.



**2** Go online or get the phone book and find the number of the nursing home at which you would like to volunteer.

Воспользуйтесь интернетом, чтобы найти необходимые контакты дома престарелых, в котором вы планируете работать в качестве волонтера. Удобнее помогать в своем районе, ближе к вашему месту жительства. Это сэкономит время и сделает помощь более эффективной.



**3** Get ready to call the nursing home. Locate a calendar so that you will know when you are free to volunteer, and have a pen and paper to write down important information.<sup>[1]</sup>

Будьте готовы позвонить в дом престарелых. Приготовьте ручку и бумагу, чтобы записать всю необходимую информацию.



**4** Get the phone and call the nursing home. When someone answers, say "hello, my name is \_\_\_\_ and I would like to volunteer at (\_\_\_\_ name of nursing home \_\_\_\_). Can you tell me who to talk to?"

- They will either give you a name and phone number, which you should write on your paper, then you should thank them and hang up. Or they will offer to connect you to the volunteer supervisor. You should thank them and wait to be connected.

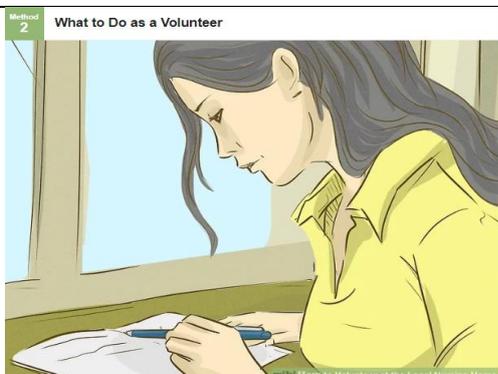
Возьмите телефон и позвоните в дом престарелых. Когда кто-то ответит вам, скажите: «Здравствуйте, меня зовут \_\_\_\_\_, и я хотел бы стать волонтером по адресу (\_\_\_\_\_). Вы можете сказать мне, с кем я могу поговорить?». Вам дадут имя и номер телефона координатора волонтеров или могут предложить связать с ним.

Вы должны поблагодарить собеседника и подождать, пока вас соединят.



**5** Either call the person or wait to be connected to them. Then just say "hello, my name is \_\_\_\_ and I would like to volunteer at (\_\_\_\_ name of nursing home \_\_\_\_)." They will be happy for your help and will guide you through what to do next.

Позвоните человеку, либо подождите, когда вас соединят с координатором волонтеров. Затем просто скажите: «Привет, меня зовут \_\_\_\_\_, и я хотел бы стать волонтером в (укажите название организации)». Вашей помощи будут рады и проинформируют вас о дальнейших шагах.



**1** Follow instructions. As a volunteer, it's important to follow the rules and guidelines provided by the volunteer coordinator or staff member. Even if you think something could be done a better way, there might be an important reason for the current system. Avoid causing problems or throwing off the schedule by following the rules of your assignment.

Исполняйте инструкции. Важно следовать правилам и рекомендациям координатора волонтера или сотрудника дома престарелых.

**1** Follow instructions. As a volunteer, it's important to follow the rules and guidelines provided by the volunteer coordinator or staff member. Even if you think something could be done a better way, there might be an important reason for the current system. Avoid causing problems or throwing off the schedule by following the rules of your assignment.



Придерживайтесь инструкций. Следование правилам и рекомендациям не означает, что вы должны делать минимум. Если вам поручено перевезти пациента из одной комнаты в другую, найдите время, чтобы поговорить с ним, взять за руку и узнать его имя. Если сотрудник обращается к вам за помощью, будьте готовы ее оказать, даже если это сопряжено с дополнительным временем и усилиями.



**3** Choose activities that work for the age range. If you are given the freedom to plan the activities yourself, put yourself in the shoes of the residents and consider what they will enjoy. If you're going to play music or do karaoke, choose songs from their time era that they will actually recognize. Ask the residents or the staff members what past activities have worked really well, and incorporate some of those into your plan. Even if it's not always an activity that you personally enjoy, remember that this time isn't about you.<sup>[3]</sup>

Используйте различные формы работы согласно интересам и потребностям людей пожилого возраста. Например, если вы решили провести караоке, выберите песни, которые они действительно знают.



**4** Be consistent. If you say you'll be there for an hour every Tuesday afternoon, be there for an hour every Tuesday afternoon. Not only is it stressful for the staff and other volunteers if you miss your assignment, it can also be disappointing to the residents. Life at a nursing home can be very monotonous, and they look forward to special visits and activities. Before committing to a volunteer schedule, make sure it's a reasonable commitment that you can definitely keep. If you ever need to adjust your schedule, let the volunteer coordinator know well in advance.<sup>[4]</sup>

Будьте последовательным. Если вы говорите, что будете работать каждый вторник в конкретное время, приходите в учреждение каждый вторник. Мало того, что персонал рассчитывает на вас в это время, вы можете разочаровать и клиентов, которые с нетерпением ждут ваших посещений и мероприятий. Перед тем как окончательно примете решение о работе волонтером в доме престарелых, лишний раз убедитесь, что вы сможете выполнять принятые на себя обязательства и придерживаться графика работы. Если вам когда-нибудь понадобится изменить свое расписание, сообщите об этом координатору добровольцев заранее.



**5** Be yourself. It can be intimidating when you start volunteering because you don't know any of the residents. Keep in mind that not every resident is the same -- they have different personalities and interests, just like you. Act like you're meeting people your own age and don't be afraid to be yourself. Tell them about your hobbies and interests and ask them about theirs. Chances are, you might have more in common than you initially think.<sup>[5]</sup>

Будьте собой. Имейте в виду, что не все клиенты одинаковы: у них разные потребности и интересы, как и у вас. Ведите себя так, будто встречаетесь с людьми своего возраста и не бойтесь быть собой. Расскажите им о своих хобби и интересах, попросите клиентов рассказать о себе, своих увлечениях и др. Скорее всего, у вас может быть больше общего, чем вы думаете.

На сегодняшний день «Католическое милосердие» (Catholic Charities) является крупнейшей в стране сетью оказания социальных услуг. Хоспис, организованный на базе организации, выполняет до 11 % социальных услуг за счет труда волонтеров. Добровольные помощники хосписа оказывают всевозможную поддержку пациентам и их семьям, в том числе посещают их, читают, смотрят с ними телевизор, гуляют, играют музыку или приводят домашних животных. Кроме того, волонтеры помогают с покупками, домашними делами, присматривают за детьми и транспортом.

Одна из форм работы хосписа — программа «Хоспис на дому», в которой активно задействованы волонтеры, оказывающие следующие виды услуг:

- психологическую помощь пациентам в домашних условиях;
- юридическую помощь;
- ремонтные работы по дому.

Раз или два в месяц для волонтеров организуются специальные тренинги. В рамках образовательной программы их учат работать с умирающими пациентами и обучать пациентов самостоятельности. В случае смерти пациента добровольцу отправляется открытка, в которой его благодарят за усилия и оказание медицинской помощи. Волонтер на время освобождается от активной работы. Это время называется «временем скорби» для молитвы и отдыха. Его продолжительность устанавливается самим волонтером. Согласно статистическим данным, пациент, получающий поддержку в рамках системы хосписа на дому, живет на 18 месяцев

дольше. Ежегодно центр проводит неделю благодарности волонтерам с обедами и подарками, вручаемыми активистам.

Всего в центре работают 2 000 волонтеров. В 2009 году они отработали 102 000 часов, что эквивалентно более 2 млн долларов или работе 44 постоянных сотрудников (один час работы волонтера стоит 20 долларов).

Многие американские организации социальной помощи в целях эффективного привлечения волонтеров используют так называемую технологию «Рекрутинговые воронки RSVP». Данная технология предусматривает несколько этапов работы с волонтерами.



Первый этап «Открытый дом» воронки привлечения и отбора волонтеров ориентирован на удержание волонтеров и их работу на регулярной основе в сфере предоставления социальных услуг. В прошлом работа с волонтерами на этапе рекрутинга в организациях сводилась к тому, что сотрудник проводил интервью «один на один» с потенциальным кандидатом в волонтеры и обсуждал возможности его «трудоустройства». Как организация, предлагающая большое количество услуг, с разными типами деятельности и уровнями обязательств, такие действия (по подбору персонала) требовали огромных затрат времени и труда штатного персонала. Результат — незначительно число волонтеров самой организации, не покрывающее реальную потребность учреждения в добровольных помощниках. В поисках более широкого и эффективного подхода к набору начали проводить

«Открытый дом» — ежемесячное мероприятие в формате ярмарки вакансий в сфере «трудоустройства» волонтеров, связанное с демонстрацией имеющихся волонтерских вакансий. Тем самым организация, участвуя в ярмарке вакансий, может решить две ключевых задачи:

1. Привлечение волонтеров на определенные вакантные позиции.
2. Популяризация своей деятельности, создание привлекательного имиджа учреждения.

«Открытый дом» — это своего рода точка входа волонтеров в организацию. Поэтому главный посыл мероприятия для волонтеров, который обеспечивается на практике — приходите к нам, у нас хорошо, мы вместе делаем добрые дела, мы можем помочь людям, мы учимся, мы поддерживаем, мы развиваемся.

Задача мероприятия состоит не только в отсеке незамотивированных кандидатов, но и в личном знакомстве со всеми возможностями, имеющимися в организации, в поиске общих ценностей и своего места в сфере волонтерства и в конкретном социальном учреждении.

Во время проведения «Открытого дома» уже действующие волонтеры делятся своим опытом, воодушевляют и мотивируют других людей попробовать свои силы, принять посильное участие в общественно полезных практиках на принципах добровольности и безвозмездных началах. В мероприятиях подобного формата в общей сложности принимают участие по 30–40 человек.

После сессии «Открытого дома» процесс подбора кандидатов становится «воронкой».



Заинтересованные кандидаты проходят бесплатный образовательный тренинг о том, как стать успешным волонтером. Около 80 % участников «Открытого дома» переходят на стадию «RSVP обучение волонтеров». В рамках обучения проясняются ожидания волонтеров от предстоящей деятельности, а также ожидания социальных организаций от добровольцев и их работы.

Многие из кандидатов становятся эпизодическими волонтерами, которым организация звонит по конкретным событиям или видам деятельности, где предлагается принять участие. Остальные продолжают работы в статусе постоянных волонтеров.

По итогам успешного завершения обучения волонтеры под руководством координатора погружаются в качестве наблюдателей в работу организации социальной защиты, знакомятся со спецификой функциональной деятельности, своими правами, обязанностями и др. Волонтеры начинают работать в паре с более опытными волонтерами или с тимлидером. Активно практикуется супервизия и поддержка волонтеров. Например, на протяжении трех месяцев работы «новобранцев» регулярно обзванивают и опрашивают на предмет их общей удовлетворенности волонтерской деятельностью, их потребностей и ожиданий.

## Список литературных и интернет-источников

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.
2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства): Федеральный закон от 5 февраля 2018 года № 15-ФЗ.
3. 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 [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 года № 1425. — Режим доступа: <https://base.garant.ru/72116618/>.
4. Алещенок С.В. Социальное добровольчество в России: состояние и перспективы развития // Ценностный мир современной молодежи: на пути интеграции. — М.: Социум, 2004. — С. 151–153.
5. Белановский Ю.С., Ширшова И.В. Мир социального волонтерства. — М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтер», 2018. — 63 с.
6. Белановский Ю.С. Социальное волонтерство. Теория и практика. — М.: Омега-Л, 2016. — 78 с.
7. Белановский Ю. Волонтеры в соцучреждениях не заменяют персонал даже при его нехватке [Электронный ресурс]. — Режим доступа:

<https://www.asi.org.ru/article/2020/02/12/yurij-belanovskij-volontery-v-kazennyh-uchrezhdeniyah-ne-vypolnyayut-rabotu-personala-dazhe-v-sluchae-nehvatki-personala/>.

8. Бидерман К. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании. — Режим доступа: <http://mognovse.ru/bc-kristiane-biderman-koordinaciya-raboti-dobrovolecev-i-mene.html>.

9. О проведении научных, социологических и статистических исследований, направленных на изучение форм и масштабов участия граждан и организаций в добровольческой (волонтерской) деятельности: Доклад Росстата. — 2019. — С. 7.

10. Основы волонтерской деятельности: учебно-метод. пособие / Е.Г. Чумак, Е.Р. Комлева, М.И. Пономарева. — Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016.

11. Иванов А.А. Волонтерская деятельность в системе государственных социальных учреждений // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики: в 2 ч. — Тамбов: Грамота, 2016. — № 7 (33). — Ч. 2. — С. 47–52.

12. Социальное волонтерство в России. Какова реальная картина? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://prichod.ru/fonds/30896/>.

13. Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б. НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2017. — № 2. — С. 83–103.

14. Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/456037505>.

15. BONUS — Freiwilligenzentrum Göttingen [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.caritas-suedniedersachsen.de/bonus-freiwilligenzentrum>.

16. How to Volunteer in a Nursing Home [Электронный ресурс]. — Режим доступа:

<https://money.howstuffworks.com/economics/volunteer/opportunities/volunteer-nursing-home4.htm>.

17. Volunteer work [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://maltesermoscow.ru/%d0%b2%d0%be%d0%bb%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%b5%d1%80%d1%81%d0%ba%d0%b0%d1%8f-%d1%80%d0%b0%d0%b1%d0%be%d1%82%d0%b0/>.

18. Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.gesetze-im-internet.de/jfdg/JFDG.pdf>.