



КОМИТЕТ  
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ  
ГОРОДА МОСКВЫ



МОСВОЛОНТЁР

ДЕЛАЙ МИР  
ДОБРЕЕ  
ВМЕСТЕ С НАМИ!

*Волонтеры  
Москвы*



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение города Москвы  
«Ресурсный центр по развитию и поддержке  
волонтерского движения «Мосволонтёр»

**А.Г. КИЛИНА**  
**К.А. КОНДАРАНЦЕВА**

# **ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО МИРУ ВОЛОНТЕРСТВА**

Серия: Для волонтера

Москва  
2018

УДК 364-1/-7(036)  
ББК 60.94я2  
К39

К39 **Килина А.Г., Кондаранцева К.А. Путеводитель по миру волонтерства.** – М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018. – 112 с.

Методическое пособие представляет собой описание существующих технологий организации и управления волонтерской деятельностью. Их систематизация, отбор и оценка проведены на основе опыта Ресурсного центра «Мосволонтёр» и партнерских некоммерческих организаций, благотворительных фондов и волонтерских центров, а также разработанного Ресурсным центром «Мосволонтёр» Стандарта по организации волонтерской деятельности «5 ключей успешной работы с волонтерами». При этом основной акцент в пособии сделан в тех аспектах, которые позволят не только инициировать волонтерское движение в городе, но и выстроить систему работы волонтеров в организациях, заинтересованных в привлечении к своей работе волонтеров и создании постоянного волонтерского корпуса. Целью пособия является формирование основы для установления в обществе социальной нормы по отношению к добровольчеству в целом.

ISBN 978-5-6040840-6-9



УДК 364-1/-7(036)  
ББК 60.94я2

ISBN 978-5-6040840-6-9

©Килина А.Г., Кондаранцева К.А., 2018.  
©ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018.  
© Издательство ООО «МИНУТА ПРИНТ МЕДИА», 2018.

# Содержание

Введение .....	7
Основные понятия в волонтерской деятельности .....	9
На страницах истории .....	12
В мире .....	12
В России .....	13
Мифы о волонтерстве .....	20
Чем занимаются волонтеры .....	24
Виды и направления деятельности .....	24
Права и обязанности волонтера .....	34
<b>5 ключей успеха работы с волонтерами</b> .....	38
<b>КЛЮЧ 1. ПРИВЛЕЧЕНИЕ</b> .....	39
Планирование работы с волонтерами .....	40
Привлечение .....	44
Рекрутинг и определение на должность .....	46
<b>КЛЮЧ 2. ПОДГОТОВКА</b> .....	49
Обучение волонтеров .....	49
<b>КЛЮЧ 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ</b> .....	53
Волонтерский менеджмент .....	54
Основные документы при работе с волонтерами .....	59
Оценка волонтерской программы и деятельности волонтеров .....	61

Обратная связь .....	64
<b>КЛЮЧ 4. МОТИВАЦИЯ</b> .....	68
<b>КЛЮЧ 5. ПООЩРЕНИЕ</b> .....	77
Признание волонтеров .....	77
Работа с организаторами и партнерами (основные аспекты) .....	78
Правильное позиционирование волонтерской деятельности .....	79
Проработка признания и сервисов для волонтеров .....	79
Заключение .....	81
Глоссарий .....	82
Приложение 1. Анкета кандидата в волонтеры XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов .....	87
Приложение 2. Памятка волонтерам открытия парка «Зарядье» .....	94
Приложение 3. Заявление на оформление Личной книжки волонтера ....	111

«Методическое пособие «Путеводитель по миру волонтерства», созданное Ресурсным центром «Мосволонтёр», является важным шагом по обобщению и распространению опыта волонтерской деятельности, накопленного за последние годы. Данный сборник предназначен как для волонтеров и организаций, впервые знакомящихся с добровольчеством, так и для тех, кто хочет выйти на новый уровень деятельности, разработать и реализовать свой социально значимый проект, укрепить и повысить знания в сфере организации волонтерской деятельности, освоить и выстроить систему работы с волонтерским корпусом при проведении общественно значимых и крупномасштабных добровольческих мероприятий и многое другое.

«5 ключей успеха работы с волонтерами», выявленных в ходе практики работы с волонтерами и представленных в сборнике, являются отличной находкой Ресурсного центра «Мосволонтёр». Их изучение и применение поможет НКО Москвы систематизировать знания и навыки по организации работы с волонтерами, привлечет много новых добровольцев в большую добровольческую команду «Волонтеры Москвы», а также станет полезным ресурсом для использования в других регионах России»

**Бодренкова Галина Петровна, президент Благотворительного фонда по содействию и продвижению добровольчества «Национальный центр добровольчества», член Координационного совета Общественной палаты Российской Федерации, член Экспертного совета при Правительстве Российской Федерации».**

«В Москве есть огромный потенциал активных горожан. Важно раскрыть его в полной мере, чтобы москвичи знали о всем многообразии добровольческих практик, о тех очевидных преимуществах, которое создает волонтерство для общества в целом и для каждого волонтера.

Данное пособие – это «добровольческий навигатор» для тех, кто хотел

бы стать волонтером, а для уже действующих добровольцев оно может быть помощником в развитии. Особенно важно издание подобных материалов в 2018 году, который объявлен в России Годом добровольца (волонтера). Надеюсь, что читатели смогут получить новый опыт и знания, а главное расскажут об этом своим друзьям, коллегам, знакомым.

Хочется пожелать Мосволонтеру двигаться дальше, чтобы как можно больше жителей Москвы смогли эффективно реализовать свой волонтерский потенциал»

**Елена Захарова, Исполнительный директор фонда «Созидание»,  
Председатель комиссии по развитию НКО, благотворительности  
и добровольчества Общественной палаты Москвы.**

«Путеводитель емко и лаконично ориентирует читателя в мире волонтерства. Авторы открывают и проясняют главные понятия и смыслы волонтерской деятельности, предваряя вопросы новичков. При этом обсуждение этих понятий сопровождается точным, прочувствованным анализом нюансов, деталей, скрытых особенностей процесса организации волонтерской работы. Сложный и многогранный процесс составляет суть волонтерского менеджмента, что называется для «опытных пользователей». Как и любой путеводитель, авторский материал может быть полезен как для гостей мира волонтерства, так и для его завсегдатаев, кто самостоятельно намечает волонтерские «тропы и маршруты». Внимательно ознакомившись с путеводителем, мы понимаем, что для того, чтобы творить добро, необходимы и горячее зоркое сердце, и ясный ум, и сплоченная команда единомышленников, которая говорит на одном языке»

**Решетников Олег Викторович, к.п.н., директор Института общественно-  
го служения, руководитель психологической службы  
ГБОУ Школа № 1357 г. Москвы**

# Введение

Приветствуем вас на страницах «Путеводителя по миру волонтерства». Мы надеемся, что эта книга станет полезным помощником для того, кто хочет узнать о добровольческом движении и внести свой вклад в его развитие.

Для кого эта книга?

Тот, кто ничего не знает о волонтерстве – сможет окунуться в атмосферу волонтерской деятельности и понять, что движет волонтерами, кто и почему занимается волонтерской деятельностью, определить для себя, готовы ли вы стать волонтером и какое направление волонтерской деятельности вам ближе.

Начинающий и уже действующий волонтер почерпнет информацию, необходимую вам в волонтерской практике. Также, в книге заключены знания об истории волонтерства, его ключевых направлениях, о смыслах и ценностях, с которыми живут и действуют люди, проявившие желание стать волонтерами.

Организаторы волонтерской деятельности смогут отыскать ключи к успешной организации эффективной волонтерской команды, смогут систематизировать наработанные на практике навыки и понять, как выстроить систему работы с волонтерским корпусом, систему управления волонтерским центром и взаимодействия с теми, кто нуждается в волонтерской помощи, будь то частное лицо или организация.

Пособие построено на опыте Ресурсного центра «Мосволонтёр». Мы надеемся, что наш опыт пригодится вам, и вы сможете найти ответы на любой возникший вопрос о волонтерстве. В основу издания положен Стандарт по организации волонтерской деятельности «5 ключей успешной работы с волонтерами», предложенный Ресурсным центром «Мосволонтёр».

Наш подход был представлен партнерам и экспертам на трехдневном семинаре-тренинге для представителей некоммерческих организаций, нацеленных на эффективную работу с волонтерами «ДоброКруг. Добро вокруг» в сентябре 2017 года. Ключи нашли позитивный отклик и были доработаны с учетом мнения участников семинара-тренинга. Ресурсный центр «Мосволонтер» благодарен за вклад в доработку Стандарта, за практический опыт организаций-партнеров и готовность создавать новые подходы, обсуждать и корректировать практические и теоретические кейсы, разработанные ранее.

Пользоваться данной книгой можно так, как вам будет удобно. Ее можно читать с любой главы, просто просмотрите содержание и найдите интересующую вас тему. Но прежде чем начать, хотелось бы обратить ваше особое внимание на главную ценность добровольчества — возможность свободного выбора действий: каждый сам решает какому делу посвятить свое время, и сколько. Волонтер осознанно решает посвятить его другим, а не себе. Время волонтеров не бесплатно, оно бесценно. Цените это!

Желаем успеха в нашем общем деле!

## Основные понятия в волонтерской деятельности

Волонтерское сообщество, как любое сообщество, имеет свою структуру и иерархию действующих лиц со множеством функций, ответвлений, со своей системой взаимодействия и коммуникации.

Прежде чем окунуться в мир волонтерства, необходимо ознакомиться с понятийным аппаратом, основными терминами, законами и правилами. В этой главе мы остановимся на основных понятиях: волонтерство, волонтер, благополучатель, волонтерский корпус. Давайте вместе разберемся в них.

Кто такой **волонтер**? Если заглянуть в различные источники, то можно найти такие определения: «Волонтер (от лат. voluntarius - добровольный, поступающий по собственной воле):

1. лицо, поступившее на военную службу по собственному желанию, по идейным соображениям (как правило, во время войны);
2. лицо, добровольно работающее в какой-либо правительственной или не правительственной организации (напр, Корпус мира<sup>1</sup>) или выполняющее определенный вид услуг во время проведения крупных международных массовых мероприятий без оплаты.» (Большая Российская энциклопедия).

Слова волонтер, доброволец, благотворитель, жертвователь для многих звучат одинаково. Между этими понятиями действительно есть много общего, но в тоже время и совершенно разного. Объединяет их то что, каждый из них – это человек, который что-то отдает другим: деньги, одежду, еду, технику, время, знания, внимание и т.д.

---

<sup>1</sup>Корпус мира (англ. Peace Corps) — независимое федеральное агентство правительства США. Учрежден 1 марта 1961 года, учреждение одобрено Конгрессом США 22 сентября 1961 года принятием Закона о корпусе мира (Peace Corps Act, Public Law 87-293). Гуманитарная организация, отправляющая добровольцев в бедствующие страны для оказания помощи.

В чем же принципиальное отличие?

**Волонтер (доброволец)** – физическое лицо, осуществляющее в свободное от работы (учебы) время добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность, без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возможного возмещения связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности затрат).

**Благотворитель** – лицо, занимающееся благотворительностью.

**Благотворительность** – оказание материальной помощи нуждающимся частными лицами или организациями. Благотворительность может быть направлена на поощрение и развитие каких-либо общественно значимых форм деятельности (например, защита окружающей среды, охрана памятников культуры).

**Жертвовател** – участник благотворительной деятельности, имеет право самостоятельно определять цели и порядок использования пожертвования.

Исходя из этого мы понимаем, что благотворители и жертвователи отдают материальные блага и денежные средства, в то время как волонтеры (добровольцы) отдают исключительно свое время, силы и внимание.

Так что же такое волонтерство?

**Волонтерская (добровольческая) деятельность** – добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в интересах благополучателей.

**Организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности** – некоммерческие организации и физические лица, которые привлекают на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляют руководство их деятельностью.

Кому помогают волонтеры?

**Благополучатели** – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей и/или помощь от волонтеров (добровольцев). Это может быть, как физическое лицо, так и юридическое лицо, социальная группа, общество в целом, которые нуждаются в помощи волонтеров и в интересах которых осуществляется волонтерская деятельность.

В каких формах существуют волонтерские сообщества?

**Волонтерская (добровольческая) организация** – некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет добровольческие (волонтерские) программы и проекты, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

**Волонтерский корпус** – группа волонтеров, сформированная для решения волонтерских задач конкретного события или мероприятия. Волонтерский корпус имеет свою структуру и иерархию.

## На страницах истории

*«Не зная прошлого, невозможно понять подлинный смысл настоящего и цели будущего».*

Максим Горький

Чтобы разобраться в реалиях настоящего и наметить пути развития в будущем, предлагаем обратить ваше внимание к прошлому и познакомиться с истоками волонтерства как явления, его становления и развития. С прошлого мы и начнем наше путешествие по миру волонтерства.

### В мире

Если рассматривать волонтерство как идею социального служения, то можно сказать, что она уходит корнями во времена становления и объединения человечества в социумы. Во всех уголках мира в каждом обществе всегда находились люди, для которых социальное служение являлось первостепенным способом самореализации и самосовершенствования. Посредством связи и общения с другими людьми, достигался высокий результат труда на благо того сообщества, в котором этому человеку довелось родиться и жить. Это обусловлено тем, что во всех доисторических обществах взаимная помощь была необходимым условием выживания.

Волонтерское движение как таковое появилось и получило развитие в 20-е годы XX века в Европе. После окончания Первой Мировой войны появилось большое число молодежи, готовой совместно восстанавливать разрушенную Европу. Молодые люди – французы и немцы, встретились и пришли к замечательной мысли, ставшей впоследствии лозунгом волонтерского движения: «Лучше работать вместе, чем воевать друг против друга». Таким образом, в 1920 году во Франции, под Страсбургом, был осуществлен первый международный волонтерский проект, в рамках которого

волонтеры восстанавливали разрушенные фермы. Волонтеры не получали денежного вознаграждения, но были обеспечены проживанием, питанием и медицинским страхованием. Эти базовые пункты обеспечения волонтеров легли в основу принципов организации волонтерского труда и действуют по сей день.

Данный опыт оказался востребованным, и в 60-х годах стали появляться десятки волонтерских программ с миротворческой целью восстановить дружеские отношения между Восточной и Западной Европами. С 80-х годов XX века широкое распространение получили экологические проекты.

В современном мире в понятие волонтерства вкладывают смысл безвозмездной работы человека или группы лиц на благо общества. В развитых странах быть волонтером почетно, так как это является выражением активной гражданской позиции, что является преимуществом для преуспевающих и высококлассных специалистов, о своем опыте они с радостью рассказывают окружающими.

В настоящее время волонтерская деятельность представляет собой всеобъемлющий процесс объединения людей вокруг идеи создания идеального общества, способного эффективно решать общественно-значимые проблемы. Волонтерство сильно развито в таких странах мира как США, Япония, Германия, Ирландия, Великобритания и др. и в настоящее время является одной из самых распространенных социальных практик в мире.

## **В России**

Для понимания причин и особенностей развития волонтерского движения в России нужно также обратиться к истории.

Известным примером добровольческого участия является формирование добровольных военных отрядов. Так, благодаря мощному призыву и бескорыстной инициативе организаторов и руководителей народного ополчения –

нижегородского земского старосты Кузьмы Минина и подмосковного воеводы князя Дмитрия Пожарского – начались массовые записи в добровольческую армию многих русских людей.

В современном значении одним из самых ранних официальных упоминаний о волонтерской деятельности в России является документ об учрежденных в 1894 году городских попечительств о бедных, в которых подавались добровольные пожертвования, и где трудились волонтеры.

Попечительства организовывали учебные мастерские, богадельни, приюты и оказывали разнообразную помощь нуждающимся. Нуждающиеся могли получить консультацию врачей и юристов, устроить ребенка в ясли или загородные колонии детского отдыха, им предоставлялась одежда, обувь, дешевые обеды.

Со временем стали появляться различные объединения, так или иначе схожие по функциям и принципам с волонтерским движением: например, служба сестер милосердия, тимуровское движение, общества охраны природы и памятников.

Во время Великой Отечественной войны (1941 – 1945 гг.) большой вклад вносили тимуровские команды – они работали в детских домах, школах, при дворцах пионеров и других внешкольных учреждениях, помогали по месту жительства; движение приняло массовый характер, так как среди детей было почетно и важно быть образцовым пионером и входить в отряд добровольцев – только в РСФСР насчитывалось свыше 2 млн. тимуровцев.

Тимуровцы брали шефство над ранеными в госпиталях, семьями солдат и офицеров Советской Армии, ушедших на фронт, детскими домами и сиротскими приютами, помогали в колхозах и совхозах собирать урожай. В послевоенный период они помогали инвалидам и ветеранам войны и труда, престарелым, семьям, оставшимся без кормильцев, ухаживали за могилами погибших воинов.

В советские времена добровольцы работали на субботниках, уборке урожая.

В годы распада Советского Союза резко обнажилась масса социальных проблем, которые не могло решить государство без участия общества. По всей стране стали возникать инициативные группы активистов, организации, которые взяли на себя ответственность помогать и защищать права детей-сирот, ветеранов боевых действий, одиноких пожилых людей, больных, бездомных, людей с инвалидностью и т.д. В конце 80-х – начале 90-х годов добровольцы были практически единственным инструментом для гражданских действий, позволявшим привлекать и другие общественные ресурсы.

В 1990-1994 активно начинает развиваться некоммерческий сектор. Многие из тех, кто раньше были добровольцами, создают свои организации, объединяют вокруг себя десятки и сотни человек. Открывается возможность изучать и использовать опыт зарубежных коллег. В Москве активно работает Благотворительный фонд «Московский Дом Милосердия» (МДМ), который создал сеть добровольческих агентств на местном уровне. В работе МДМ участвует более 2000 добровольцев, которые предоставляют различные услуги нуждающимся москвичам. Эффективной формой организации добровольческих действий становятся акции, преимущественно благотворительного характера. Например, «Весенняя Неделя Добра», как общероссийская акция проводится с 1998 года некоммерческими организациями при поддержке с каждым годом поддержке бизнес сообщества и государственной власти на местах. Впервые она начала проводиться с 1992 года добровольцами Москвы как акция помощи нуждающимся людям и называлась «Пасхальная Благотворительная Неделя», а затем переросла в общероссийскую добровольческую акцию социальных солидарных действий. В 1995 году состоялся Первый Российский Форум добровольцев, который прошел в Центре международной торговли в Москве.

С каждым годом волонтерство в России набирает обороты, количество волонтеров увеличивается с каждым днем.

Наиболее активно волонтерство развивается в столице. По данным Агентства стратегических инициатив Москва наряду с такими городами как Казань, Екатеринбург, Саранск, Санкт-Петербург, Красноярск занимает лидирующие позиции в развитии волонтерского движения в России. По результатам мониторинга Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ на конец 2017 года среди москвичей и жителей Московской области однозначно идентифицируют себя как волонтеров 8%, а 19% заявляют о том, что скорее можно назвать их волонтерами.

Современный москвич готов участвовать в жизни города, и волонтерство – одна из понятных и доступных форм проявления неравнодушного отношения.

В 2014 году Департаментом культуры города Москвы было создано учреждение – Ресурсный центр «Мосволонтёр», для выполнения такой важной задачи, как создание для всех категорий граждан возможности участия в жизни города через добровольчество, формируя таким образом «культуру добрых дел» и повышения уровня взаимопомощи среди населения.

Данная инициатива безусловно нашла отклик среди жителей столицы, не только молодежи, но и старшего поколения. Так в 2014 году средний возраст московского волонтера составил 26,5 лет (для сравнения в 2013 г. – 24 года). Данный показатель изменился в связи с привлечением в волонтерскую деятельность выпускников вузов, уже работающих специалистов, ввиду развития корпоративного волонтерства. Также среди волонтеров становится все больше граждан пенсионного возраста – «серебряных» волонтеров.

Мощным импульсом к развитию волонтерского движения являются крупные международные события, такие как Олимпийские игры или Чемпионат мира по футболу FIFA .

В 2014 году Россия принимала на своей территории спортсменов и болельщиков, приехавших на XXII Олимпийские зимние игры в Сочи. На время проведения Игр был создан волонтерский корпус, в состав которого вошли волонтеры со всей страны. Во всех крупных городах России были созданы центры привлечения и подготовки волонтеров. Наряду с другими городами из Москвы также была отправлена делегация волонтеров в Сочи. Стоит отметить, что Москва, как крупнейший транспортный узел и столица страны-организатора Игр, приняла на себя большой поток туристов со всего света, которым волонтеры помогали ориентироваться в городе.

В 2018 году России предстоит принять Чемпионат мира по футболу FIFA, который пройдет в одиннадцати городах страны: Москва, Санкт-Петербург, Волгоград, Екатеринбург, Казань, Калининград, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Самара, Саранск, Сочи. В каждом городе созданы центры подготовки волонтеров, действуют две волонтерские программы – волонтеры АНО «Оргкомитета «Россия-2018» и «Городские волонтеры».

В 2017 году в четырех городах страны – Москва, Санкт-Петербург, Сочи и Казань прошли тестовые для волонтерского корпуса и настоящие баталии для спортсменов – матчи Кубка Конфедераций. Волонтерские корпуса городов-организаторов работали на полную мощь. Волонтеры оргкомитета работали на стадионах, встречали и сопровождали команды, работали переводчиками, осуществляли навигацию зрителей на стадионе, рассадку зрителей на трибунах, помогали судьям, допинговой службе, медицинскому персоналу и многое другое. Городские волонтеры встречали и провожали болельщиков и гостей страны в аэропортах, на железнодорожных вокзалах, информировали горожан о мероприятиях, проводимых в рамках Кубка, проводили ознакомительные экскурсии и рассказывали о достопримечательностях городов, в матчевые дни городские волонтеры осуществляли навигацию зрителей от метро до стадионов, помогали наблюдать за безопасностью и сотруд-

никам скорой помощи в экстренных ситуациях. Представители волонтерских корпусов городов-организаторов Чемпионата, не участвующих в Кубке, приезжали в качестве наблюдателей и знакомились с системой работы на Кубке, чтобы на практике заранее отметить для себя сложные моменты и, с большей долей вероятности, избежать их при организации работы волонтерского корпуса в своем городе во время Чемпионата.

Так, за чуть более чем 100 лет истории феномена волонтерства в России, оно, от отдельных добровольческих и гражданских инициатив выросло в организованное добровольческое движение и приобрело массовый и системный характер. Не правда ли, современный мир с его урбанизацией и крупными массовыми событиями мирового масштаба уже сложно представить без волонтеров?

**Отношения в сфере добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации регулируются следующими документами:**

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» (от 5 февраля 2018 г. N 15-ФЗ);
3. Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» (от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ);
4. Закон Российской Федерации «Об общественных объединениях» (от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ);
5. Федеральный закон «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» (от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ);
6. Федеральный закон «О добровольной пожарной охране» (от 6 мая 2007 г. № 100-ФЗ (ред. от 13 июля 2015 г.));

7. Федеральный закон «О физической культуре и спорте» (от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ (ред. от 3 июля 2016));
8. Федеральный закон «О страховых взносах в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования» (от 24 июля 2009 г. № 212-ФЗ);
9. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000г. № 117-ФЗ (ред. от 04.10.2014 г.);
10. Закон «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
11. Закон «О подготовке и проведении в Российской Федерации Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка Конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее - закон оЧМ по футболу).

## Мифы о волонтерстве

Теперь, зная истоки волонтерства и разбираясь в терминологии, для полного понимания и готовности работать над развитием волонтерского движения необходимо развеять некоторые мифы о волонтерстве. Эти мифы появились среди народа в следствии неверного понимания и недостатка в информировании.

### МИФ №1. Волонтер — это бесплатная рабочая сила

Самый первый и часто встречающийся миф. Многих организаторов мероприятий, далеких от волонтерской сферы, видящих на каком-либо событии волонтеров, посещает мысль: «А почему бы и мне не использовать волонтеров на своем мероприятии; это же бесплатно и так удобно, я скажу, что делать, и они это сделают». Помните, что волонтер вместо своего свободного времени принимает решение помочь в том или ином деле - убрать мусор в парке, посадить деревья, сходить в больницу к детям, чтобы поиграть с ними, организовать регистрацию на студенческом форуме, устроить концерт для ветеранов. И каждый раз он думает сотрудничать с организацией или нет, стоит ли это дело его сил и времени, насколько цели события откликнутся у него внутри.

Вместе с тем, важно понимать, что любой волонтерский труд – это реальный вклад в работу вашей организации, каждая минута, каждый час добровольческого времени может быть выражен в финансовом эквиваленте и переведен в стоимость. Например, час программиста или юриста, который они тратят, работая добровольно, чтобы помочь организации, стоят достаточно дорого. Организациям, в которых работают добровольцы очень важно учитывать их добровольческий труд и вклад в деятельность организации (путем введения системы учета добровольческого времени).

## **МИФ №2. Волонтеру не важно, что делать**

Порой слышишь: «Да что там собирать волонтеров – им какая разница на что время тратить, листовки раздавать или к сиротам ехать, скажешь – сделают».

Со стороны кажется, что волонтеру, что ни скажешь, то он и будет выполнять. Для многих волонтерство является заменой хобби, и, если проводить аналогию, то тот, кто любит вышивку, не будет рад от перспективы заняться фотографией, так и волонтера, предпочитающего посещать детей в интернатах, невозможно заставить раздавать листовки о каком-либо мероприятии.

Если вы хотите, чтобы волонтеры приходили на мероприятия в радостном расположении духа, дайте им выбор.

Волонтерство – дело ДОБРОВОЛЬНОЕ!

## **МИФ №3. Волонтерство требует много времени**

Исходя из основного принципа добровольности посвящения своего времени волонтерству, делаем вывод, что каждый сам определяет, сколько времени уделять - три дня в неделю, раз в две недели или два часа в месяц, например, системно посещать детей в онкоцентре или разово отвезти гуманитарную помощь для пострадавших от наводнения в пункт приема.

Волонтерство требует ровно столько времени, сколько волонтер готов отдать.

## **МИФ №4. Быть волонтером просто**

«Да что там особо сложного – пришел, тебе дали работу, ты ее сделал и все – свободен...», – и такое можно услышать в рядах непосвященных и новичков. Только окунувшись в работу, человек понимает, что, чтобы «посидеть» на регистрации, нужно знать ряд важных нюансов от того момента, как встречать участника, до того, какие документы у него должны при себе

быть; что поехать к детям в детский дом – это значит смочь подавить комок в горле при ответе на вопрос: «А ты станешь моей мамой?» и найти нужные слова для малыша; что помочь престарелой женщине сделать уборку – это значит научиться протирать пыль «как надо: слева направо, а не справа налево», и чай с печеньем еще нужно заслужить.

Волонтер должен быть компетентен в каждой своей работе, а работ у него много, и каждой работе нужно учиться. Поэтому быть волонтером не так уж и просто, как кажется на первый взгляд, это серьезный, ответственный и, смело можно сказать, профессиональный труд.

### **МИФ №5. Волонтерство — не для каждого**

Да, порой для выполнения той или иной задачи требуется немало сил и большая доля ответственности. Возникают вопросы: «Справлюсь ли я?», «А вдруг я не смогу снова прийти, а дети в интернате будут меня ждать?», «А вдруг я заболею и подведу?», «Хватит ли у меня времени?».

Все эти сомнения помогут развеять более опытные волонтеры и сотрудники той организации, к которой волонтер планирует присоединиться.

Необходимо понимать, что стать волонтером – это как прийти на новую работу – сначала ты сам себе устраиваешь испытательный срок и понимаешь, на какую работу в данный момент времени ты готов. Позже организация контролирует твою занятость, чтобы не произошел, так называемый, процесс «эмоционального выгорания», и твое физическое и морально-психологическое состояние было в норме.

Признано, что самая трудная работа – это работа с людьми, на это безусловно нужны силы и умения, но ни о каких супер-уникальности и узко-специализированных компетенциях речи не идет.

## **МИФ №6. Собрать волонтерский корпус – это быстро!**

Самый распространенный миф – в каждом волонтерском центре полно волонтеров, они все время сидят и ждут, где бы поработать. Практически каждый раз при общении с новыми партнерами сталкиваешься с просьбой: «У нас завтра планируется праздник для ветеранов, отправьте нам волонтеров, чтобы они после концерта чай наливали и печенье приносили».

Свободных волонтеров не существует! В волонтерском центре, безусловно, есть своя база волонтеров, но каждый раз, отвечая на просьбу набрать волонтеров, сотрудники центра проделывают большую работу по поиску и подбору волонтеров, ориентированных на то или иное направление. Волонтер узнает о возможности помочь и делает выбор – подходит мероприятие к его личностным ценным установкам и жизненным приоритетам или нет. А так, чтобы кого-то принудить к участию, еще и срочно – невозможно.

## **МИФ №7. Волонтерство — это бесплатно**

Любое мероприятие, так или иначе, спонсируется (организатор обеспечивает материально-техническую и организационную сторону за счет бюджета или благотворительных средств от общества), однако волонтер действительно не получает деньги за свои вложенные время и труд. Волонтерство бесплатно не потому, что оно ничего не стоит, а потому, что оно бесценно. Ведь наше время - это самый ценный и единственный не возобновляемый ресурс, который организатор может поддерживать, применяя различные виды нематериальной мотивации (об этом подробнее можно прочитать в разделе «Мотивация волонтеров»).

## Чем занимаются волонтеры?

Подведя итог того, что мы узнали из истории волонтерства, и развеяв некоторые мифы, давайте разберемся, кого же мы сегодня называем волонтерами? Волонтеры – это люди, которые готовы пожертвовать свои силы и личное время на служение обществу или конкретному человеку.

Волонтерам присущи такие качества как активность, эмпатия, коммуникабельность, способность к работе в команде, добрая воля работать безвозмездно, сильная самомотивация и самоотдача. Помимо этого, можно еще добавить такие личностные качества как лидерские способности, доброжелательность, самокритичность, уверенность в себе и эмпатия (понимание и сопереживание психологическому состоянию другого человека).

Принимая непосредственное участие в волонтерской деятельности, доброволец может приобрести ряд практических навыков, необходимых ему в построении будущей карьеры и в повседневной жизни: управленческие навыки, организаторские способности, умение слышать и слушать, принимать решения, способность мыслить вне заданных рамок.

## Виды и направления деятельности

Разобравшись в образе современного волонтера, необходимо ответить на вопрос: «Чем занимаются волонтеры?».

В повседневности мы можем замечать новости о том, что волонтеры помогли на том или ином соревновании, посадили деревья, спасли животных, съездили в дом престарелых, посетили хоспис и так далее. Но когда нам задают вопрос: «Чем занимаются волонтеры?», можем ли мы в полной мере описать все направления волонтерской деятельности? Следующая классификация может помочь разобраться во всех нюансах.

Проанализировав сферы деятельности различных организаций, мы можем выделить следующие, наиболее популярные направления волонтерской деятельности:

**1. Социальное волонтерство (добровольчество)** — волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на оказание помощи, прежде всего, незащищенным слоям населения, нуждающимся во внимании и(или) постоянном уходе (помощь детям-сиротам, многодетным семьям, инвалидам, пожилым одиноким людям, бездомным, бывшим заключенным, беженцам и другим).

**2. Экологическое волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность в области защиты окружающей среды, направленная на формирование экологической культуры в обществе (помощь заповедным территориям, животным, озеленение, раздельный сбор отходов, экологическое просвещение и т.д.).

**3. Событийное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь в организации и проведении крупных значимых событий местного, регионального, федерального и международного уровней (помощь на конференциях, съездах, форумах, праздниках, концертах и т.д.).

**4. Спортивное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с участием в организации и(или) проведении физкультурных и спортивных мероприятий городского, регионального, федерального и международного уровней на территории Российской Федерации, проектов и(или) программ по популяризации спорта и пропаганде здорового образа жизни.

**5. Культурное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с организацией и проведением мероприятий, направленных

на формирование культурной идентичности, сохранение и передачу культурного и исторического наследия (проведение экскурсий, работа с туристическими группами, с музейными и библиотечными фондами, помощь в реставрации памятников истории и культуры, обучение различным видам творческих практик и т.д.).

**6. Донорство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на популяризацию добровольной сдачи крови и (или) ее компонентов донорами (помощь в организации мероприятий и донорских акций, просветительская деятельность, сдача крови и ее компонентов и т.д.).

**7. Волонтерство общественной безопасности** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь службам экстренного реагирования в профилактике и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, помощь в организации обеспечения безопасности на массовых событиях, поиске пропавших людей, содействие интернет-безопасности и т.д.

**8. Медиаволонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на формирование информационного поля вокруг общественно-значимых событий, информационную поддержку социальных проектов (создание контента и его распространение в СМИ и социальных сетях в качестве волонтеров-фотографов, журналистов, SMM-специалистов, видео-операторов).

**9. Волонтерство в медицине** – волонтерская (добровольческая) деятельность в сфере здравоохранения, направленная на повышение качества медицинской помощи на всех ее этапах: профилактическом, лечебном и реабилитационном (адресная помощь больным, просветительская деятельность по профилактике заболеваний, помощь в лечебно-профилактических учреждениях, помощь в рамках медицинского сопровождения массовых и спортивных мероприятий, санитарно-профилактическая работа).

**10. Патриотическое волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на гражданско-патриотическое воспитание, восстановление и сохранение исторической памяти (помощь в организации патриотических акций и мероприятий, помощь ветеранам и ветеранским организациям, поисковые работы, исторические реконструкции и т.д.).



Волонтер может выбрать для себя одно из направлений (например, помогать на крупных городских событиях), а может и реализовывать себя в нескольких различных направлениях отдельно или совместив их (например, стать медиаволонтером, но только на социальном направлении). Поле для деятельности не ограничено рамками одного направления.

Давайте более подробно разберем специфику каждого конкретного направления.

## **Социальное волонтерство**

Благополучателями социального направления являются пожилые люди, сироты в домах ребенка и детских домах, бездомные, беженцы. Это самые незащищенные категории граждан, которые больше всего нуждаются в помощи и поддержке, заботе и внимании. Патронат волонтерами пожилых людей и посещение детских домов – традиционные виды деятельности волонтеров. Волонтеры не только решают бытовые проблемы пенсионеров и ветеранов Великой Отечественной войны (помощь в уборке квартир пожилым маломобильным ветеранам), но и обучают пожилых людей компьютерной грамотности, иностранным языкам, основам юриспруденции и т.д.

Острым вопросом всегда был и, к сожалению, будет вопрос социальной адаптации детей-сирот, воспитывающихся в домах ребенка, детских домах и интернатах. Каждому малышу, оказавшемуся в воспитательном учреждении, необходимо большое количество внимания для нормального формирования личности. Активное участие волонтеров в психологической и социальной адаптации детей-сирот помогает им стать полноценной частью общества. Наиболее результативны долгосрочные волонтерские программы, в которых дети общаются с уже знакомыми им людьми, а не знакомятся каждый раз с неизвестными им «дядями и тетями».

Волонтеры занимаются с детьми повседневными делами, различными раз-

вивающими мастер-классами, помогают готовиться к выпускным экзаменам, устраивают праздники и соревнования. Коммуникация с волонтерами, которые ненамного старше самих воспитанников, позволяет им легче и проще задавать интересующие их вопросы, обмениваться мнениями и наблюдениями, формирует навыки свободного общения в социуме.

Участие волонтеров в акциях помощи бездомным и беженцам способствует повышению их доверия к обществу. Волонтеры собирают теплую одежду, вещи и раздают ее нуждающимся, устраивают бесплатные обеды.

### **Экологическое волонтерство**

Волонтеры экологического направления участвуют в городских субботниках, мероприятиях по уборке улиц, чистке памятников, парков, остановок и т.д.

Самыми распространенными акциями являются акции по посадке деревьев, субботники в парках.

Помимо участия в акциях, важным аспектом деятельности является привлечение внимания общества и власти к экологическим проблемам. Проводятся просветительские лекции о том, как правильно утилизировать мусор, о современных технологиях, позволяющих без больших затрат сделать свой быт и свое рабочее место экологичнее, мастер-классы по использованию вторсырья, экологические игры для школьников и т.д.

Также устойчиво развиваются волонтерские лагеря, помогающие сохранить заповедные территории, очищать водоемы от мусора.

Забота о братьях наших меньших позволяет привить обществу идею гуманного отношения к животным. Волонтеры трудятся в приютах для кошек и собак, биостанциях для диких животных, помогают в зоопарках и станциях передержки.

Добровольцы оказывают помощь в приютах для животных, сборе теплых вещей для оборудования жилой зоны приемников, также осуществляют поиск потерянных животных, а также пристраивают найденных, принимают меры по выявлению и пресечению случаев издевательств над животными.

### **Событийное волонтерство**

Волонтерство событийного направления появилось не так давно, но уже ни одно крупное мероприятие городского, федерального и международного масштаба не обходится без участия волонтеров, будь то международный форум или концертная программа ко Дню города.

Событийное волонтерство продолжает набирать обороты благодаря многообразию функций, в которых может себя проявить волонтер: встреча и сопровождение гостей, аккредитация, атташе, выдача материалов, логистика и навигация, транспорт, связи с общественностью, PR, связи с представителями органов власти, дипломатами, официальными делегациями, работа аниматорских площадок для детей, раздача буклетов, работа с артистами, координация зрительских потоков и т.д.

### **Спортивное волонтерство**

Волонтеры спортивного направления помогают в организации спортивных событий различного уровня: от местных соревнований по плаванию до таких событий как Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 в России™.

Функции волонтеров во многом совпадают с функциями в событийном направлении. Отличие в специфике мероприятий, дополнительная нагрузка на волонтеров, работающих со зрителями в фанатских секторах, встреча и проводы делегаций в аэропортах и на вокзалах, сопровождение иностранных делегаций, перевод, волонтеры допинг-контроля, спортивные атташе, информационные и навигационные стойки. Также волонтеры помогают тренерам, судьям, медицинскому и техническому персоналу.

Волонтеры спортивного направления проводят просветительские занятия и мастер-классы по различным видам спорта, тем самым развивая в обществе интерес к здоровому образу жизни в целом и к спорту в частности.

## **Культурное волонтерство**

Волонтеры культурного направления осуществляют свою деятельность на культурных пространствах: библиотеки, музеи, театры, кино, галереи, парки и т.д. Волонтеры имеют возможность приобщиться к миру искусства, общения с ведущими российскими и зарубежными художниками, архитекторами, экспертами в области современного искусства, расширения кругозора в области художественного, музыкального и киноискусства.

Волонтеры помогают проводить опросы среди населения, бесплатные экскурсии по культурным достопримечательностям, помогают в работе с фондами (набор текстов, маркировка предметов выставки, ремонт книг), помогают в организации благотворительных выставок и ярмарок, крупных культурных событий.

## **Донорство**

Направление донорства включает в себя непосредственно волонтеров-доноров и волонтеров, участвующих в организации акций по сбору крови и просветительских акций, на которых разъясняют особенности кроводачи.

Волонтеры во время акций сбора крови помогают медицинскому персоналу в приеме и организации действий доноров крови, тем самым позволяя персоналу заняться непосредственно забором крови, ускоряя процесс попадания крови от донора к реципиенту, тем самым, порой, спасая последнему жизнь.

## **Волонтерство общественной безопасности**

Волонтеры всегда активно откликаются на помощь пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, будь то пожары, наводнения, сход лавины, техногенные локальные катастрофы или боевые действия.

По инициативе волонтеров организуются пункты сбора помощи пострадавшим, доставка гуманитарного груза в зону бедствия (одежда, постельные принадлежности, продукты питания, медикаменты и предметы первой необходимости), помощь в ликвидации последствий.

Квалифицированные волонтеры-спасатели, имеющие опыт работы в ЧС, а также обученные оказывать первую помощь и обращению со спасательной техникой, отправляются на место бедствия.

Волонтеры-поисковики проводят поисковые операции в лесной и городской зонах. Чаще всего теряются дети и пожилые люди, на поиск которых остается не много времени, поэтому волонтеры обеспечивают распространение информации о пропавших в сети интернет и в городских пространствах, организуют прочесывание территории.

Волонтеры-психологи работают непосредственно с родственниками и пострадавшими.

## **Медиаволонтерство**

О добрых делах необходимо рассказывать миру, чтобы на примере других людей добрые дела множились и процветали. С этой задачей призваны справляться медиаволонтеры: фотографы, операторы, журналисты, блоггеры, ведущие групп в социальных сетях. Они помогают создавать информационное поле того или иного события, акции, доводят информацию о результатах волонтерской деятельности до обывателей, привлекают новых волонтеров в ряды добровольческого движения. Волонтеры пишут статьи и релизы, помогают в организации пресс-подходов и пресс-конференций.

## **Волонтерство в медицине**

В медицине существуют две формы волонтерского участия: волонтеры-медики – люди с медицинским образованием, помогающие персоналу медицинских учреждений в лечении и уходе за пациентами, имеющие доступ даже в отделения реанимации и просто волонтеры, которые помогают сделать жизнь пациента в учреждении проще комфортнее и интереснее, они читают книги, проводят концерты и мастер-классы, беседуют с пациентами, помогают при их кормлении и транспортировке, под четким руководством персонала помогают в ведении документации, участвуют в ремонтных работах в отделении и т.д.

Также волонтеры медицинского направления занимаются просветительской деятельностью, направленной на профилактику заболеваний, информированием о действиях, необходимых при оказании первой медицинской помощи, поддержания больного до приезда кареты скорой помощи, действиях в случае эпидемии. Волонтеры помогают непосредственно в больницах и хосписах, выезжают на места бедствия в случаях ЧС.

## **Патриотическое волонтерство**

Волонтеры патриотического направления занимаются восстановлением и сохранением памятников павшим героям и памятных мест, участвуют в патриотических акциях, организуют мероприятия с театрализованной реконструкцией исторических событий, занимаются краеведческой деятельностью.

Волонтеры занимаются поисками захоронений и возвращением имен павшим воинам: например, по найденным волонтерами останкам, специалисты производят опознание погибших солдат Великой Отечественной войны и в дальнейшем останки передаются родственникам для перезахоронения.

## Права и обязанности волонтера

Для обеспечения качественного взаимодействия между добровольцем и организатором волонтерской деятельности должны быть достигнуты некие договоренности и определены обязанности добровольца и его права. Также необходимо обозначить границы ответственности сторон и нормы поведения волонтера.

Обращаясь к правам и обязанностям волонтера, необходимо опираться на законы и официальные документы.

Выдержка из текста Федерального закона от 5 февраля 2018 г. N 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»:

### Доброволец (волонтер) имеет право:

1. осуществлять свою деятельность индивидуально, под руководством организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, в составе добровольческой (волонтерской) организации;
2. получать от организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации информацию о целях, задачах и содержании осуществляемой им добровольческой (волонтерской) деятельности, а также информацию об организаторе добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации;
3. получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организацией:
  - поддержку в форме предоставления ему питания, специальной одежды оборудования, средств индивидуальной защиты, помещения во времен-

ное, пользование, оплаты проезда до места назначения и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья или в форме возмещения понесенных добровольцем (волонтером) расходов на приобретение указанных товаров или услуг;

- психологическую помощь, содействие в психологической реабилитации;
- возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности;

4. получать от организатора добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организации информационную, консультационную и методическую поддержку в объемах и формах, которые установлены указанными организациями;

5. получать поощрение и награждение за добровольный труд, в том числе в рамках федеральных, региональных и муниципальных конкурсов и программ.

Доброволец (волонтер), организатор добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческая (волонтерская) организация обязаны не разглашать ставшие им известными в ходе осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности сведения, составляющие специально охраняемую законом тайну.

**Исходя из практического опыта Ресурсного центра «Мосволонтер» можем отметить, что также волонтер имеет право на:**

1. свободный выбор вида и степени участия в волонтерской деятельности;
2. свободное прекращение волонтерской деятельности в любое время;

3. получение полной достоверной информации о целях, задачах и содержании волонтерской деятельности, об организаторе волонтерской деятельности, о волонтерской организации, руководстве, принципах деятельности;

4. участие в информационных и обучающих программах, организуемых для качественного осуществления волонтерской деятельности;

5. получение от организатора волонтерской деятельности и волонтерской организации рекомендательных писем, а также внесение записей в личную книжку волонтера о своей проделанной общественно полезной деятельности, о месте работы, количестве отработанных часов, поощрениях и о дополнительной подготовке волонтеров;

6. сохранение конфиденциальности персональных данных и иных сведений, переданных организатору волонтерской деятельности;

7. получение от организатора волонтерской деятельности подарков в натуральной форме, стоимость которых не должна превышать размер, установленный законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

**При установлении взаимодействия с волонтером необходимо достигать следующих договоренностей:**

**Волонтер обязуется:**

1. добросовестно выполнять задания, полученные от координатора волонтеров;

2. соблюдать требования охраны труда, не причинять своей деятельностью вреда третьим лицам и окружающей среде;

3. соблюдать конфиденциальность информации, к которой волонтер имеет доступ в процессе волонтерской деятельности;

4. не передавать исполнение своих обязанностей по осуществлению волонтерской деятельности иным лицам без согласия координатора волонтеров;

6. бережно относиться к материальным ресурсам и оборудованию, переданным ему в процессе осуществления волонтерской деятельности, и вернуть их по окончании работы.

При привлечении волонтеров к работе необходимо помнить, что волонтерская деятельность не может быть направлена на поддержку определенных политических партий, других общественных объединений и ассоциаций, а также на продвижение товаров, работ, услуг.

## 5 ключей успеха работы с волонтерами

Если вы уже хорошо освоились и справляетесь с деятельностью добровольца, и заинтересованы в том, чтобы продолжить ее, но хотели бы выйти на новый уровень, например, стать организатором деятельности других добровольцев или разработать и реализовать свой добровольческий проект, то вам необходимо знать систему волонтерского менеджмента.

С этой главы мы начнем погружать вас в тайны организации волонтерской деятельности, ответим на вопросы, как построить эффективную систему, разберем часто встречающиеся ошибки и сложные ситуации.

Волонтерский менеджмент позволяет оправдать надежды и ожидания волонтеров от проделанной работы, является гарантом и инструментом регулирования отношений волонтеров и организации.

Мы на практике выявили 5 ключей эффективной работы с волонтерами, опираясь на которые можно выстроить устойчивую систему взаимодействия.



## КЛЮЧ 1. Привлечение

Нельзя просто так взять и создать волонтерский корпус. Волонтеры должны захотеть работать с вами при первой встрече и продолжить взаимодействие после работы на акции или мероприятии.

Даже если вы наберете группу волонтеров, готовых помочь в реализации вашей программы, то со временем их количество начнет таять на глазах, так как волонтеры могут испытать разочарование по различным причинам: нечеткие инструкции, низкая информированность о целях, задачах или пути реализации, разрозненность и спонтанность деятельности руководителей волонтерской команды.

Необходимо при привлечении волонтеров провести подготовительный этап планирования.

## Планирование работы с волонтерами

В работе с волонтерами все должно быть четко выстроено и каждый должен понимать, что он делает в следующий момент времени и для чего, долгосрочные и краткосрочные перспективы.

Для этого необходимо уделить внимание подготовке ко встрече с волонтерами и работе с ними.

Планирование позволяет определить цели и задачи, ожидания организатора от работы волонтеров, конечный результат, исключить риски и устранить возможные проблемы, оптимально распределить ресурсы.

### Этапы планирования:

#### 1. Определение роли волонтеров в организации.

На первом этапе необходимо ответить на вопросы:

«Зачем организации нужны волонтеры?»,

«Какие задачи они будут решать?».

В зависимости от целей и специфики организации задачами могут стать: решение проблем конкретной категории благополучателей, инклюзия людей с инвалидностью или попавших в трудную жизненную ситуацию в общество через участие в волонтерской деятельности (отвлечение от вредных привычек, повышение социальной активности), острая проблема местного характера (волонтерский корпус при больнице, при школе и т.д.).

Задачи могут быть как узкими, так и более глобальными, в зависимости от конкретной истории формируется понимание роли волонтеров в организации.

#### 2. Определение спектра функционального распределения волонтеров.

Для этого необходимо рассмотреть все виды деятельности, которые осу-

ществляет ваша организация, и могут осуществлять волонтеры. Также можно создать новое направление при помощи волонтеров.

Затем, необходимо разбить функционал на более мелкие единицы, тем самым обозначив весь спектр работы.

### 3. Определение количества волонтеров и системы управления.

Количество волонтеров напрямую зависит от поставленных задач и количества функциональных единиц на проекте/ в организации.

Это зависит от территориального показателя (охват территориальных точек и удаленность объектов в пространстве), временного показателя (запланированного количества часов работы к числу свободного времени у волонтера, сменный график, последовательная или параллельная во времени работа, разовые мероприятия или протяженные во времени регулярные программы), вид организации процессов (проведение лекций требует минимального количества волонтеров, проведение массового мероприятия предполагает большой волонтерский корпус), число благополучателей.

Зная точно количество волонтеров и поставленные задачи, переходим к построению системы управления. Необходимо определить сотрудника (ряд сотрудников при больших нагрузках) организации, который будет осуществлять координацию и управление волонтерами – руководитель волонтеров, директор волонтерской программы, менеджер волонтеров.

В его задачи будет входить:

- планирование и осуществление набора волонтеров,
- определение функционала волонтеров,
- подготовка описания работы для каждой функции,
- проведение собеседования, отбор и распределение волонтеров по функциям,

- планирование и осуществление обучения волонтеров,
- обеспечение волонтеров материально-технической базой,
- ведение документации,
- информационная поддержка и формирование информационного пространства,
- поддержка волонтеров по мере необходимости,
- оценка организации работы с волонтерами.

Эту роль на проекте может занимать как сотрудник организации, так и опытный волонтер, при поддержке сотрудников.

При крупных задачах на каждой функции выбирается менеджер функции, который подчиняется основному руководителю и управляет отдельной волонтерской задачей.

Система управления может быть последовательной или параллельной. Могут использоваться опытные волонтеры в качестве тим-лидеров, координаторов, десятников, сотников.

#### **4. Просчет рисков, связанных с привлечением волонтеров.**

Необходимо определить вероятные подводные камни, которые могут возникать все время подготовки и проведения проекта. Человеческий фактор (меняются цели, приоритеты, интересы, усталость и т.д.), временной фактор (дачный сезон, ночное время работы, сессионный период, праздники, отпуска), ресурсы, экономический фактор, погодные условия и т.д.

#### **5. Определение формата и сроков обучения волонтеров.**

В зависимости от задач обучение может быть различного наполнения, теоретическим и практическим, одноразовым или протяженным во времени на короткий и долгий периоды.

## 6. Определение ресурсного обеспечения волонтеров.

Необходимо рассчитать все необходимое для обеспечения хороших условий труда волонтеров:

- экипировку (по отличительным знакам, по погодным условиям, по удобству для выполнения той или иной функции),
- питание (в зависимости от сроков и тяжести выполнения работы),
- питьевой режим (погодные условия, временной период),
- канцелярская продукция и техническое обеспечение,
- трансфер,
- сотовая связь и т.д.

## 7. Разработка системы мотивации.

Необходимо продумать систему мотивации волонтеров во время работы, по окончании работы или определенного этапа (квартальной работы или итоги года), во время работы и для поддержания сотрудничества и штата волонтеров в дальнейшем.

После проработки плана работы с волонтерами можно переходить непосредственно к привлечению единомышленников в вашу команду.

## Привлечение

Привлечение – процесс поиска, набора и удержания волонтеров, которые готовы присоединиться к волонтерскому движению и помогать в решении волонтерских задач.

Основным секретом успеха на данном этапе станет мотивация заинтересованных лиц к сотрудничеству. В первую очередь необходимо обращать внимание на тех, кто ориентирован на участие в добровольчестве.

На основе данных о мотивах потенциальных волонтеров строится обращение к ним. Обращение может быть в различных формах в зависимости от целей и массовости набора.

**Массовый набор** волонтеров эффективен, когда от волонтера не требуется специфического опыта и особых навыков, работа рассчитана на большинство людей. В данном случае можно смело использовать обращение к широкой аудитории посредством распространения объявлений и информации в СМИ, сарафанного радио, рассылке по партнерам.

**Целевой набор** с указанием специфических задач, с которыми может справиться только человек с определенными навыками (образование, профессия, физические данные, возраст и т.д.) осуществляется более точно. При таком наборе необходимо составить обращение таким образом, чтобы посыл дошел до нужного круга людей (использование тематических СМИ, размещение объявлений в местах с увеличенной концентрацией потенциально подходящих лиц, непосредственное общение и личные контакты).

### Способы поиска и привлечения

Для максимального привлечения волонтеров к участию необходимо продумать, где и как осуществлять поиск, учитывая все возможные способы поиска и привлечения.

Саккумулируем основные способы привлечения:

- «Сарафанное радио» (через друзей и знакомых) – волонтер «от друга» доверяет вам изначально – самая благодатная почва, так как он уже что-то знает и готов помогать.
- Реклама на радио/телевидении/стендах – волонтер видит возможность и принимает решение присоединиться. Для некоторых достаточно одного просмотра/прослушивания передачи, для других необходимо несколько раз столкнуться с информацией, чтобы примерить ее на себя и присоединиться.
- Размещение информации на сайтах и в социальных сетях (объявления, посты, баннеры).
- Промо-акции, раздача брошюр на мероприятии – наглядная брошюра с грамотным дизайном (под конкретную аудиторию) может стать хорошим подспорьем.
- Расклейка объявлений в местах скопления людей (остановки, транспорт, лифты и т.д.) – требует согласования, необходимо, чтобы картинка бросалась в глаза на фоне остальных объявлений.
- Аудио-информирование – реклама в транспорте, торговых центрах и т.д.
- Статьи и объявления в газетах, журналах – залогом успеха будет грамотный пресс-релиз и броский заголовок, отражающий проблематику.
- Беседы и лекции – массовое привлечение школьников, студентов, специалистов.

После того как к вам начали поступать отклики от волонтеров, необходимо переходить к отбору и формированию команды волонтеров.

## Рекрутинг и определение на должность

Следующим этапом по включению волонтеров в процесс работы является рекрутинг (собеседование и отбор) и определение волонтера на функцию с последующим обучением.

Собеседование необходимо для определения, насколько волонтер готов к осуществлению поставленных задач, и насколько он подходит организации.

От собеседования зависит, насколько эффективно волонтер будет справляться с задачами и успех всей волонтерской программы в целом.

Каждый человек, проявляющий желание работать в вашей организации, должен проходить собеседование, вне зависимости от того, откуда он к вам пришел - по объявлению или рекомендации друга.

Собеседование – это лучший способ, в первую очередь для вас, познакомиться с будущим волонтером, а волонтеру с организацией. По итогу собеседования вы должны знать все стороны работы с кандидатом, его качества и страхи; потенциальный волонтер должен упрочиться в мысли о необходимости быть сопричастным делу волонтерства и быть уверенным в том, что ему найдут лучшее применение в проекте.

Собеседование должен проводить человек, хорошо подготовленный к этой роли, он должен быть осведомлен о нюансах работы и готов ответить на вопросы кандидата.

Рекрутер – это лицо проекта, он должен располагать к себе и вызывать симпатию в собеседнике, уверенно общаться и задавать вопросы по существу. Подбор волонтеров – это целое искусство. Рекрутер должен максимально точно оценить психологическую и профессиональную готовность волонтера к работе на конкретной функции.

Если вам предстоит набрать большой волонтерский корпус с большим

количеством функций, можно обратиться к опыту формирования крупных корпусов, таких как корпус «Городских волонтеров» Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, и на этой основе проработать свою систему рекрутинга.

Можно выделить следующие **стадии рекрутинга**:

1. Поиск волонтеров – объявления о наборе волонтеров в социальных сетях, на сайтах, в газетах и других средствах массовой информации, распространение приглашений по базе волонтерской организации.
2. Анкетирование волонтеров on-line (личные данные волонтера, опыт волонтерской деятельности, цель участия в данном событии/акции).
3. Анализ личных анкет и тестов кандидатов.
4. Приглашение на собеседование (рассылка электронных писем, телефонное информирование).
5. Личное собеседование с кандидатом:
  - проверка личных данных;
  - фотографирование;
  - оценка волонтера по следующим компетенциям: осознанность, вовлеченность, исполнительность, стрессоустойчивость, уважение;
  - определение степени мотивации волонтера для работы на данном проекте;
  - подтверждение заявленного опыта волонтерской деятельности;
  - подтверждение заявленного уровня иностранного языка.
6. Анализ результатов по каждому кандидату.
7. Подбор волонтеров, подходящих заявленным требованиям.

8. Приглашение прошедших отбор волонтеров на обучение (рассылка электронных писем, телефонное информирование).

9. Отказ волонтерам, не прошедшим отбор (рассылка электронных писем, телефонное информирование, при необходимости личная консультация).

При организации собеседования необходимо подумать о следующих аспектах:

- место проведения (оно должно быть комфортным, проветренным, не шумным);
- подготовка списка вопросов (основные вопросы в помощь рекрутеру, которые помогут оценить компетенции и качества волонтера);
- анкета кандидата (в ней должны быть отражены все вопросы, ответы на которые необходимо знать рекрутеру, персональные данные);
- информация о мероприятии (с указанием волонтерских функций, задач, дат и времени занятости);
- информация о других волонтерских мероприятиях (для долгосрочного привлечения).

После того как волонтер сказал: «Да, я согласен стать волонтером проекта», не выдыхайте – еще рано, ведь необходимо теперь начинать коммуникацию с постоянным поддержанием связи с волонтером.

Новый волонтер имеет только смутное представление о том, что ему конкретно предстоит делать и степени ответственности.

Новоиспеченного волонтера необходимо ввести в курс дела, подробно рассказать о предстоящей работе, познакомить с командой организаторов и координаторов, обучить в соответствии с функцией.



## КЛЮЧ 2. Подготовка

### Обучение волонтеров

Иногда может сложиться впечатление, что некоторые волонтеры уже имеют необходимые компетенции, знания и не нуждаются в обучении. Однако это заблуждение! Перед тем как приступить к новой работе, необходимо освежить знания волонтера в конкретной области и по данному проекту. После этого волонтер начинает чувствовать себя увереннее, и вы, в свою очередь, точно знаете, что у него достаточно знаний, компетенций, и можете полностью довериться ему в работе.

Программа обучения составляется исходя из задач и функционала, которые будут выполнять волонтеры, предварительной оценки возможности возникновения трудностей, сроков работы и специальных компетенций, которые необходимо воспитать в волонтере.

Также необходимо строить программу обучения исходя из системы управления волонтерами. Будут ли отдельно обучаться менеджеры функций, супервайзеры, тим-лидеры?

Пример системы управления программы «Городские волонтеры» Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™ в Москве:

**МЕНЕДЖЕР МОСВОЛОНТЕР** – специалист, ответственный за координацию и контроль супервайзеров, тим-лидеров и городских волонтеров.

Задачи менеджера Мосволонтер: обеспечение комфортных условий для волонтерского корпуса, благоприятное качественное взаимодействие городских волонтеров и участников мероприятия, популяризация волонтерской деятельности в городе.

**СУПЕРВАЙЗЕР** – это специалист, который координирует работу тим-лидеров и городских волонтеров, задействованных на объекте в конкретном функциональном направлении (например, супервайзер функции «Транспорт» волонтеров Ленинградского вокзала).

Задачи супервайзеров: обеспечение комфортных условий для волонтерского корпуса на объекте, качественное взаимодействие городских волонтеров и участников мероприятия на объекте.

**ТИМ-ЛИДЕР** – специально обученный волонтер, отвечающий за действия городских волонтеров в рамках определенного функционала.

Главная задача тим-лидера – организовать комфортные условия для городских волонтеров и их систему взаимодействия, тем самым обеспечив высокие результаты организации мероприятия.

**ГОРОДСКОЙ ВОЛОНТЕР** – доброволец, взаимодействующий со своей командой во главе с функциональным тим-лидером. Для оперативного решения всех задач и возникающих проблем городскому волонтеру необходимо помнить о схеме взаимодействия.

Задачи городского волонтера – качественное выполнение своих функций, помощь в организации мероприятия.

В задачи программы обучения входят:

- отбор и обучение менеджеров функций, тим-лидеров (формирование у них навыков управления, лидерских качеств, понимания системы управления корпуса волонтеров);
- обучение волонтеров (формирование осознанности, понимания функционала, навыков и компетенций волонтера).

Благодаря программе обучения можно сформировать единое информационное пространство, донести до волонтеров систему построения (иерархии) управления, функционала, границ ответственности волонтера и организатора, формирование осознанности и ответственности за свой участок работы и за результат работы всего волонтерского корпуса в целом.

Программу обучения необходимо разделить на проведение отбора и обучения менеджеров функций, тим-лидеров и волонтеров. Каждая программа будет иметь свои исключительные особенности.

Обучение может быть проведено в различных форматах:

- индивидуально, в группах, массово;
- лекционно, практически, по фильмам и презентациям, в игровой форме, в виде тренинга, круглого стола или встречи и т.д.

**Этапы, рекомендуемые для полного цикла обучения:**

**1. Теоретическое обучение о мероприятии** – формирование единого информационного пространства. На теоретическом обучении волонтеры получают информацию о мероприятии, его целях и задачах, организаторах и партнерах, роли волонтеров и значимости мероприятия.

**2. О технике безопасности и по специфике мероприятия** – обучение о действиях в нестандартных и чрезвычайных ситуациях. Что делать, если

найден подозрительный предмет, кому-то нужна первая помощь, при стихийном бедствии, в случае терроризма и т.д. Как взаимодействовать с той или иной категорией граждан (дети, ветераны, инвалиды и т.д.).

**3. Формирование профессиональных компетенций**, необходимых для выполнения той или иной работы. Проводится в обязательном порядке для тим-лидеров и менеджеров функций посредством проведения тренингов, лекций и семинаров.

**4. Функциональное обучение** – проводится отдельно для каждой функции. При функциональном обучении учитывается специфика каждой функции и компетенций, знаний для ее качественного выполнения.

Также обучение может стать хорошей мотивацией для волонтеров, в случае позиционирования его как курсов повышения квалификации волонтеров, тим-лидеров, менеджеров. Такая программа должна иметь статус закрытой программы «для своих», попасть на которую могут только те волонтеры, которые заслужили это, благодаря своей ответственной и качественной работе на проектах.

После обучения важно уделить внимание сопровождению и коммуникации с волонтером. Помимо постоянного обмена информацией, результатами работы и отчетами, необходимо помнить о создании атмосферы для человеческого общения с волонтерами.



## КЛЮЧ 3. Сопровождение

Непосредственная работа с волонтером также многослойна, как и другие этапы. Сопровождение включает в себя коммуникацию с волонтерами, их поддержку и обратную связь, управление и распределение смен и непосредственно времени работы, поддержание командного духа, оценку и корректировку действий и задач волонтеров, решение сложных ситуаций.

Связь волонтера с организацией укрепляет чувство принадлежности к общему делу. Она обеспечивает поток обратной связи, дает возможность услышать волонтера и его пожелания по улучшению работы, а также позволяет лучше узнать о навыках и компетенциях волонтера.

Посредством постоянной обратной связи можно проводить регулярную оценку промежуточных результатов и корректировку работы отдельного волонтера и волонтерского корпуса в целом.

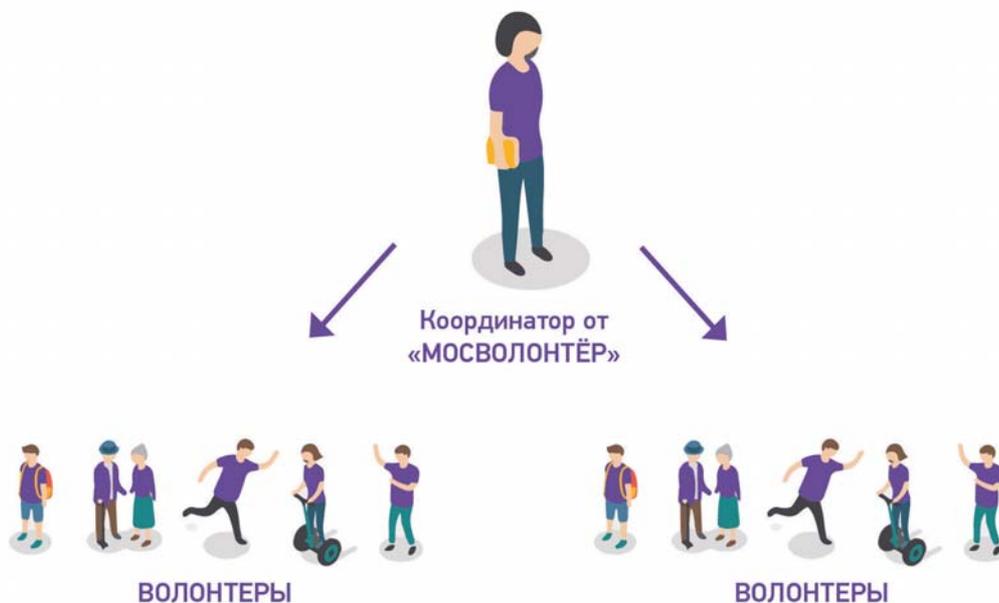
Благоприятная атмосфера в работе с волонтером формирует доверительные отношения между волонтером и организацией, волонтер может смело озвучить свои опасения, указать на возникшую проблему и попросить о помощи.

## Коммуникация может проводиться в нескольких формах:

- телефонная связь;
- индивидуальные беседы;
- групповые встречи (с руководителем волонтерской группы и без);
- тренинги, семинары, встречи с целью обучения и повышения квалификации;
- поощрительные встречи.

## Волонтерский менеджмент

Когда вы имеете дело с небольшой волонтерской командой (2 – 25 человек), то вполне достаточно одного руководителя, в задачи которого будет входить управление волонтерами, информирование и контроль. Система менеджмента будет выглядеть так: **руководитель – волонтеры**.

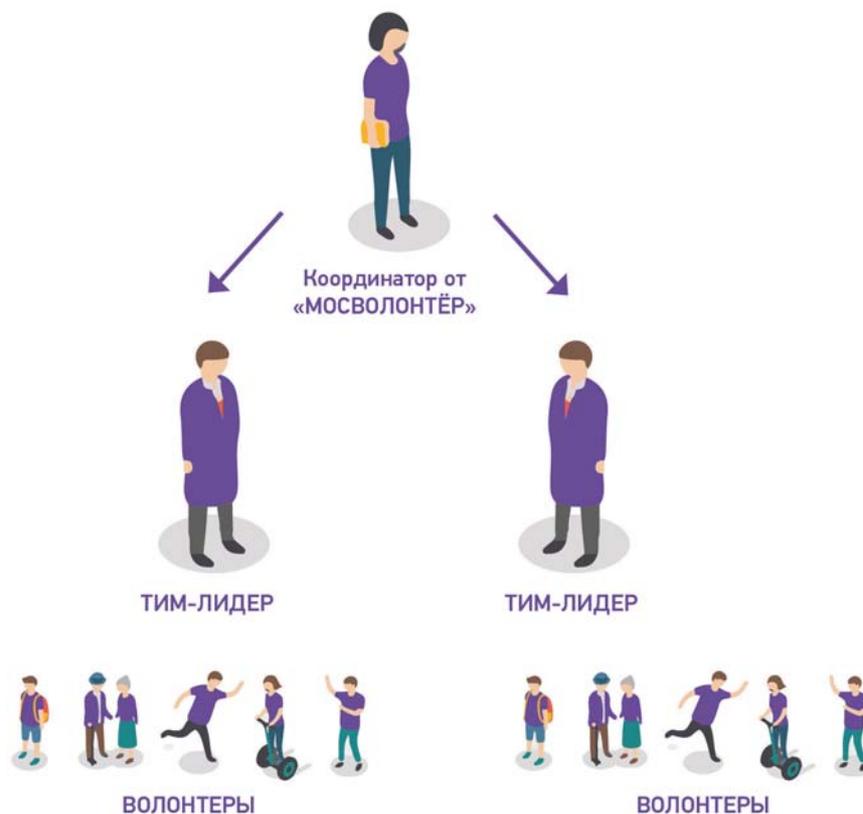


Когда волонтерский корпус увеличивается хотя бы до пятидесяти человек, то возникает опасность упустить из виду часть волонтеров и соответственно снизить качество работы всего корпуса. В таком случае появляется необходимость в появлении новой структурной единицы – тим-лидера, который возьмет на себя управление группой волонтеров, будет отвечать за работу своей команды и обеспечивать ее связь с руководителем. Кроме того, в задачи тим-лидера входят:

- контроль явки волонтеров;
- обеспечение их информацией;
- составление графика работы волонтеров;
- помощь на площадке, в случае возникновения проблем;
- отслеживание состояния волонтеров и умение их поддержать.

Количество тим-лидеров рассчитывается из расчета от 10 до 25 волонтеров на одного тим-лидера. Соответственно на пятьдесят человек необходимо минимум два тим-лидера. Тим-лидеры могут быть выбраны из числа опытных волонтеров.

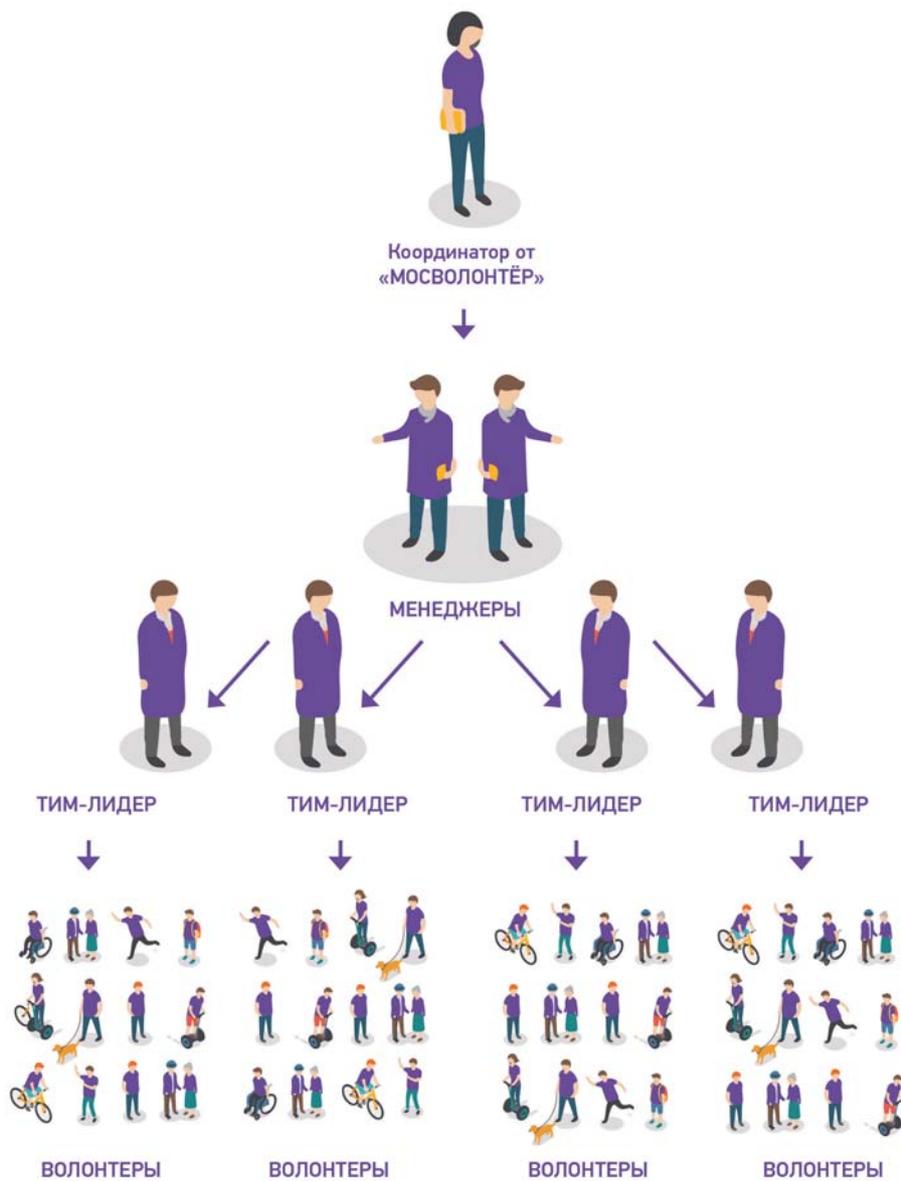
Наша система будет выглядеть таким образом: **руководитель – тим-лидеры – волонтеры.**



Если Ваш волонтерский корпус имеет несколько крупных функций, несочетаемых между собой, то на каждую функцию необходимо поставить функционального менеджера, в задачи которого будет входить координация работы волонтеров через их тим-лидеров, связь с руководителем, решение проблем, возникающих внутри его функции, ведение отчетности.

Количество менеджеров функции зависит от количества самих функций и их сложности (количество волонтеров и территориальный охват). Функциональный менеджер может быть выбран из числа тим-лидеров, зарекомендовавших себя на предыдущих мероприятиях.

Система будет выглядеть таким образом: **руководитель – функциональные менеджеры – тим-лидеры – волонтеры.**



Для успешной работы многоуровневой системы управления волонтерским корпусом необходимо предусмотреть следующие аспекты:

- Обучение менеджеров функции и тим-лидеров по ориентированию в системе управления, решению экстренных задач и реагированию в чрезвычайных ситуациях.
- Обеспечение вертикальных каналов связи волонтер – тим-лидер – менеджер функции – руководитель, и горизонтальных связей внутри каждого уровня.
- Обучение волонтеров.
- Обеспечение контроля по работе волонтеров на функциях.
- Обеспечение контроля отчетности.

Для обеспечения качественной работы необходимо соблюдать эту структуру, волонтеры не должны обращаться со своими проблемами к менеджеру функции или руководителю, тим-лидеры должны доносить информацию до руководителя только через менеджеров функций.

Подведем итог по системе волонтерского менеджмента.

#### **Руководитель:**

- определяет задачи функций, сроки и периоды их выполнения;
- несет ответственность за общий результат работы.

#### **Менеджер функции:**

- выполняет поручения руководителя;
- формирует и распределяет задачи по тим-лидерам;
- контролирует выполнение текущей работы;
- решает нестандартные ситуации;

- отчитывается о проделанной работе и возникших ситуациях руководителю;
- несет ответственность за работу на функции.

### Тим-лидер:

- распределяет задачи от функционального менеджера;
- координирует работу группы волонтеров;
- контролирует выполнение задач в течении рабочей смены;
- информирует менеджера о внештатных ситуациях;
- несет ответственность за работу группы волонтеров.

### Волонтер:

- выполняет задачи, поставленные тим-лидером;
- при возникновении нестандартных ситуаций информирует тим-лидера;
- несет ответственность за свой участок работы.

## Основные документы при работе с волонтерами

Основные документы, необходимые для работы с волонтерами:

**1. Анкета волонтера** – составляется так, чтобы можно было получить начальную информацию о волонтере для собеседования, отбора и определения на функцию. Включает в себя личные данные, контакты, место работы/учебы, знание языков, интересы, опыт волонтерской работы, особые навыки, наличие автотранспорта и т.д.

**2. Памятка волонтера** – включает описание программы, работы волонтера, информацию, которую необходимо знать волонтеру, объем и время работы, график, требования, знания и навыки, которыми должен обладать волонтер, систему менеджмента, обучения, контроля и оценки его деятельности.

**3. Личная книжка волонтера** – документ установленной формы, которым подтверждается деятельность волонтера; содержит сведения о его деятельности, поощрениях и дополнительной подготовке.

**4. Рекомендательное письмо** – документ, содержащий отзыв о работе волонтера и его качествах, своего рода характеристика волонтера; составляется в свободной форме; его задача – отразить качества человека, важные для решения о принятии на будущий волонтерский проект, на работу, для портфолио, получения повышенной стипендии и т.д.

**5. Благодарственное письмо** – это деловое письмо, содержащее слова благодарности волонтеру за проделанную работу, проявленные качества, особый вклад и т.п.

**6. Справка об участии в проекте** – документ, содержащий информацию о датах и времени проведения проекта, в котором волонтер принимал участие. В справке указывается должность волонтера и его вклад (в случае, когда справка составляется для вуза, добавляется просьба считать волонтерскую деятельность уважительной причиной для пропуска занятий).

**7. Соглашения** – документы, регламентирующие деятельность волонтера на конкретном мероприятии, могут быть различной тематики:

- **Согласие на обработку персональных данных** – составляется во время сбора персональных данных в соответствии с законом о сохранности персональных данных.
- **Согласие с правилами мероприятия** – составляется после теоретического обучения и постановки волонтера на функцию; в соглашении прописываются все правила мероприятия, необходимые к ознакомлению и выполнению.
- **Согласие от родителей или опекунов** – составляется в свободной форме в случае участия несовершеннолетнего волонтера на мероприятии.

## Личная книжка волонтера

**Личная книжка волонтера (ЛКВ)** – это система записи и учета достижений волонтеров в программах добровольческой деятельности. Цель создания такой системы - признание вклада участников волонтерского движения в социально-экономическое развитие в Москве.

Личная книжка волонтера включает анкетные данные (Ф.И.О, адрес, контакты, дату рождения, образование, место работы/учебы), историю работ волонтера, информацию о курсах, которые прошел волонтер, о наградах и благодарностях.

Личную книжку волонтер может получить в Ресурсном центре «Мосволонтер» на основании письменного заявления.

После каждого мероприятия в личную книжку проставляется волонтерский опыт с указанием организации, времени и формы работы, названием мероприятия и печатью организации, подтверждающей факт осуществления волонтерской деятельности.

### **Оценка волонтерской программы и деятельности волонтеров. Выявление проблем, пути решения**

Оценка необходима как во время работы, так и по итогу проведенной работы. Она позволяет выявить сильные и слабые стороны в организации процесса работы с волонтерами и самих волонтеров. Оперативный сбор обратной связи обеспечивает возможность по свежим следам посмотреть на результаты работы с разных сторон и сформировать наиболее объективный отчет о проделанной работе.

При проведении оценки волонтерской программы учитывается степень достижения поставленных целей и задач, анализ эффективности волонтерского менеджмента, системы работы и процесса обучения.

## Этапы оценки:

1. Определение критериев оценки.
2. Сбор данных.
3. Анализ собранных данных.
4. Корректировка планов, методов и системы работы, в соответствии с анализом.

Критерии разрабатываются на стадии планирования, определяются единицы измерения результата, степень достижения. Критерии должны быть однозначны и измеримы.

В случае неправильного формулирования критериев или их неизмеримости, вся система оценки будет не эффективна. Критерии могут быть качественными и количественными. По сути, система оценки строится на сравнении по определенным заранее критериям запланированных показателей и полученных по окончании работы.

## Примеры критериев:

- количество волонтеров (всего, новых, постоянных);
- прирост количества волонтеров за время проведения программы;
- количество волонтеров, покинувших организацию (в процентах);
- количество часов, отработанных волонтерами (в день, неделю, месяц, за программу);
- узнаваемость организации (по прошествии программы 50% опрошенных знают об организации больше, чем знали до начала работы);
- удовлетворение от программы и позитивные отзывы (волонтеров, партнеров, сотрудников, благополучателей, (например, количество благодарностей или отзывов в социальных сетях);

- количество публикаций в СМИ и т.д.

Показатели формируются в соответствии со спецификой программы.

Сбор данных проводится во время и после проведения программы. Формат сбора данных может быть различным:

- анкетирование;
- опрос;
- интервьюирование.

В анкетах и листах опросов должны быть учтены все критерии, определенные ранее. При сборе данных необходимо учесть все категории участников программы.

При анализе данных необходимо, помимо анализа собранных анкет и листов опроса, выявить все проблемные ситуации, возникшие в ходе работы, их причины и пути решения, определить эффективность работы волонтеров, уровень развития их профессиональных и личностных качеств, влияние участия волонтеров на программу и организацию.

По полученным в ходе анализа данным выявляются проблемы, формируются пути их решения, производится корректировка целей и задач на будущее, критериев оценки, каждого этапа работы с волонтерами в отдельности и системы в целом.

**При оценке работы волонтера нужно опираться на несколько показателей:**

- самооценка работы волонтера (может проводиться в виде анкетирования, индивидуальной беседы или беседы в группе) - включает оценку собственным навыкам, качествам, удовлетворенность работой и внесение предложений;
- оценка партнером по работе – находящимся в системе управления на

одном уровне волонтером, тим-лидером, менеджером (оценка коммуникативных навыков и навыков работы в команде) - производится на основании наблюдения во время работы;

- оценка руководителя (профессиональных навыков, динамики развития в рабочих условиях, исполнительности, работы в команде);

- оценка сторонних лиц (клиентов, доброполучателей, заказчика, гостей).

При проведении оценки работы волонтера критерии должны быть едиными и общеизвестными, волонтер должен знать результат оценки и иметь возможность обсудить его с руководителем для повышения качества работы и личностных качеств.

## Обратная связь

Обратная связь – один из методов оценки системы менеджмента от волонтеров. Обратная связь позволяет оценить работу по привлечению, обучению и управлению волонтерами со стороны самих волонтеров, благодаря чему формируется полная картина работы, и появляется возможность скорректировать работу таким образом, чтобы каждому в процессе работы было наиболее комфортно. Также обратная связь дает возможность волонтерам чувствовать, что их мнение важно руководству, так как является формой признания и поддержки. Порой благодаря именно обратной связи повышается уровень эффективности организации деятельности.

В последний день проекта или окончания определенной работы хочется выдохнуть и поставить галочку – работа завершена. Но это не так. Начинается важный этап, во время которого нужно найти силы и способы сохранить то волонтерское сообщество, которое сформировалось во время работы, удержать его на том же уровне до следующего проекта. Это непростая задача, к которой нужно подходить со всей ответственностью и серьезностью.

Успешно выстроенное дальнейшее взаимодействие с волонтерами позволит упростить этап вовлечения волонтеров в следующий цикл программ или будущее мероприятие, сохранить наработанный потенциал.

Обязательными частями цикла поддержания интереса к деятельности у волонтеров является мотивация и поощрение волонтеров.

### **Удержание/прощание с волонтерами**

Каждое дело имеет свое окончание, волонтерский проект не исключение. Для сохранения наработанного взаимодействия с волонтерами важно продолжать поддерживать связь и их интерес в участии в дальнейших проектах.

Этот этап строится на личной привязанности к организации и команде сотрудников и волонтеров, человеческом общении и взаимопонимании. После проекта у сотрудников организации начинается отчетный период, и коммуникация с волонтерами отходит на второй план. У волонтеров может сформироваться ощущение, что они больше не нужны, возникает чувство заброшенности и опустошения – нет волонтерских задач и нет общения с коллегами. Если в данный период для волонтеров нет работы, то остается только одна возможная причина им оставаться с вами – общение.

Создайте атмосферу и повод для общения – это может быть клуб волонтеров, вечер встреч, клубы по интересам, игры и мастер-классы, диалоги в социальных сетях, совместные прогулки, флешмобы, рабочие группы по созданию новых проектов. Важно напоминать о своем существовании и интересоваться делами волонтеров.

Также одним из способов удержания лучших кадров является предоставление им возможности получить новые навыки посредством уникального обучения, которое он сможет получить между проектами. Таким образом, вы не только не потеряете волонтера, но и повысите его уровень профессионализма. Не обязательно занимать много времени, так как волонтеру также нужен отдых и смена обстановки.

Если волонтер в течение долгого времени работал на проекте и отдавал много сил, дайте ему возможность отдохнуть, отсрочьте дату следующей встречи, чтобы он мог перевести дух, успел соскучиться по вам и по работе. Обращайте внимание на нагрузки, которые падают на плечи волонтеров, особенно тех, кто работает в эмоционально сложной обстановке: в детских домах, больницах, с людьми пожилого возраста и инвалидами. Вы, как хороший руководитель, должны понимать, что даже самый отзывчивый и ответственный волонтер может «перегореть», и для предотвращения этого нужно помнить, что дозированная работа – залог поддержания долгосрочности работы волонтера в организации.

Все это необходимо помнить для того, чтобы предотвратить так называемое эмоциональное «выгорание» волонтера.

По мнению экспертов, срок активного волонтерского участия в среднем составляет 1 – 1,5 года – это рубеж, после которого у большинства волонтеров возникает вопрос: «Продолжать ли волонтерскую деятельность?».

«Выгорание» – потеря интереса к деятельности из-за различных обстоятельств: физическая и моральная усталость, однообразие работы, рутинная работа, стрессы, проблемы со здоровьем, отсутствие мотивации и признания и другие. Волонтер взвешивает все за и против, оценивает результаты своей деятельности, влияния на окружение и его самого.

Важно помнить, что волонтерство – это только часть жизни, а не сама жизнь. Оно должно занимать определенное количество времени, чтобы не страдали такие важные аспекты жизни, как учеба, работа, общение с семьей и друзьями.

В жизни могут возникнуть новые обстоятельства и появиться причины, по которым волонтер решает оставаться в организации или нет. Причины могут быть как внутренними: переезд в другой город, окончание учебы или посту-

пление в вуз, начало работы, изменение семейного положения, рождение детей, изменение состояния здоровья, изменение приоритетов и появление новых интересов, так и внешними: однообразие волонтерской работы, невнимательность и пренебрежительность со стороны сотрудников и коллег, непризнание заслуг, отсутствие роста и возможностей для профессионального развития и личностного роста.

Если волонтер понимает, что он достиг момента, когда его интересы переросли или стали противоречить волонтерской деятельности, если в его мотивы дальнейшего развития не уместается волонтерская деятельность, необходимо суметь правильно и хорошо расстаться с волонтером.

Какой бы ни была причина ухода волонтера, обязательно найдите время для встречи, в крайнем случае, позвоните или напишите ему. Во время общения обязательно поблагодарите волонтера за его вклад, выразите свое сожаление о его уходе из организации и дайте понять, что вы всегда будете рады его видеть в качестве волонтера или просто гостя; пусть он знает, что всегда может вернуться; спросите, чем можно помочь в достижении его дальнейших целей, по возможности окажите помощь, а также заверьте, что он всегда сможет рассчитывать на поддержку.

Расставаясь на хорошей ноте, и тогда волонтер навсегда останется для вас добрым другом.



## КЛЮЧ 4. Мотивация

Чтобы избежать ухода волонтера из организации и увеличить временной период его активного участия в волонтерской деятельности необходимо грамотно построить систему мотивации.

С помощью системы мотивации можно в короткие сроки и максимально эффективно пополнить ряды организации, а также надолго зафиксировать волонтеров в рядах актива. Чтобы выстроить систему мотивации нужно четко понимать весь спектр причин, по которым приходят в волонтерскую деятельность и остаются в ней. У каждого человека они разные, это может быть:

- желание быть полезным;
- помогать другим;
- жажда получения нового опыта, знаний и навыков;
- стремление к улучшению жизни ближайшего окружения или города и страны в целом;
- возможность участвовать в общественно-политической жизни.

### Для кого-то это:

- отличный способ для реализации своих идей;

– пополнения набора полезных контактов и связей с влиятельными людьми. Другие находят в волонтерстве возможность приобрести новых друзей, интересно провести время, новое хобби.

Существует несколько классификаций мотивов и способов мотивации.

## **Классификация, используемая Ресурсным центром «Мосволонтер» в своей практике при подготовке и взаимодействии с волонтерами**

Мотивы волонтеров можно объединить в следующие пять направлений:

### **1. «Мотив достижения»**

Люди, у которых преобладает этот мотив, хотят видеть результат своих трудов, интересуются крупными и значимыми событиями, им важна реализация личностного потенциала, их нельзя назвать командными игроками.

Чтобы поддержать данную мотивацию необходимо создать условия для осознания человеком собственного внутреннего потенциала, определения личной миссии.

Мотив достижения подразумевает под собой наличие у волонтера стремления к успеху в выбираемой деятельности, который выражается в достижении неких высоких результатов, а также выполнении какой-либо деятельности ради подкрепления установленных стандартов компетентности.

Для волонтера с данным видом мотива важен личностный рост и достижение успеха в волонтерской деятельности путем достижения конкретного результата.

Ему необходимо наличие в работе неких ступенек, каждая из которых предполагает усложнение задач, личностную «прокачку» все больших и все более значимых компетенций и навыков на каждом уровне, а также четкость поставленных целей и наличие высоких требований к результату.

Для волонтера с мотивом достижения важно присутствие профессионального наставника/менеджера, способного дать большой объем необходимых знаний и бросить вызов в процессе выполнения работы.

Любая деятельность, выполняемая волонтером с мотивом достижения, должна нести в себе ту или иную степень личностного развития, и чем больше возможностей для такого развития он получает, тем более заинтересованным он будет в выполнении этой работы, тем более эффективной будет и выполняемая им работа.

Отсутствие развития и «движения вверх» – главный демотиватор к деятельности для волонтера с мотивом достижения.

## 2. «Социальный мотив»

Те люди, которые имеют этот мотив, стремятся быть приятными и значимыми для окружающих людей, это командные игроки, которым важно помогать людям и получать слова благодарности взамен. Благодаря этому волонтер может утвердиться в собственных глазах, ощутить сопричастность к общественно полезному делу.

Данный вид мотива подразумевает, что движущей силой выполнения человеком какой-либо деятельности является получение одобрения и принятия со стороны руководителя и группы, подтверждения своей ценности в глазах окружающих.

Для людей с данным видом мотива ключевыми являются отношения внутри команды, взаимоотношения, выстроенные как внутри группы, так и между группой и руководителем. А потому мотивировать к деятельности в целом и более активному ее осуществлению в частности нужно построением дружного коллектива, команды, в которой человеку предстоит выполнять свои задачи; организацией совместного досуга; поддержкой и признанием, которые существуют как внутри команды, так и в отношениях «руководитель команды – участник команды».

Основными критериями для работы волонтера с социальным мотивом являются дружный коллектив и хороший руководитель. Важное условие полного вовлечения человека в процесс – получение публичного признания своей деятельности от группы и руководителя, благодарность за выполненную работу, публичная просьба в выполнении каких-либо действий, а также активная помощь как команды, так и руководителя в случае возникновения у человека каких-либо трудностей в работе.

Соответственно, отпугнуть от дальнейшего занятия волонтерской деятельностью человека с социальным мотивом можно в процессе работы – в случае отсутствия помощи и дружественных отношений в коллективе, по окончании работы – в случае отсутствия публичного признания заслуг и вклада в общую деятельность.

### 3. «Процессный мотив»

Если вам предстоит работать с человеком, чьи мотивы можно отнести к процессным, готовьтесь, что он будет готов отдаться процессу полностью, но в случае если процесс наскучит или не оправдает надежд, то его энтузиазм быстро угаснет. В этом случае необходимо точно знать, какая работа поистине нравится волонтеру, и поставить его именно на такую функцию.

Данный вид мотива предполагает, что человека интересует не получение им каких-либо привилегий или поощрений по результатам работы, а возможность участвовать в самом процессе, выполнять активные действия, вносить в результате своей деятельности изменения в окружающий мир, быть их источником. Первоочередными являются действия, которые волонтер выполняет в ходе работы, сама деятельность как таковая. Чем интереснее для волонтера та работа, которую ему предстоит выполнять, тем большие результаты будут достигнуты в итоге.

Ключевым фактором для волонтера с процессным мотивом является

возможность проявления себя через совершение действий, а значит, такой человек будет искать пути выполнения поставленной перед ним задачи иными, усовершенствованными способами, чем те, которые были предложены ему изначально. Он включается в ту деятельность, которая ему наиболее интересна, а значит, будет искать возможность совмещать выполнение нескольких функций или участие в нескольких мероприятиях. В то же время, такой подход к работе требует отсутствия строгих рамок, среди которых – строгий график работы, ограниченный функционал.

Этот человек – за творческое начало в работе, и чем больше свободы в выборе действий ему будет предоставлено, тем более он будет вовлечен в процесс, и тем больших результатов он достигнет в итоге.

Отпугнуть волонтера с процессным мотивом от деятельности можно в случае отсутствия вариативности его действий, невозможности проявления творческого начала в работе, а также наличие строгих рамок, выход из которых во время работы невозможен.

#### **4. «Мотив вознаграждения»**

Есть и такие волонтеры, кому важно получать бонусы за проделанную работу, будь это небольшие сувениры или бесплатные билеты куда-либо. Это может быть получение грамоты или благодарственного письма, билетов в театр/кино/музей, различного рода абонементов, поощрений в виде поездок в другие города и т.д. Человек с мотивом вознаграждения при перспективе что-либо получить быстро включается в работу, но в случае отсутствия вознаграждения он также быстро выключится.

Деятельность будет тем более привлекательна для человека с данным видом мотива, чем больше возможных бонусов он за нее получит. Поэтому, если при вовлечении волонтера в свою деятельность вы понимаете, что его движущий мотив – вознаграждение, как можно более полно

опишите, что «материального» и реально осязаемого, того, что «можно потрогать руками» он получит в результате выполнения работы. Получение еще больших бонусов побудит его к продолжению деятельности и совершению «подвигов».

Отпугнуть и настроить против деятельности может несправедливость в распределении бонусов, когда кто-то получает больше бонусов незаслуженно, или же вся команда получает одинаковое количество бонусов, вне зависимости от объема выполненной работы. Кроме того, от дальнейшего занятия данной деятельностью может отпугнуть невозможность получить больше бонусов, чем на данном уровне.

## 5. «Идейный мотив»

Люди с идейным мотивом – основная целевая аудитория, потенциально готовая стать волонтерами, так как они готовы работать ради миссии, и сделают все ради идеи. С такими волонтерами необходимо разговаривать открыто, выкладывая все карты на стол. Если Вы донесете до них важность выполнения волонтерской задачи, то найдете в них основного партнера и большую поддержку, так как они работают на принципе альтруизма.

Идейный мотив характеризует полное совпадение целей волонтерской организации, группы с личными целями волонтера. Иными словами, в случае, если цели организации будут безусловно «цеплять» волонтера, он будет выполнять любую деятельность для достижения совместных целей.

Волонтер, движимый идейным мотивом, в первую очередь, интересуется целями организации, в которой ему предстоит работать, и принципами работы команды.

Для волонтера с данным видом мотива важно, чтобы команда, в которой осуществляется деятельность, была не просто командой, а семьей, воодушевленной одной целью и идеей, совместными усилиями идущей к ее дости-

жению. Важны вклад каждого члена команды в общее дело и возможность каждого участвовать в принятии общих решений, значимых для команды.

Человек с идейным мотивом ценит преданность, лояльность и верность, существующие в группе по отношению к каждому ее члену, равенство членов команды, так как выполняется общее дело, важное для всей команды. Поэтому руководитель группы также понимается как друг, равный, который привлекает к принятию общего, значимого решения.

Демотиватором к работе для человека с идейным мотивом может стать расхождение личных целей с целями группы, несовпадение принципов, а также невозможность участвовать в принятии общекомандных решений.

Понять, какой основной мотив у волонтера, можно по тем вопросам, которые он задает в процессе собеседования или знакомства.

Мотив достижения: «Как будут оцениваться результаты моей работы (каковы будут критерии оценки)? Предусмотрен ли дальнейший рост? Возможно ли усложнение уровня выполняемой деятельности? Какое развитие возможно на данной ступени работы? Чему можно обучиться в процессе деятельности?».

Социальный мотив: «В какой команде мне предстоит работать? Как будет организовано взаимодействие? Будет ли осуществляться совместный досуг?».

Процессный мотив: «В чем будет состоять моя работа? Смогу ли я выполнять поставленные передо мной задачи иными способами, чем те, о которых говорите вы? Есть ли возможность выполнять иные задачи, которые не предусмотрены в рамках моего функционала? Каков график работы и могу ли я его изменять?».

Мотив вознаграждения: «Что я получу за выполнение мной работы? Если я выполню большой объем работы, получу ли я дополнительные бонусы?»

Мой «карьерный рост/статус» будет связан с увеличением получаемых мною привилегий? Лишусь ли я возможного поощрения, если сделаю что-то неправильно?».

Идейный мотив: «Для чего мы будем делать эту работу? Какова цель организации? Каково развитие проекта? Какова миссия и цель акции/проекта/организации?».

При мотивации во время привлечения волонтеров необходимо озвучивать все преимущества, которые могут получить участники волонтерской деятельности и ориентироваться на все пять типов мотивов. В этом случае каждый человек сможет найти в этом что-то свое.

Можно оперировать тем, что активное участие в волонтерской деятельности способствует развитию таких социальных навыков, как коммуникативные способности, лидерские навыки, самоорганизация, инициативность, опыт управления и делегирования.

Также необходимо проговаривать то, что это возможность приобретения новых знакомств, дружеского общения, проведения свободного времени в интересной и полезной для общества форме.

Во время работы волонтером можно овладеть новыми компетенциями: механизмами целеполагания, планирования, управления, анализа, научиться действовать в условиях нестандартных и стрессовых ситуаций.

Очень важно при появлении волонтера в организации выяснить и учитывать мотивы, приведшие его в волонтерскую деятельность, также отслеживать их динамику и постоянно актуализировать, чтобы человек всегда мог найти то, ради чего он остается в коллективе и развивается параллельно с ним.

С течением времени работы в волонтерской организации добровольцы, мотивы которых учитываются, становятся ее неотъемлемой частью

и не мыслят своего существования без работы в сфере добровольчества.

Мотивация – это то, что побуждает волонтера быть с организацией, продолжать свою деятельность. Мотивация – это дело двух сторон: организатор предлагает ряд возможностей, волонтер выбирает самые интересные для него.

Частой ошибкой с печальными последствиями становится момент, когда организатор путает мотивацию с поощрением и тем самым задаривает волонтера, а не мотивирует его.



## КЛЮЧ 5. Поощрение

Поощрение волонтеров строится из признания их вклада, и этот этап начинается исключительно в конце работы, когда как мотивация работает на всех этапах: при привлечении – чтобы волонтер начал работу, во время работы – чтобы исключить выгорание, по окончании работы – чтобы включить его желание действовать дальше.

### Признание волонтеров

Признание всегда должно быть своевременным, мало кто будет рад словам благодарности с опозданием на месяц. Также признание должно быть искренним, индивидуальным и публичным.

Выражая признание волонтерам, можно отметить ценность и важность деятельности, персональный вклад волонтера, его личные успехи, инициативность, опыт и неповторимость личностных качеств.

При **классификации видов признания** можно выделить следующие формы:

1. Формальное признание – со стороны сотрудников и руководства организации (благодарственные речи, письма, вручение отличительных знаков и почетных наград).
2. Неформальное признание – со стороны волонтеров и благополучате-

благополучателей (слова благодарности, проявление уважения и внимания к личности, интереса к самочувствию, здоровью, делам, предложение помощи).

3. Материальное признание в виде материальных стимулов (рекомендации, дипломы и сертификаты, компенсация расходов в процессе осуществление волонтерской деятельности, поездки и встречи, обучение, скидки/бесплатные билеты на мероприятия, поощрения от партнеров, сувениры с символикой организации или мероприятия).

4. Нематериальное признание в различных формах (публичное объявление благодарности, привлечение к принятию решений и разработке программ, проставление опыта в личную книжку волонтера, возможность карьерного роста, благодарность в виде статьи или сюжета в СМИ с упоминанием волонтера).

Прежде чем продумать систему поощрений и признания, необходимо разобраться с видами и способами мотивации волонтеров, чтобы учесть особенности всех и уделить каждому волонтеру внимание в той форме, которая ему наиболее понятна и приятна.

### **Работа с организаторами и партнерами (основные аспекты)**

Когда вы выстроите работу с волонтерами внутри организации, ваша команда станет успешно осуществлять свои проекты, будьте готовы к тому что рано или поздно появятся партнеры с потребностью в волонтерах.

Вы, как организатор волонтерской деятельности, должны будете уметь правильно взаимодействовать с партнерами по вопросам создания волонтерского корпуса для их проектов с методической, организационной и документационной стороны.

## **Правильное позиционирование волонтерской деятельности**

Первое и самое важное в работе с организаторами и партнерами – суметь донести до них важность работы волонтера. Партнеры должны хорошо ориентироваться в терминологии и смыслах волонтерской деятельности.

Ошибочно думать, что «и так все все знают».

Это мы с вами, ежедневно находясь в контакте с волонтерами, воспринимаем нюансы волонтерской деятельности как незыблемые истины, а у новых в этой сфере людей может быть неверное представление о том или ином аспекте.

Важно проговорить и прописать роли, функции, цели и задачи, права, обязанности и границы ответственности волонтеров и донести эту информацию до всех организаторов.

## **Составление контакт-листа**

Контакт-лист – документ-указатель по всем ключевым фигурам мероприятия. Содержит в себе Ф.И.О., контактный телефон и функцию на мероприятии. Из контакт-листа должно быть понятно, в каком конкретном случае кому звонить. Контакт-лист должен быть у каждого функционального лица на мероприятии.

Иногда суженный контакт-лист выдается участникам мероприятия для того, чтобы по различным вопросам они могли обратиться именно к тем лицам, которые отвечают за тот или иной вопрос.

## **Проработка признания и сервисов для волонтеров**

Важным аспектом при работе с партнером является проработка признания и сервисов для волонтеров. Чем крупнее и значимее событие, тем больше и качественнее должна быть проработана мотивационная программа.

## Обязательные сервисы, которые необходимо предоставить волонтерам:

- питание для волонтеров;
- предоставление экипировки;
- бесплатный проезд до места работы и обратно.

По договоренности могут быть предоставлены и другие сервисы, максимально обеспечивающие качественную работу волонтера. Это может быть мобильная связь, медицинская страховка, рабочий планшет и пр.

## Могут быть следующие виды поощрений:

- благодарственные письма;
- церемонии награждения лучших волонтеров;
- встречи с интересными людьми;
- вечеринки и конкурсы для волонтеров;
- публикация в СМИ и социальных сетях информации о достижениях волонтеров;
- памятные сувениры от администрации и спонсоров и пр.

Программа поощрений должна включать все аспекты потребностей волонтеров со всеми видами мотивации.

- **Фирменная экипировка** – формирует чувство принадлежности к событию или организации, обеспечивает защиту от погодных условий (куртки, кепки, дождевики), удобство в работе (рюкзаки, сумки).
- **Бейджи, аккредитации** – формирует чувство статуса участия в качестве организатора.
- Посещение программы во внерабочее время досуговых мероприятий

## Заключение

Вот и подошло наше путешествие по миру волонтерства к своему завершению, надеюсь, что каждый почерпнул из него что-то важное и новое для себя, нашел ответы на интересующие вопросы. Благодарим вас за то, что присоединились к этому путешествию и выбрали для себя дорогу волонтерства. Думаем, что у каждого читателя сложилась своя картинка мира волонтерства, и с большой вероятностью можем сказать, что каждый найдет себе уютный уголок в этом мире, кто-то в роли волонтера, кто-то в роли организатора волонтерской деятельности, а кто-то в роли доброполучателя.

И как однажды сказал Махатма Ганди о человеке: «Маленькое тело, обусловленное духом и воодушевленное неугасимой верой в свою миссию, может изменять ход истории.», думаем, что это выражение идеально описывает значимость каждого волонтера и его влияния на окружение.

Давайте вместе писать историю Добрых дел!

## Глоссарий

**Анкета волонтера** – документ, предназначенный для получения начальной информации о волонтере для собеседования, отбора и определения на функцию. Включает в себя личные данные, контакты, место работы/учебы, знание языков, интересы, опыт волонтерской работы, особые навыки, наличие автотранспорта и т.д.

**Анкетирование** – наиболее распространенный метод опроса, в котором общение опосредовано текстом анкеты, направленным на выявление количественно-качественных характеристик кандидата в волонтеры.

**Благодарственное письмо** – это деловое письмо, содержащее слова благодарности волонтеру за проделанную работу, проявленные качества, особый вклад и т.п, является инструментом поощрения.

**Благополучатели** – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей и/или помощь от волонтеров (добровольцев).

**Волонтер (доброволец)** – физическое лицо, осуществляющее в свободное от работы (учебы) время добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность, без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возможного возмещения связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности затрат).

**Волонтерская (добровольческая) деятельность** – добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в интересах получателей помощи добровольца (волонтера).

**Волонтерская (добровольческая) организация** – некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет

добровольческие (волонтерские) программы и проекты, привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

**Волонтерский корпус** – группа волонтеров, сформированная для решения волонтерских задач конкретного события или мероприятия.

**Волонтерство в медицине** – волонтерская (добровольческая) деятельность в сфере здравоохранения, направленная на повышение качества медицинской помощи на всех ее этапах: профилактическом, лечебном и реабилитационном (адресная помощь больным, просветительская деятельность по профилактике заболеваний, помощь в лечебно-профилактических учреждениях, помощь в рамках медицинского сопровождения массовых и спортивных мероприятий, санитарно-профилактическая работа).

**Волонтерство общественной безопасности** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь службам экстренного реагирования в профилактике и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, помощь в организации обеспечения безопасности на массовых событиях, поиске пропавших людей, содействие интернет-безопасности и т.д.

**Выгорание** – потеря интереса к деятельности из-за различных обстоятельств: физическая и моральная усталость, однообразность работы, рутинность, стрессы, проблемы со здоровьем, отсутствие мотивации и признания и др.

**Донорство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на популяризацию добровольной сдачи крови и (или) ее компонентов донорами (помощь в организации мероприятий и донорских акций, просветительская деятельность, сдача крови и ее компонентов и т.д.).

**Культурное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с организацией и проведением мероприятий, направленных

на формирование культурной идентичности, сохранение и передачу культурного и исторического наследия (проведение экскурсий, работа с туристическими группами, с музейными и библиотечными фондами, помощь в реставрации памятников истории и культуры, обучение различным видам творческих практик и т.д.).

**Личная книжка волонтера (ЛКВ)** – это система записи и учета достижений волонтеров в программах добровольческой деятельности. Цель создания такой системы - признание вклада участников волонтерского движения в социально-экономическое развитие в Москве.

**Медиаволонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на формирование информационного поля вокруг общественно-значимых событий, информационную поддержку социальных проектов (создание контента и его распространение в СМИ и социальных сетях в качестве волонтеров-фотографов, журналистов, SMM-специалистов, видеооператоров).

**Мотивация волонтеров** – совокупность внешних и внутренних движущих сил, побуждающих людей вступать в волонтерское движение и находиться в его рядах.

**Обучение волонтеров** – процесс подготовки, состоящий из теоретического и практического блоков.

**Организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности** – некоммерческие организации и физические лица, которые привлекают на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляют руководство их деятельностью.

**Памятка волонтера** – документ, который включает описание программы, работы волонтера, информацию, которую необходимо знать волонтеру,

объем и время работы, график, требования, знания и навыки, которыми должен обладать волонтер, систему менеджмента, обучения, контроля и оценки его деятельности.

**Патриотическое волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на гражданско-патриотическое воспитание, восстановление и сохранение исторической памяти (помощь в организации патриотических акций и мероприятий, помощь ветеранам и ветеранским организациям, поисковые работы, исторические реконструкции и т.д.).

**Рекомендательное письмо** – документ, содержащий отзыв о работе волонтера и его качествах, своего рода характеристика волонтера; составляется в свободной форме; его задача – отразить качества человека, важные для решения о принятии на будущий волонтерский проект, на работу, для портфолио, получения повышенной стипендии и т.д.

**Рекрутинг волонтеров** – отбор потенциальных волонтеров программы/проекта организации, соответствующих разработанным и заявленным функциям и качествам.

**Событийное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на помощь в организации и проведении крупных значимых событий местного, регионального, федерального и международного уровней (помощь на конференциях, съездах, форумах, праздниках, концертах и т.д.).

**Соглашения** – документы, регламентирующие деятельность волонтера на конкретном мероприятии, могут быть различной тематики.

**Социальное волонтерство (добровольчество)** – волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на оказание помощи, прежде всего, незащищенным слоям населения, нуждающимся во внимании и(или) постоянном уходе (помощь детям-сиротам, многодетным семьям, инвалидам,

пожилым одиноким людям, бездомным, бывшим заключенным, беженцам и другим).

**Спортивное волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность, связанная с участием в организации и(или) проведении физкультурных и спортивных мероприятий городского, регионального, федерального и международного уровней на территории Российской Федерации, проектов и (или) программ по популяризации спорта и пропаганде здорового образа жизни.

**Экологическое волонтерство** – волонтерская (добровольческая) деятельность в области защиты окружающей среды, направленная на формирование экологической культуры в обществе (помощь заповедным территориям, животным, озеленение, раздельный сбор отходов, экологическое просвещение и т.д.).

# Приложения

Приложение 1. Анкета кандидата в волонтеры XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов.

<b>ID:</b> _____
------------------

## Общее интервью с кандидатом в волонтеры

ФИО кандидата (полностью)	
Дата проведения интервью: _____	Время начала интервью: _____
ФИО интервьюера (полностью)	
Способ проведения интервью (очное, телефонное, skype):	

## Общее интервью с кандидатом в волонтеры

Качества и навыки кандидата	Оценка		
	5	3	0
Мотивация	5	3	0
Командность / Коммуникабельность	5	3	0
Опыт волонтерской деятельности	5	3	0
<b>Итого</b>	<b>/15</b>		

Уровень владения английским языком	Начальный	Разговорный	Продвинутый
Другие языки (укажите)			

Возможность работать с 9 по 23 октября 2017 года	Да	Нет
--	----	-----

Общее впечатление:		

Рекомендованные функциональные направления:	1.	
	2.	

Итоговое решение	Да	Возможно	Нет
------------------	----	----------	-----

## Начало интервью:

Добрый день, меня зовут \_\_\_\_\_, сегодня я проведу с Вами интервью. А как зовут Вас? Скажите, как Вы предпочитаете, чтобы к вам обращались: на «Вы» или на «ты»? Наша беседа займет не более 15 минут, и главной целью будет понять, соответствует ли Ваша/твоя мотивация, навыки и умения требованиям, предъявляемым к волонтерам XIX Всемирного фестиваля молодежи и студентов.

Я буду делать пометки в ходе интервью, поэтому не волнуйтесь(ся), что я не буду смотреть на Вас/тебя. Я Вас/тебя внимательно слушаю!

**1. Расскажи(те), что Вы/ты знаете о предстоящем Фестивале, и почему он вызывает у Вас/тебя интерес? Почему Вы/ты хотите(шь) стать волонтером Фестиваля?**

**2. У Вас/тебя есть волонтерский опыт? Если да, то вкратце, пожалуйста, расскажи(те) о нем.**

**3. Приведи(те) пример, когда Вы/ты работал(и) в команде.**

4. Проверим ваш/твой уровень знания английского языка по карточкам. Скажите, какими еще иностранными языками Вы/ты владеете(шь)?

5. Вы/ты выбрал(и) направление деятельности \_\_\_\_\_ (см. в анкете). Как вы/ты представляете(шь) себе данную деятельность, и какие задачи вы/ты готов(ы) решать?

### **Окончание интервью:**

Спасибо Вам/тебе за то, что уделил(а/и) нам время. Мы собираемся провести интервью с каждым кандидатом и только после этого примем итоговое решение. Уведомление об итоговом решении придет всем кандидатам на электронную почту в июне 2017 года.

При изменении ваших/твоих данных просим своевременно актуализировать их в личном кабинете. Регулярно проверяй(те) свою электронную почту и личный кабинет, в котором мы будем размещать учебные и информационные материалы.

У Вас/тебя есть какие-либо вопросы? На этом наше интервью окончено. Всего доброго!

## **Дополнительные рекомендованные вопросы интервью**

**ВНИМАНИЕ:** на каждый из вопросов следует уделять примерно 2-3 минуты.

Заметка: Для волонтера особенно важно уметь общаться, быть позитивным и доброжелательным с каждым, кто к нему обратится. Волонтер – это лицо Фестиваля.

### **1. МОТИВАЦИЯ И ЭНТУЗИАЗМ**

- Почему Вас/тебя привлекает волонтерская деятельность?
- Какие плюсы и минусы работы волонтером Вы/ты бы мог(ли) назвать?
- Приведи(те) пример, когда нужно было быстро выполнить большой объем работы/сложную и ответственную задачу. Какие сложности и препятствия возникали?

### **2. КОММУНИКАбельность И ОТКРЫТОСТЬ**

– Расскажи(те) о случае из Вашей/твоей жизни, когда Вы/ты сделал(а/и) все зависящее от Вас/тебя, чтобы помочь коллеге, другу или представителю общественности? С кем Вы/ты взаимодействовал(а/и) в ходе разрешения этой ситуаций? В чем заключались дополнительные усилия, которые Вы/ты прикладывал(а/и)?

- Каждому из нас случалось допускать какие-либо ошибки в работе. Приведите пример, когда Вы/ты допускал(и) ошибку. Что это была за ситуация? Какие были последствия?

### **3. КОМАНДНОСТЬ И УВАЖЕНИЕ**

- В чем плюсы и минусы работы в команде?
- Почему для Вас/тебя было важно работать над достижением цели именно в команде?
- Оцени(те) вклад участников и отношение в команде по достижению цели?

#### 4. ОРГАНИЗОВАННОСТЬ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

- Опиши(те) ситуацию, когда Вы/ты был(а/и) чрезмерно загружен(а/ы) и работал(а/и) в сложных условиях?
- Как Вы/ты себя чувствовал(а/и) в процессе решения этой проблемы?
- Ситуация изменялась, усложнялась по мере решения задачи? Как Вы/ты справились(лесь/лась) с этим?
- Вы/ты составляешь план на день? Выполняешь все его пункты?
- Приведи(те) пример, когда Вам/тебе нужно было быстро переключиться с одной задачи на другую. С какими сложностями Вы/ты столкнулись(ся/ась)? Как Вы/ты себя чувствовали(а)?
- Приведи(те) пример, когда Вы/ты выполняли(а) долгую, изнурительную, маловажную работу?
- С какими сложностями столкнулись(ся/ась)? Как Вы/ты себя чувствовали(л/ла)?

#### 5. ПРОАКТИВНОСТЬ

- Расскажи(те) о ситуации, когда Вам/тебе удалось преодолеть себя, и потом Вы/ты гордились(лесь/лась) собой?
- В чем заключался вызов и потребность в испытании себя?
- Почему, несмотря на всю сложность задачи, Вы/ты испытал(а/и) удовлетворение от ее решения?

#### 6. СООТВЕТСТВИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ОБЛАСТИ

- Как Вы/ты считаете(шь), на какой функций Вы/ты будете(шь) более успешно выполнять работу волонтера?
- Как Вы/ты думаете(шь), почему именно эти навыки особенно важны для этой области?

## Дополнительные рекомендованные вопросы интервью

**ВНИМАНИЕ:** на каждый из вопросов следует уделять примерно 2-3 минуты.

Заметка: Для волонтера особенно важно уметь общаться, быть позитивным и доброжелательным с каждым, кто к нему обратится. Волонтер – это лицо Фестиваля.

### 1. МОТИВАЦИЯ И ЭНТУЗИАЗМ

- Почему Вас/тебя привлекает волонтерская деятельность?
- Какие плюсы и минусы работы волонтером Вы/ты бы мог(ли) назвать?
- Приведи(те) пример, когда нужно было быстро выполнить большой объем работы/сложную и ответственную задачу. Какие сложности и препятствия возникали?

### 2. КОММУНИКАбельность И ОТКРЫТОСТЬ

- Расскажи(те) о случае из Вашей/твоей жизни, когда Вы/ты сделал(а/и) все зависящее от Вас/тебя, чтобы помочь коллеге, другу или представителю общественности? С кем Вы/ты взаимодействовал(а/и) в ходе разрешения этой ситуаций? В чем заключались дополнительные усилия, которые Вы/ты прикладывал(а/и)?
- Каждому из нас случалось допускать какие-либо ошибки в работе. Приведите пример, когда Вы/ты допускал(и) ошибку. Что это была за ситуация? Какие были последствия?

### 3. КОМАНДНОСТЬ И УВАЖЕНИЕ

- В чем плюсы и минусы работы в команде?
- Почему для Вас/тебя было важно работать над достижением цели именно в команде?
- Оцени(те) вклад участников и отношение в команде по достижению цели?



**НЕ ЗАБУДЬ ВЗЯТЬ ПАСПОРТ!**

**ОБЩАЯ ПАМЯТКА ХРАНИТЕЛЯ «ЗАРЯДЬЯ»  
(информационный материал)**

г. Москва, 2017г.

## О Парке «Зарядье». Концепция

**Парк «Зарядье»** – это уникальный объект архитектуры в самом сердце Москвы. Идея создания нового парка была предложена Владимиром Путиным в 2012 году. В 2013 году главный архитектор Москвы Сергей Кузнецов объявил конкурс на разработку проекта организации парка на месте исторического района Зарядье. В апреле 2015 года начато строительство парка.

«Зарядье» – **самый крупный парк в историческом центре Москвы за последние 70 лет. Это проект мирового уровня**, основанный на опыте создания таких известных зарубежных аналогов, как Центральный парк и Парк у Бруклинского моста в Нью-Йорке, парк «Миллениум» в Чикаго, «Сады у залива» в Сингапуре.

В основе ландшафтно-архитектурной концепции «Зарядья» – **принцип «природного урбанизма»**, позволяющий в самом центре Москвы, среди шума и суеты, создать уголок спокойствия и тишины, где каждый сможет побыть наедине с самим собой, с природой.

Дата открытия Парка: **09 – 10 сентября 2017 год.**

### Концепция парка

Важная часть наследия и идентичности России – многообразие ее ландшафтов. Концепция Парка Зарядье предполагает, что все ключевые ландшафтные зоны страны представлены в одном месте: северные пейзажи и степи, леса и пойменные луга. По замыслу архитекторов ландшафтные зоны образуют своеобразные пояса, спускающиеся с севера на юг. Так, зона северных ландшафтов расположена на северо-востоке, в то время как пойменные луга расположены на юго-западе, что позволяет сохранять важные видовые панорамы. Разница высот дает возможность создать естественную систему сбора воды. Четыре ландшафтные зоны вытягиваются и перекрывают друг

друга в узловых точках парка, где расположены павильоны, которые обеспечивают функции отдыха, развлечений и образования. Парк создан полностью на искусственном основании – ярко выраженный рельеф с холмами и низинами сформирован над подземными сооружениями (павильонами Зарядья). Перепад между самой высокой и самой низкой точками составляет 27-28,5 метра.

Придя в «Зарядье», вы не увидите траву и газон, привычную для других московский парков. Здесь нельзя устроить пикник или совершить пробежку, прокатиться на велосипеде. В парке собрана **уникальная ботаническая коллекция, которой нет ни где в мире**. «Зарядье» ломает стереотипы обычного общественного пространства, в нем представлена наша страна в «миниатюре». **Это скорее не парк, а музей под открытым небом**. Его зеленое пространство разделено на **4 ландшафтные зоны: лес (смешанный, хвойный, прибрежный, березняк), степь, луг, северный ландшафт, которые показывают природное богатство России, многообразие видов растений от Калининграда до Сибири**.

**Всего в парке высажено 752 дерева, порядка 8000 кустарников и более 26 000 травянистых растений.**

## Приложение №1.

### Карта ландшафтных зон и основных объектов Парка



Необходимо упомянуть о его памятниках, внесенных в список Всемирного наследия ЮНЕСКО, которые окружают это место. Они были сохранены и отреставрированы в процессе строительства. Это церковь Варвары Великомученицы, палаты Старого Английского Двора, Храм Максима Блаженного, Собор Знаменского монастыря и колокольня, Палаты бояр Романовых, Церковь Георгия Победоносца на Псковской горке, церковь «Зачатия Святой Анны, что в углу» и часть Китайгородской стены, куда впервые смогут подняться все желающие.

## Описание основных объектов парка

### 1. Медиацентр

В нем находится **не имеющие аналогов в России медиакомплекс «Полет»** с огромным параболическим экраном, подвижной платформой и многоканальным объемным звуком и **медиахолл «Машина времени»** с панорамным экраном (360 градусов) и интерактивным изображением.

В Медиакомплексе «Полет», современном кинозале «Зарядья», можно увидеть фильм **«Полет над Москвой»** и **«Полет над Россией»** (в 2018г.). Только представьте, вы садитесь в кресла, пристегиваетесь, как в самолете. И шоу начинается. Платформа движется, поднимается вертикально, и вы уже не в кинозале, а парите над землей. Мимо вас пролетают Московский Кремль, главные высотки столицы, небоскребы Москва-Сити, монастыри и храмы, новые стадионы, основные магистрали, центральные улицы и скверы, парки. Вы увидите Москву – крупнейший мегаполис Европы - с высоты птичьего полета.

В медиахолле «Машина времени» сидеть уже не придется. Весь кинозал, даже пол, – один сплошной экран. Вы сами станете участниками знаковых событий из жизни столицы, отправитесь в прошлое, увидите пожар Москвы 1812 года, запуск троллейбусов и метро, встретите великого космонавта Ю.Гагарина, вернувшегося из полета. Вы увидите, как творилась история, своими глазами.

В Медиацентре парка будет работать **Флагманский туристский информационный центр**, где можно узнать о программе парка, о главных достопримечательностях города, приобрести билеты на сеансы в медиакомплекс и медиахолл, Подземный музей и Выставочный зал и подобрать интересную экскурсию по Москве.

**В Выставочном зале Медиацентра вас ждет экспозиция «Русская Арктика»**, где будут представлены навигационные и метеорологические приборы

«папанинцев», работы художников и полярников, созданные во время их арктических экспедиций, редкие фото- и видеоматериалы из архивов и музеев России.

## 2. «Заповедное посольство»

Создан **уникальный научно-познавательный центр, аналогов которому нет в российской столице**. Здесь можно будет не только послушать лекции и семинары по биотехнологии, генетике, биологии, но и провести настоящие научные эксперименты: получить растение из пробирки, изучить микроорганизмы, узнать, почему бактерии могут светиться и даже выделить ДНК, что еще вчера было из области фантастики. В центре есть занятия и по экологии, географии. Программы «Заповедного посольства» – это не заурядные лекции и семинары, а увлекательные опыты, квесты, воркшопы и научные детективы. А еще в центре есть своя **подземная оранжерея – Флорариум** – с редкими видами растений и специальными аэропонными установками для экспериментов, которые в том числе помогут вырастить «космический» урожай.

## 3. Информационный павильон «Купол»

У входа в парк «Зарядье» со стороны Васильевского спуска находится **Информационный павильон – «Купол»**, еще один интересный архитектурный объект, своего рода «закладной камень» начала строительства парка. В его своде – многочисленные QR-коды хранят информацию об истории создания парка, о районе Зарядье. Доступ к ней можно получить через мобильные телефоны и планшеты.

## 4. Кафе «Чайный дом»

К услугам гостей парка открыты кафе и ресторан с национальной кухней. **Кафе «Зарядье»** – современный гастрономический фудкорт, где вместо банального фастфуда готовят блюда по рецептам российских губерний. По кон-

цепции заведения здесь используются исключительно отечественные продукты из разных уголков нашей страны – от Дальнего Востока до Крыма.

## 5. Ресторан «Восход»

Ключевой темой ресторана «Восход» стало покорение космоса. На этом построены интерьерные решения ресторана: дерзкие, яркие, футуристичные. Кухня же представлена из блюд бывших республик Советского союза. Здесь можно отведать борщ, драники, манты, хинкали, плов, шашлыки.

## 6. Амфитеатр и «Стеклянная кора»

А если подняться на самую высокую видовую точку парка – в Амфитеатре под «Стеклянной корой», то от живописных видов на город, точно захватит дух. Поразит и сама «Стеклянная кора» – крупнейшая в мире светопрозрачная конструкция без ограждающих стен. Площадь покрытия из металлического каркаса и стеклянных треугольников – 8 700 кв.м. «Кора» создает свой микроклимат, благодаря которому температура под ней на вершине холма выше, чем на улице. Она прячет от непогоды Большой амфитеатр парка и позволяет выращивать растения, характерные для субтропиков.

В парке созданы новые концертные и музыкальные городские площадки: Большой и малый амфитеатры и Концертный зал.

**Большой амфитеатр**, одна часть которого находится под «Стеклянной корой», а другая - под открытым небом, это новое место для проведения культурных событий города – концертов, представлений. Это одна из крупнейших фестивальных площадок вместимостью 1 500 человек. Рядом с ней - малый амфитеатр на 400 посадочных мест.

**Концертный зал парка** – это многофункциональная музыкальная площадка мирового уровня с уникальной акустической системой. Он откроется уже в следующем году. Две сцены зала на 1 560 и 400 мест и трансформируемый партер позволят воплотить в жизнь самые амбициозные творческие проекты.

Toyota – президента компании «Nagata Acoustics», в послужном списке которого звуковое проектирование концертного зала Уолта Диснея в Лос-Анджелесе, центра искусств Ричарда Фишера в Нью-Йорке и другие.

## **7. Парящий мост**

Снаружи парка не менее интересно, чем в его павильонах. Чего стоит только **«Парящий мост»** – новая смотровая площадка города, которая «вылетает» над уровнем Москвы-реки на 70 м в длину, и при этом не содержит опор и поддерживающих конструкций. С нее открываются завораживающие виды на Кремль и набережную, на центр Москвы. Здесь можно сделать оригинальные фото и селфи.

## **Общие правила поведения в Парке**

1. Курить, распивать и проносить с собой алкогольные напитки, а также находиться в парке в состоянии алкогольного опьянения категорически запрещено;
2. Гулять по парку можно по специально отведенным тропинкам и дорожкам;
3. Велосипедам, самокатам, роликам и пр. проход в парк запрещен;
4. Детская площадка предназначена для детей;
5. Выгул собак на территории парка запрещен;
6. Съёмка аттракционов парка категорически запрещена.

## **Правила поведения волонтера**

1. Не курить на площадке;
2. Соблюдать правила ношения формы;
3. Нецензурная лексика категорически запрещена;
4. Выполнять задачи в рамках своей зоны ответственности;

5. Соблюдать систему взаимодействия в корпусе;
6. Взаимодействие со СМИ требует согласования.

## Требования к волонтерам

№	Категория требования	Наименование требования	Комментарии
1.	Общие	Без вредных привычек	Курение в месте проведения мероприятия во время проведения мероприятия недопустимо.
			Употребление ненормативной лексики запрещено
		Запрещенные	Проявление словесной, физической, поведенческой агрессии к другим волонтерам, гостям мероприятия и иным людям
			Проявление неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, достатку, половому признаку.
			Покидать мероприятие до окончания без уважительных причин и уведомления тим-лидера и координатора объекта (координатора от функции).
			Подвергать риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье окружающих.

2.	Личные коммуникативные	Коммуникабельность, активность, ответственность, инициативность, вежливость и знание делового этикета	<b>Комментарии</b>	
		Речь		Родной язык – русский. Грамотная устная и письменная речь обязательна.
		Опыт		Наличие опыта участия в массовых мероприятиях в качестве волонтера.
3.	Личные коммуникативные	Опрятная внешность	Чистые волосы натуральных оттенков, стрижка/укладка некардинального характера	
			Отсутствие татуировок на открытых участках тела.	
			Не вызывающий маникюр	
			Чистые волосы. Длинные волосы убранные в хвост.	
		Формат одежды	Черные или темно-синие брюки, джинсы (без рисунков, страз, потертостей, дырок и т.д.) Закрытая светлая обувь спортивного вида или другого без каблуков.	

## Обязанности волонтера

Во время нахождения в Парке волонтер обязан:

- надлежащим качеством исполнять свои обязанности в соответствии с таблицей функциональных блоков работ;
- быть приветливым и вежливым с гостями и участниками мероприятия при ЛЮБЫХ обстоятельствах;
- быть готовым выполнить незапланированное поручение (от своего тим-лидера);
- бережно относиться к любому имуществу, находящемуся на территории проведения мероприятия, соблюдать чистоту и порядок в зонах своей ответственности;
- употреблять любые продукты питания исключительно в специально отведенных зонах питания (столовая, штаб волонтеров). Жевательная резинка запрещена.
- покидать зону своей ответственности исключительно с согласования со своим тим-лидером;
- перед выходом на место проведения мероприятия внимательно ознакомиться с данной памяткой;
- на смене вы должны быть в волонтерской форме!

**Помните, что пока вы находитесь в волонтерской форме – вы являетесь представителем мероприятия и придерживаетесь всех правил персонала.**

- обращайтесь к тим-лидеру в случае конфликтных ситуаций с организаторами и гостями;
- не разглашать конфиденциальные сведения о Парке, осуществлять взаимодействие с прессой и СМИ только согласовав это взаимодействие с тим-лидером и менеджером;

- добавляйте в соцсети качественные фото и картинки, используйте определенные хэштеги.

**#Мосволонтер #волонтерымосквы #волонтерызарядья #паркзарядье #хранителизарядья**

- соблюдайте правила личной гигиены, своевременно информируйте тим-лидера об ухудшении состояния здоровья или травмах.

## **Запись на смену. Инструкция**

В октябре волонтеры в Парке будут задействованы каждую неделю с четверга по воскресенье включительно.

Для того, чтобы записаться на участие, нужно пройти по ссылке, указанной ниже и выполнить ряд действий:

1. Найти себя в списке.
2. Проверить правильность написания ФИО, номера телефона и почты.
3. Выбрать удобные для Вас дни и в ячейках, попадающих под эти дни, указать номер смен, в которые Вы готовы участвовать.
4. Смены в таблице, согласно примеру, указываются следующим образом:  
| 1 смена | 2 смена | 1 и 2 смены | – указывается один из предложенных вариантов, наиболее подходящий Вам.

Примечание: Волонтеры «Зарядья» задействованы в двух сменах. Можно принять участие в одной смене или быть задействованным весь день (две смены): 1 смена – с 12:00 до 16:00; 2 смена – с 16:00 до 20:00. Встреча каждой смены будет осуществляться за полчаса до начала выхода на площадку, т.к. сбор и брифинг волонтеров в штабе может занимать какое-то время.

Необходимо заполнить все согласно инструкции, тогда Вам будет предоставлена вся необходимая информация касательно времени, места встречи и необходимых подробностях.

## График смен на неделю формируется до 12:00 среды каждой недели

Это значит, что, если Вы хотите принимать участие в корпусе Хранителей «Зарядья» на ближайшей неделе, Вам необходимо указать смены до 12:00 среды данной недели. По истечению этого времени информация на данную неделю приниматься не будет.

**ВНИМАНИЕ!** Просим корректно указывать смены и дни, согласно Вашим возможностям и Вашему желанию. Если Вы не уверены в готовности принять участие на последующих неделях, значит сперва следует указать ближайшие дни, в которых Вы уверены. В последующие дни Вы также сможете указать удобные для Вас смены (ссылка будет активна всегда).

Если Вы указали смену участия, но в итоге выяснилось, что Вы не сможете принять участие в данную смену, в данный день, убедительно ПРОСИМ зайти в таблицу и отметить данную смену **КРАСНЫМ**.

Данные в таблице после ввода сохраняются автоматически!

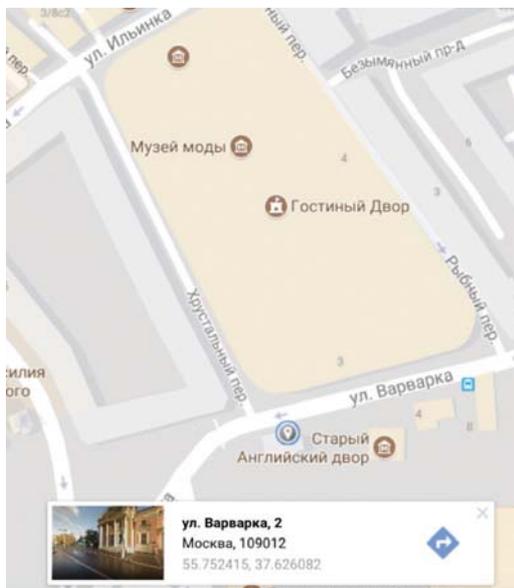
**Ссылка для ввода данных:**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1udnydKO-0\\_oaXMZLO5Fo5VjFkKSr-SvOulVoN6py58g/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1udnydKO-0_oaXMZLO5Fo5VjFkKSr-SvOulVoN6py58g/edit#gid=0)

## Выход на площадку

1. Встреча каждой смены будет осуществляться за полчаса до начала выхода на площадку, т.к. сбор и брифинг волонтеров в штабе может занимать какое-то время. Встреча осуществляется согласно выбранной смене у 17 подъезда Гостиного двора (ОРИЕНТИР – Варварка, дом 2).

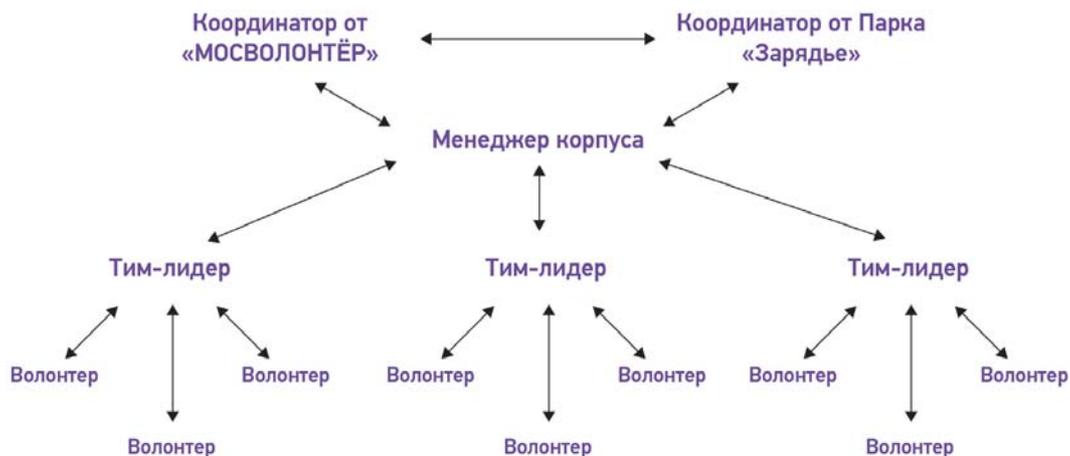
Схема прилагается.



2. После встречи волонтеры под руководством ответственного лица отправляются в штаб. Волонтерам под роспись выдаются манишки. На рабочей смене волонтер должен находиться в манишке.

3. В штабе тим-лидеры распределяют волонтеров, брифуют и далее расставляют волонтеров по зонам ответственности.

## СИСТЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



## Функция Хранителей «Зарядья»

Смотритель Парка

### Задачи:

1. Информирование;
2. Навигация;
3. Разъяснение правил поведения;
4. Помощь в организационных работах.

## Сервисы для волонтеров

1. В одном из помещений Медиацентра располагается штаб Хранителей «Зарядья»;
2. В штабе имеются чайник и микроволновка.
3. Из питания имеется легкий перекус и чай. Лучше всего взять еду с собой.
4. Волонтер «Зарядья» на время смены снабжается брендированной манишкой. Идентификация волонтера на площадке осуществляется именно по данной экипировке. Волонтер осуществляет свою деятельность в Парке строго в брендированной экипировке и относится к ней бережно.

## Контакт лист

- Общая координация – Ресурсный центр «Мосволонтёр»
- Координатор проекта – Павел Степанов,
- Менеджер волонтерского корпуса (по рабочим вопросам по сменам, расписанию и пр.) – Вячеслав Мордвинов,
- Единый источник информации по всем вопросам корпуса Хранителей «Зарядья» - эл.адрес: [zaryadye@mosvolonter.ru](mailto:zaryadye@mosvolonter.ru)

Удачи Вам, волонтеры Москвы! Помните - Вы лицо нашей столицы!

### ВАЖНО:

Вы являетесь лицом города. Вы представляете волонтерское сообщество города Москвы! Как Вы будете себя вести, так и запомнят всех волонтеров города!

# Приложение №3.



МОСВОЛОНТЁР № \_\_\_\_\_

фотография  
формата 3x4  
2 шт.

## Заявление на выдачу личной книжки волонтера

*Прошу Вас выдать мне личную книжку волонтера для подтверждения и учёта моей волонтерской деятельности.*

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

1. Возраст (полных лет) \_\_\_\_\_

2. Дата рождения (чч/мм/гг) \_\_\_\_\_

3. Место рождения \_\_\_\_\_

4. Гражданство \_\_\_\_\_

5. Название учебного заведения \_\_\_\_\_

6. Место работы/ должность \_\_\_\_\_

7. Адрес проживания \_\_\_\_\_

8. Телефон (моб.) \_\_\_\_\_

9. E-mail \_\_\_\_\_

10. Социальные сети \_\_\_\_\_

11. Опыт волонтерской деятельности (указать названия 1-2 мероприятий) \_\_\_\_\_

12. Через какую волонтерскую организацию подано заявление:

Мосволонтер

Другая \_\_\_\_\_

Достоверность сведений, указанных выше, подтверждаю

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 год \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

\*Все поля являются обязательными к заполнению

