

Министерство экономического развития Российской Федерации  
Всероссийский союз общественных объединений пациентов

## **Привлечение волонтеров к работе общества пациентов**

**Сборник методических и учебных материалов**

**2015**

**Привлечение волонтеров к работе общества пациентов. Сборник методических и учебных материалов / Под ред. Ю.А.Жулева. - Самара, 2015. – 84 с.**

Настоящий сборник содержит образовательную программу «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов» в вариантах для очного и дистанционного освоения, а также методические и учебные материалы для реализации программы.

Программа подготовлена в рамках проекта «Создание системы правовой поддержки социально ориентированных НКО в области защиты прав пациентов в сфере здравоохранения и социальной защиты».

Программа посвящена технологиям работы некоммерческих организаций с волонтерами и предназначена для участников некоммерческих неправительственных общественных организаций, представляющих интересы пациентов, действующих в сфере здравоохранения.

Настоящее издание осуществлено на средства субсидии из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций, предоставленной Министерством экономического развития Российской Федерации Всероссийскому союзу общественных объединений пациентов на основании Соглашения № № С-747-ОФ/Д19 от 10.12.2014 г.

Подписано в печать 23.03.2015 г.  
Формат А4 210 x 297  
Тираж 400 экз.  
Отпечатано в ООО «ШЕЛКОВЫЙ ПУТЬ»

© Всероссийский союз общественных объединений пациентов  
© Министерство экономического развития Российской Федерации

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Программа «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов»: вариант для дистанционного освоения.....	5
Программа «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов»: вариант для очного освоения.....	7
Приложение 1. Учебные материалы к программе «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов».....	10
<i>К теме 0</i> .....	10
<i>К теме 2</i> .....	11
<i>К теме 3</i> .....	23
<i>К теме 4</i> .....	24
Приложение 2. Методические материалы к программе «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов».....	28
<i>К теме 1</i> .....	28
<i>К теме 2</i> .....	37
<i>К теме 3</i> .....	60
<i>К теме 4</i> .....	68
Список литературы	84

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящая образовательная программа «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов» подготовлена Всероссийским союзом общественных объединений пациентов (сокращенно - Всероссийским союзом пациентов) в рамках проекта «Создание системы правовой поддержки социально ориентированных НКО в области защиты прав пациентов в сфере здравоохранения и социальной защиты».

Проект реализуется на средства субсидии из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций, предоставленной Министерством экономического развития Российской Федерации Всероссийскому союзу общественных объединений пациентов на основании Соглашения № № С-747-ОФ/Д19 от 10.12.2014 г.

Программа является базовой по основам работы с добровольцами. После освоения данной программы участники пациентских НКО смогут выстраивать программу по работе с добровольцами, их привлечению, отбору, мотивации, оценке.

Настоящая программа, как и остальные программы проекта «Создание системы правовой поддержки социально ориентированных НКО в области защиты прав пациентов в сфере здравоохранения и социальной защиты», разработана в двух вариантах – для очного освоения в формате обучающего интерактивного семинара и для дистанционного освоения в формате вебинара.

Разница в формате организации обучения (очное и дистанционное) диктует как разницу в планируемых результатах освоения программы, так и разницу в формах организации учебных занятий.

Программа предназначена для активистов пациентского движения, участников некоммерческих общественных организаций, а так же сотрудников государственных органов и учреждений и иных социальных партнеров, заинтересованных в развитии добровольческого движения в сфере здравоохранения.

## **ПРОГРАММА «ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ ОБЩЕСТВА ПАЦИЕНТОВ»: ВАРИАНТ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ОСВОЕНИЯ**

### **Пояснительная записка**

Программа «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов» предназначена для повышения квалификации активистов пациентских НКО в сфере работы с добровольцами.

### **Цель программы**

Обеспечить информирование целевой аудитории о технологии работы обществ пациентов по привлечению добровольцев.

### **Образовательный результат**

В результате освоения программы обучающиеся получат представление:

- о развитии добровольчества в разных странах мира, в России;
- о цикле управления добровольцами;
- о разработке программы по работе с добровольцами в организации;
- о формах поиска и набора добровольцев;
- о направлениях обучения добровольцев;
- о мотивации добровольцев, кураторстве;
- о формах оценки добровольцев.

Ожидаемый эффект от реализации программы – оснащение целевой аудитории информацией для организации эффективной работы по привлечению добровольцев в НКО.

Программа осваивается в режиме вебинара.

Длительность программы составляет 4 часа.

Освоение программы организовано занятиями по 2 часа, между которыми должен быть перерыв. Программа с учетом перерыва может быть освоена обучающимися как в один день, так и с перерывом на день и более, но не более чем на неделю.

Выбор методов освоения программы обусловлен спецификой формата вебинара – чередование мини-лекций, организации ответов обучающихся на вопросы на понимание с помощью электронных голосований, организации обратной связи с обучающимися через чат и с помощью функции видеоконференции. Учитывая специфику работы вебинара, ведущим необходимо уделять особое внимание смене деятельности обучающихся с целью удержания внимания аудитории.

Количество участников вебинара не ограничено.

Для реализации программы необходимо соблюдать требования к кадровому составу преподавателей: опыт проведения вебинаров, знание специфики работы пациентских НКО, работы НКО с добровольцами. С учетом психофизических характеристик обучающихся и их количества для реализации программы необходимо привлекать не менее 2-х преподавателей.

## Тематическое планирование

### *Тема 1. Цикл управления добровольцами*

Фаза 1 - Планирование программы: определение потребностей в добровольцах, разработка компонентов добровольческой программы. Фаза 2 - Поиск добровольцев: создание добровольческих позиций и их описание, определение потенциальных добровольцев, поиск и набор добровольцев. Фаза 3 - Ориентация и обучение: ориентация добровольцев, обучение добровольцев. Фаза 4 - Мотивация, кураторство, признание: мотивация, кураторство, признание. Фаза 5 – Оценка: оценка добровольцев, оценка добровольческой программы.

### *Тема 2. Практики работы с добровольцами в организации инвалидов*

#### *Учебно-тематическое планирование*

№ п/п	Тема	Кол-во часов
1	Цикл управления добровольцами	3
2	Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов	1
<b>ИТОГО</b>		<b>4</b>

## ПРОГРАММА «ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ ОБЩЕСТВА ПАЦИЕНТОВ»: ВАРИАНТ ДЛЯ ОЧНОГО ОСВОЕНИЯ

### Пояснительная записка

Программа «Привлечение волонтеров к работе общества пациентов» предназначена для повышения квалификации активистов пациентских НКО в сфере работы с добровольцами.

### Цель программы

Обучить участников технологиям работы по привлечению добровольцев в некоммерческие организации пациентов.

### Образовательный результат

В результате освоения программы обучающиеся *получат представление:*

- о развитии добровольчества в разных странах мира, в России;
- о цикле управления добровольцами;
- о разработке программы по работе с добровольцами в организации;
- о формах поиска и набора добровольцев;
- о направлениях обучения добровольцев;
- о мотивации добровольцев, кураторстве;
- о формах оценки добровольцев.

В результате освоения программы обучающиеся *получат опыт:*

- планирования волонтерской позиции;
- планирования стратегии набора волонтеров в организацию;
- планирования собеседования с волонтером;
- планирования мотивационного мероприятия для волонтеров;
- анализа возможных проблемных ситуаций при работе с волонтерами;
- участия в круглом столе «Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов»;
- составления текста примерного договора о добровольческом труде с благотворительной организацией.

Ожидаемый эффект от реализации программы – участники получили информацию, приобрели навыки по привлечению добровольцев в некоммерческие организации пациентов.

Программа осваивается в режиме семинара-погружения, что позволит интенсифицировать процесс присвоения слушателями содержания программы за счет обеспечения возможности присвоения основных понятий.

Длительность программы – 14 часов. Количество дней на освоение программы – 2.

Выбор методов освоения программы обусловлен спецификой интерактивного семинара-погружения – чередование мини-лекций, организации

выполнения заданий в малых группах, организации презентаций результатов работы малых групп, организации рефлексии обучающихся по поводу собственной деятельности.

Для работы семинара необходимо подобрать помещение, достаточное для организации работы 50 человек в 5-ти группах. Для каждой группы необходимо наличие стола, стульев по числу участников группы. Важно, чтобы стулья было легко перемещать в пределах аудитории.

Материально-технические ресурсы, необходимые для реализации программы, включают доску для флип-чартов, альбом флип-чартов, маркеры для бумаги (по количеству групп); блокноты, ручки (по числу участников); раздаточные материалы для участников, включающие формулировки заданий и тексты для выполнения заданий, компьютер, проектор.

Для реализации программы необходимо соблюдать требования к кадровому составу преподавателей: опыт проведения интерактивных семинаров-погружений и/или тренингов, знание и опыт работы с добровольцами. С учетом психофизических характеристик обучающихся и их количества для реализации программы необходимо привлекать не менее 4-х преподавателей.

Учебные материалы для обучающихся представлены в приложении 1, методические материалы для ведущих – в приложении 2.

## **Тематическое планирование**

### ***Тема 1. Современное состояние добровольческого движения в России и мире.***

Организации взаимодействия НКО пациентов с волонтерами. Цель организации добровольческой деятельности в НКО пациентов. Принципы организации добровольческой деятельности. Добровольчество в России: состояние и перспективы. Добровольчество в странах мира. Вклад добровольцев в социально-экономическое развитие государства.

### ***Тема 2. Цикл управления добровольцами***

Фаза 1 - Планирование программы: определение потребностей в добровольцах, разработка компонентов добровольческой программы. Фаза 2 - Поиск добровольцев: создание добровольческих позиций и их описание, определение потенциальных добровольцев, поиск и набор добровольцев. Фаза 3 - Ориентация и обучение: ориентация добровольцев, обучение добровольцев. Фаза 4 - Мотивация, кураторство, признание: мотивация, кураторство, признание. Фаза 5 – Оценка: оценка добровольцев, оценка добровольческой программы.

#### Практическая деятельность:

Поэтапная разработка плана работы с волонтерами в организации.

### **Тема 3. Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов**

Практическая деятельность:

Круглый стол по обмену опытом.

### **Тема 4. Юридические аспекты организации работы волонтеров**

Современное законодательство, регулирующее добровольческую деятельность.

Практическая деятельность:

Составление договора с добровольцем.

### **Учебно-тематическое планирование**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	В том числе на практ. деятельность
0	Знакомство. Сбор ожиданий от семинара	0,5	0,5
1	Современное состояние добровольческого движения в России и мире.	0,5	0
2	Цикл управления добровольцами	8	6
2.1	<i>Планирование добровольческой программы</i>	2	2
2.1	<i>Поиск добровольцев</i>	2	1,5
2.3	<i>Ориентация и обучение добровольцев</i>	1	0,5
2.4	<i>Мотивация, кураторство, признание</i>	2	1
2.5	<i>Оценка добровольцев</i>	1	1
3	Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов	2	2
4	Юридические аспекты организации работы волонтеров	2	2
5	Оценка реализации ожиданий. Определение перспектив работы обучающихся в пациентских НКО	1	0,5
<b>ИТОГО</b>		<b>14</b>	<b>11</b>

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ПРОГРАММЕ  
«ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ ОБЩЕСТВА ПАЦИЕНТОВ»**

**К теме 0. Знакомство. Сбор ожиданий**

**Задание 1.**

**Задание 1.1.**

Вам предстоит работать в группе. Представьтесь друг другу: назовите себя, расскажите, какую организацию вы представляете, имеете ли вы опыт работы добровольцем, обозначьте свои ожидания от семинара.

**Задание 1.2.**

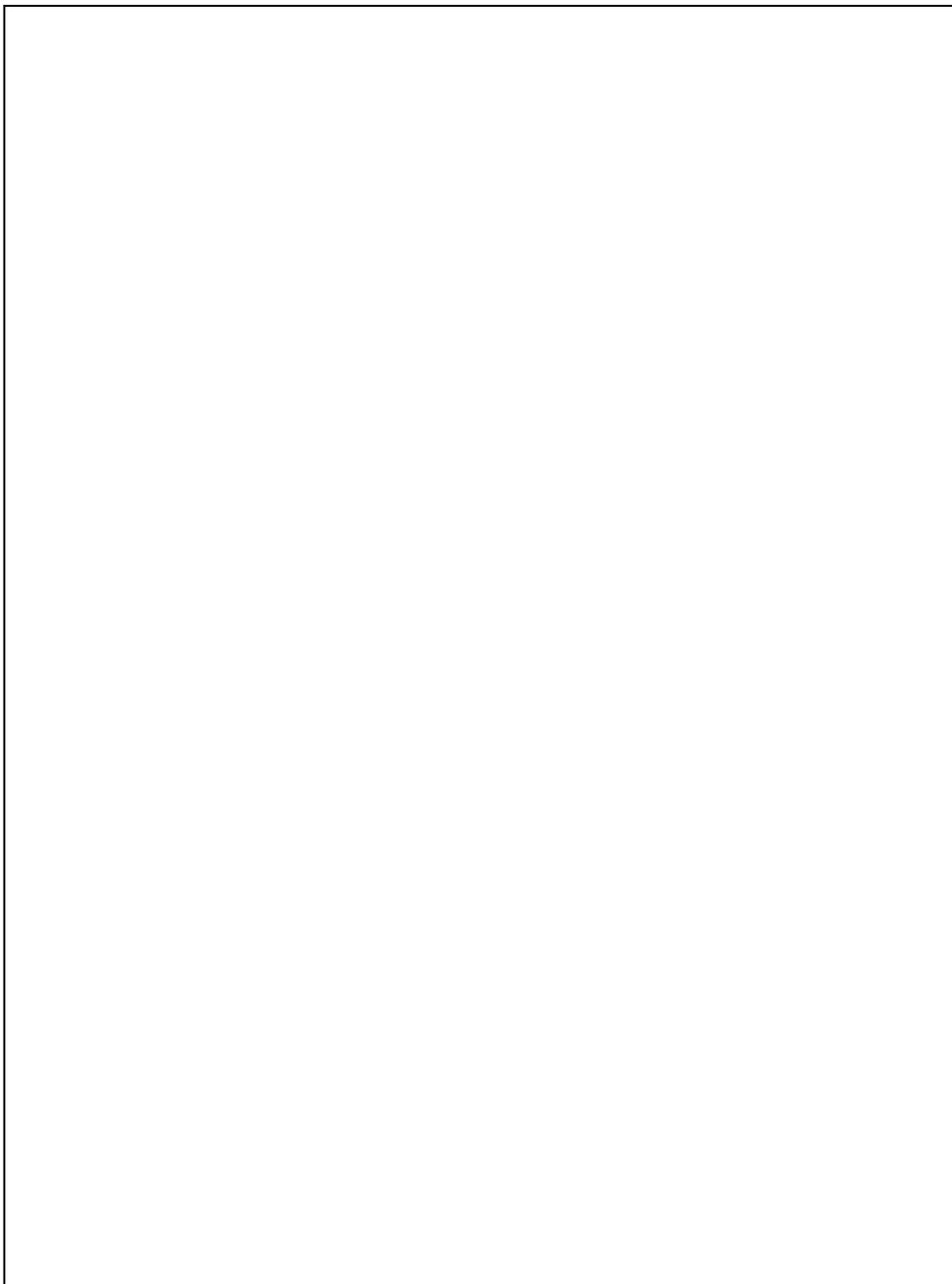
Работая в группе, составьте портрет идеального добровольца, который бы отражал качества, умения и навыки которыми должен владеть доброволец. Нарисуйте портрет на листе флип-чарта.

Представьте портрет идеального добровольца остальной аудитории.

## К теме 2. Цикл управления добровольцами

### Задание 2.

Работая в группе, составьте список (на флип-чарте) ответов на вопрос «Зачем и для чего нужны волонтеры в пациентские организации?»



**Задание 3.**

Вместе с партнером (в паре) заполните таблицу, приведенную ниже. Задайте друг другу вопросы, касающиеся заданий в таблице, и заполните ее, основываясь на своих ответах.

<i>Задачи, которые могут осуществить только сотрудники организации</i>	<i>Задачи, исполнение которых может быть передано добровольцам</i>	<i>Задачи, которые в организации хотели бы решить, но недостаточно времени/квалификации</i>

#### Задание 4.

Обратитесь к таблице, заполненной при выполнении предыдущего упражнения, и создайте волонтерскую позицию (краткосрочную или долгосрочную) на основании того, что вы написали во второй и третьей колонке таблицы.

Название/Позиция:

Цель должности:

Примеры заданий/мероприятий:

Временные рамки работы:

Временные рамки сотрудничества с организацией:

Предположительное время (часы, месяцы) работы:

Расписание работы:

Место работы:

Необходимые знания/навыки/квалификация:

Необходимое обучение:

Бонусы:

Имя куратора:

Должность:

Телефон:

## Задание 5.

### Задание 5.1.

Совместно с командой, которая будет обсуждать идеи для набора волонтеров в вашу организацию, подумайте, какие кандидаты могут стать подходящими для позиции, которую вы создали в предыдущих упражнениях. Вы должны принять во внимание возраст кандидата, род занятий, личные качества, пол, навыки, опыт, интересы, время работы, и др.

Возраст:

Пол:

Род занятий:

Опыт работы:

Навыки:

Личностные качества:

Интересы:

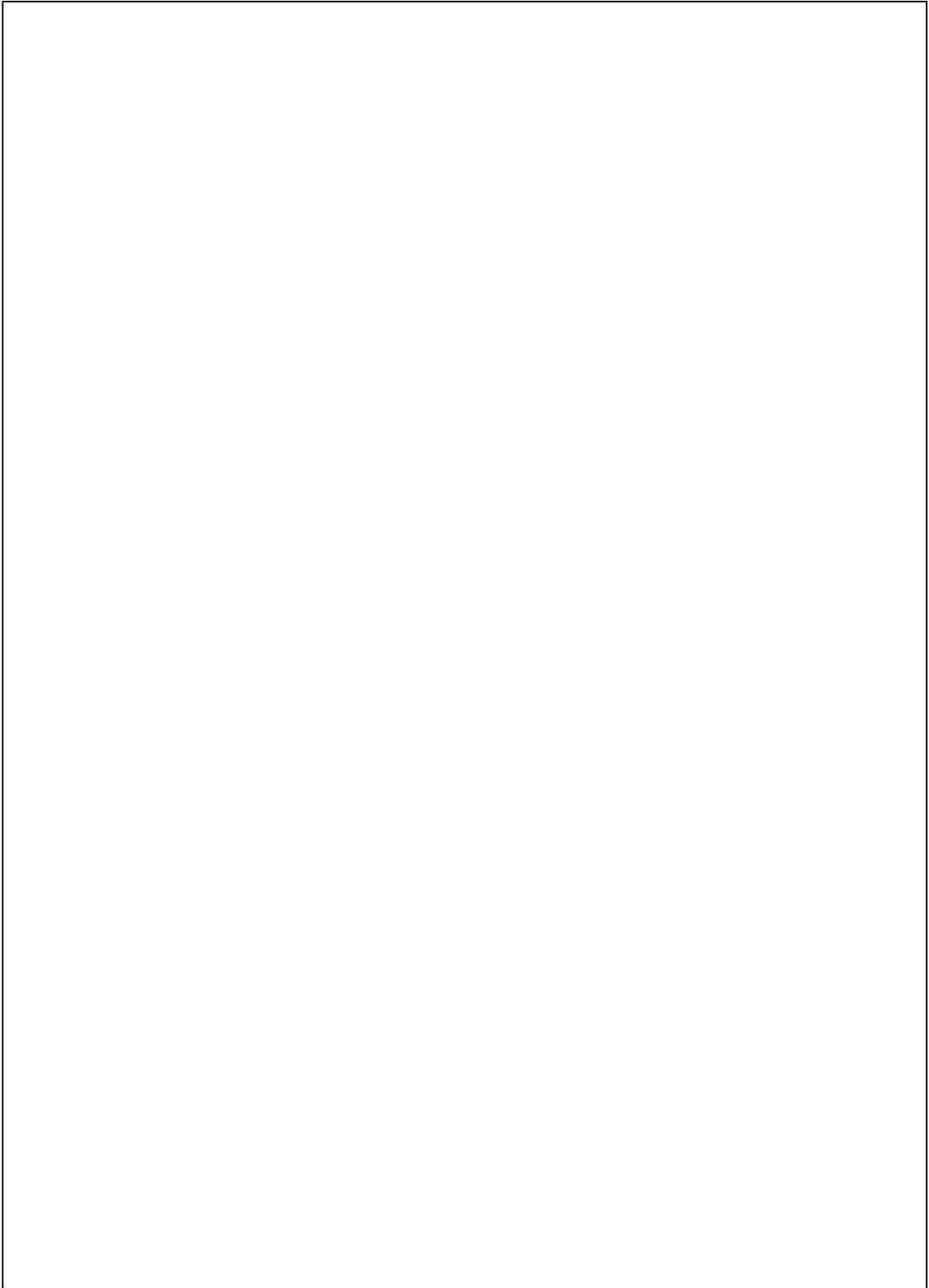
Время работы (то есть, регулярно, на одно мероприятие, по вечерам, и т.д.)

Местонахождение: (близость от офиса; от местонахождения потребителей услуг)

Другое:

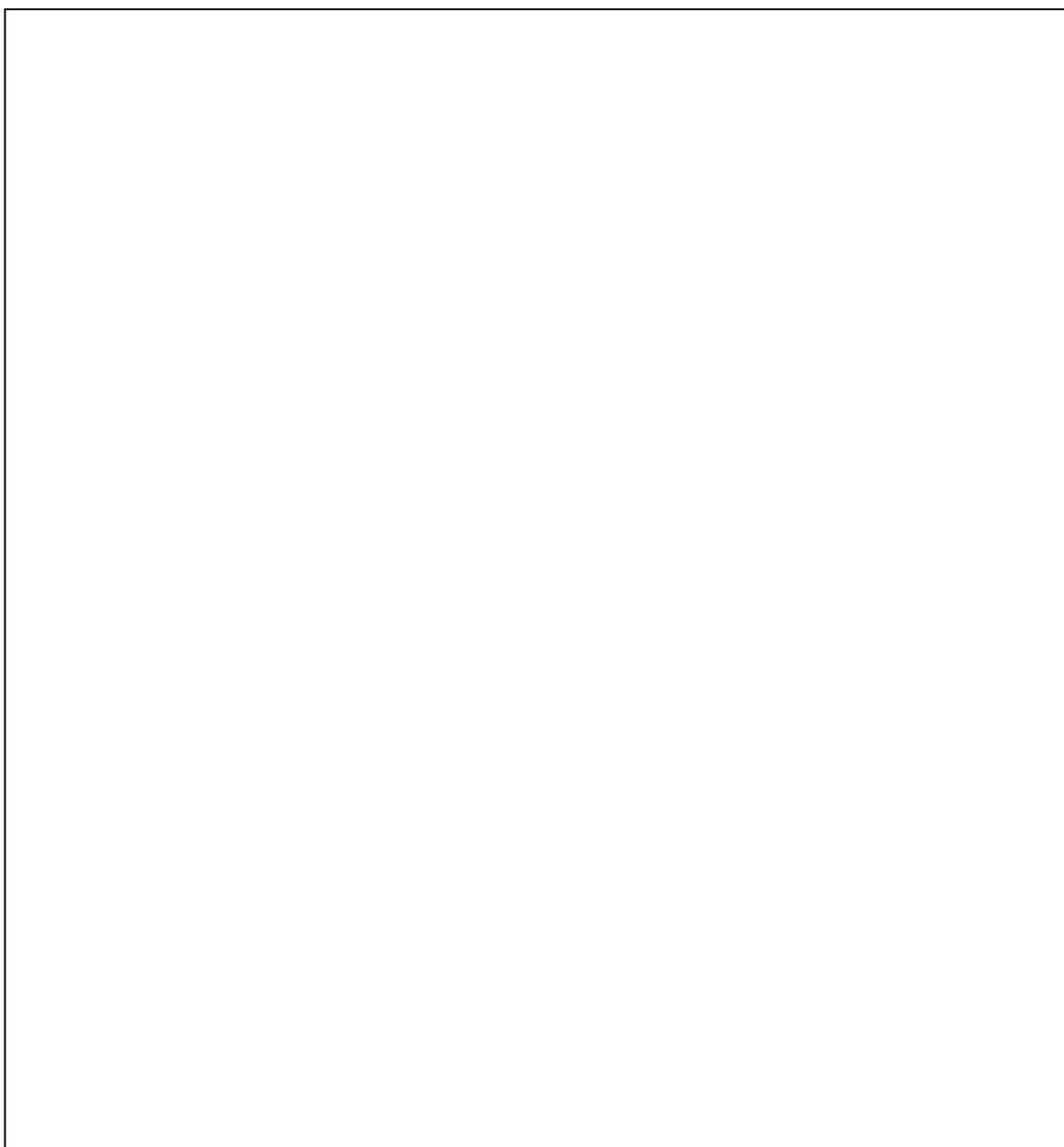
**Задание 5.2.**

Теперь запишите как можно больше идей насчет того, где вы можете найти людей, обладающих вышеперечисленными характеристиками и которые будут заинтересованы выполнять вышеназванную работу:



## **Задание 6.**

В своих группах выберите одну волонтерскую позицию из тех, что каждый из вас создал в предыдущих упражнениях, и создайте «мысленный план» для стратегии набора волонтеров, включая определение целевой аудитории, а также где и как набирать волонтеров. После того как вы определите стратегию набора волонтеров, вам нужно будет создать флайер (одна страница) для того, чтобы представить эту позицию одной из целевых аудиторий (необходимо предварительно определить мотивацию целевой группы; донести до них необходимость подобной работы, возможности и бонусы, которые предлагает позиция; обеспечить контактную информацию, и т.д.). Каждая группа представит свою стратегию и флайер в конце упражнения.



### **Задание 7.**

На основании описания волонтерской позиции составьте 4-5 вопросов для собеседования с потенциальным кандидатом. Имейте в виду, что вопросы должны быть открытыми и дать вам четкое представление о соответствии кандидата определенной позиции и в то же время дать вам наиболее полную информацию о его/ее способностях/опыте/интересах, которые могут быть полезны и для других позиций.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### Задание 8.

Используя информацию из таблицы, заполненной вами при выполнении задания 3, ответьте на следующие вопросы, касающиеся необходимой подготовки волонтеров для данной конкретной позиции.

1) Какими навыками должен обладать волонтер, и каким образом должен быть подготовлен, чтобы успешно осуществлять задачи на данной позиции?

2) Какими знаниями он должен обладать, и какой информацией владеть?

3) С каким отношением должен волонтер подходить к работе, чтобы эффективно ее выполнять?

4) Каким образом вышеперечисленная информация должна быть представлена волонтеру/волонтерам (примите во внимание формальные и неформальные методы обучения)?

### Задание 9.

Обсудите в паре три конкретных и реалистичных способа признания волонтеров в вашей организации. Один из способов должен быть совершенно новым, еще не обсуждавшимся в течение семинара. Опишите как можно больше деталей мероприятия (например, если это мероприятие, посвященное признанию заслуг волонтеров, насколько часто его можно проводить; кто будет в числе его организаторов; где оно будет проходить; какой будет тема/примерное расписание). Каждая пара потом поделится результатами работы со всей группой.

1.

2.

3.

### Задание 10.

Прочтите описание возможных проблемных ситуаций при работе с волонтерами. Проанализируйте в группе ситуации и обсудите возможное решение.

1) Волонтер не очень заинтересован в выполнении задания с самого начала, или потерял интерес в ходе его выполнения.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) Волонтеры не знают, что делать или как они должны выполнять работу/задание.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3) Волонтеры не понимают, почему или зачем они выполняют работу или не согласны с методами ее выполнения, которые предлагаете Вы.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4) Волонтеру не объяснили суть задания, и он возмущен этим.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5) Нет стимула, побуждающего волонтера работать хорошо, и не существует взысканий за плохо сделанную работу.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6) Волонтер считает, что его работа сделана на приемлемом уровне. Тем не менее, работа сделана далеко не так хорошо, как вы бы этого хотели.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7) У волонтера нет необходимых ресурсов/места для выполнения задания.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8) Волонтеры не испытывают уважения к своему куратору из-за его некомпетентности и негативного отношения к ним. В результате волонтер не выполняет задания куратора.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9) Волонтер в данный момент проходит через сложный период в жизни и не может сконцентрироваться на работе.

Решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Задание 11.

Выберите себе в пару любого из участников семинара (ваш партнер должен быть обязательно из другой организации) и обменяйтесь информацией о трех конкретных действиях/шагах, которые вы обязательно сделаете по возвращении домой, и в связи с разработкой волонтерского проекта для вашей организации.

Действие

1: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Действие

2: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Действие

3: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

А теперь запишите имя и контактную информацию своего собеседника.

Имя \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Ниже впишите дату (приблизительно через два месяца после окончания семинара), когда вы свяжетесь друг с другом, чтобы обменяться информацией об успехах в реализации действий, описанных выше.

Дата \_\_\_\_\_

### **К теме 3. Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов**

#### **Задание 12.**

##### **Задание 12.1.**

Подготовьтесь к участию в круглом столе «Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов».

Будьте готовы представить практику вашей организации по следующему алгоритму:

1. Название организации
2. Виды работ, на которые привлекаются добровольцы
3. Какие успехи организация достигла в работе с добровольцами
4. С какими проблемами столкнулась организация в работе с добровольцами

##### **Задание 12.2.**

Примите участие в круглом столе.

## К теме 4. Юридические аспекты организации работы волонтеров

### Задание 13.

Познакомившись с законодательством, которое регулирует организацию работы волонтеров, заполните таблицу.

Основные принципы правового регулирования деятельности волонтеров	
Общая характеристика правового регулирования труда волонтеров в зарубежных странах	
Правовые акты, регулирующие труд волонтеров в РФ	

<p>Определение «участников благотворительной деятельности»</p>	
<p>Отличия правового статуса благотворителя и добровольца</p>	
<p>Существенные условия договора на предоставление услуг волонтера</p>	
<p>Цели дальнейшего совершенствования законодательства о волонтерах</p>	

#### Задание 14.

На основе текста примерного договора о безвозмездной деятельности составьте текст примерного договора о добровольческом труде с благотворительной организацией.

**ДОГОВОР**  
**о безвозмездной деятельности**  
г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем «Организация», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_ именуемый в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

#### 1. Предмет договора

1.1. Доброволец, осуществляющий благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах Организации, принимает на себя обязательство выполнять безвозмездно следующую работу: \_\_\_\_\_ в целях \_\_\_\_\_

1.2. Сроки выполнения работы: с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_

1.3. Результаты работы должны быть представлены в виде: \_\_\_\_\_

#### 2. Обязательства сторон.

2.1. Доброволец принимает на себя обязательства:

- выполнять работу бескорыстно (безвозмездно), качественно и своевременно с учетом предложений и пожеланий Организации;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать Устав Организации;
- выполнять работу со следующим режимом работы \_\_\_\_\_
- подарить результаты работы Организации;
- возместить Организации убытки, возникшие в результате повреждения имущества по его вине.

2.2. Организация принимает на себя обязательства:

- обеспечить Добровольца кабинетом, оборудованием и материалами, необходимыми для выполнения работы;
- своевременно информировать Добровольца об изменениях режима работы и проводимых мероприятиях;
- оплачивать расходы Добровольца, связанные с деятельностью Организации по выполнению работы (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие);

- принять от Добровольца результаты труда.

### **3. Изменение, расторжение и прекращение договора**

3.1. Условия настоящего договора могут быть изменены по соглашению сторон, оформленному в письменном виде.

3.2. Каждая из сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий договор, предупредив другую сторону за один месяц.

3.3. Действие настоящего договора прекращается в результате ликвидации Организации или смерти Добровольца.

### **4. Особые условия договора**

Нормы КЗоТ РФ на отношения Сторон по данному договору не распространяются, в связи с чем Доброволец не вправе требовать записи в трудовую книжку и переоформления с ним трудового договора.

### **5. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

Организация Доброволец

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ПРОГРАММЕ  
«ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ ОБЩЕСТВА ПАЦИЕНТОВ»**

**К теме 1. Современное состояние добровольческого движения в России и  
мире**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
НКО ПАЦИЕНТОВ С ВОЛОНТЕРАМИ**

В XXI веке сильные страны будут основываться в своей политике на взаимодействии трех базовых секторов - государства, бизнеса и гражданского общества. Посредством установления баланса этих сил будут формироваться ценности, устанавливаться приоритеты, распределяться ресурсы. Центральным в этом процессе станет глобальное проявление гражданского общества как важнейшей силы. Находясь в руках отдельных граждан и создаваемых ими организаций, гражданское общество будет определять «человеческое лицо» государств, поставляя необходимые им энергию и человеческие ресурсы.

Явление, когда человек добровольно, без принуждения затрачивает свое время, талант и энергию, чтобы помочь другим, чтобы построить здоровое, устойчивое общество называется волонтерством, добровольчеством.

Добровольчество - фундамент гражданского общества. Без добровольцев не существуют общественные организации и благотворительность. Без добровольцев отсутствует общественный контроль за действиями власти и бизнеса. Без добровольцев нет энергии для строительства общества, нет времени на людей, нуждающихся в помощи, нет таланта, чтобы решать социальные проблемы. Добровольчество это:

- эффективный способ решать сложные проблемы отдельного человека, общества и окружающей среды, часто базирующиеся на неуместных ценностях и недостатке заботы об общественном благе. Именно благодаря добровольчеству многие, на первый взгляд, тупиковые ситуации находят выстраданные решения;
- метод, посредством которого каждый представитель общества может участвовать в улучшении качества жизни;
- механизм, при помощи которого люди могут прямо адресовать свои проблемы тем, кто может их решить. Добровольцы - сила, стоящая за спиной правозащитных групп, выступающих от имени тех, кто не может самостоятельно постоять за себя;
- движение с целью добиться большего влияния на собственную жизнь. Добровольчество со стороны тех людей, которые сами нуждаются в помощи - одиноких пенсионеров, инвалидов, малообеспеченных - зарекомендовало себя как путь, помогающий им изменить свою жизнь к лучшему. Помогая другим, они обретают

уверенность в своих способностях, обучаются новым навыкам и закладывают новые социальные связи;

- возможность найти себя и заложить в свою жизнь те ценности и привычки, которые позволят человеку вести здоровую, продуктивную и насыщенную жизнь.

Но эффективное добровольчество, т.е. обеспечивающее все эти выгоды, не возникает спонтанно. Как и любая другая человеческая деятельность, оно является результатом тщательного планирования, хорошего менеджмента и исполнения. Вот почему для продвижения и поддержки добровольчества необходимо уделять внимание построению соответствующей инфраструктуры, которая должна включать:

Целью некоммерческой организации пациентов является помощь людям страдающим от заболеваний, повышение качества их жизни.

Так как сама по себе некоммерческая организация не может обладать всей полнотой ресурсов для решения этой задачи, то основным методом ее решения является *организация* силами НКО социальной (общественной, государственной, коммерческой и тп.) деятельности по помощи пациентам.

То есть смыслом существования НКО является выявление точек, куда должны быть приложены социальные ресурсы и привлечение этих ресурсов.

В этой связи, волонтерство (или добровольчество) является одним из основных принципов работы НКО.

### **Цель организации добровольческой деятельности в НКО пациентов**

Привлечение общественных ресурсов в деятельность по выявлению и решению проблем пациентов, повышению качества жизни пациентов.

### **Задачи организации добровольческой деятельности**

1. Определение точек приложения усилий волонтеров
2. Привлечение волонтеров: поиск, мотивация, обучение.
3. Организация текущей работы волонтеров.

### **Принципы организации добровольческой деятельности**

- Солидарность с принципами и целями волонтерской организации (деятельность волонтера направлена на достижение целей данной организации и не противоречит ее принципам).
- Добровольность (никто не может быть принужден действовать в интересах организации).
- Безвозмездность (труд волонтера не оплачивается).
- Добросовестность (волонтер, взявший на себя обязательство содействия организации, должен выполнять все поставленные перед ним задачи)
- Законность (деятельность волонтера не должна противоречить правовым документам РФ).

## **ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО В РОССИИ. СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

Как и в других странах мира, добровольчество в России является исторически сложившейся традицией. Отличительными чертами добровольчества в России являются: общественно - полезная направленность, безвозмездный характер и добрая воля в своей основе. Импульсом для современного этапа развития добровольческого движения в России послужили преобразования в стране, которые привели к активизации добровольных гражданских инициатив, новым формам самоорганизации граждан и формированию нового для России некоммерческого «третьего» сектора.

Наибольшее распространение добровольчество получает через деятельность некоммерческих неправительственных организаций (НПО, НКО).

НКО охватывают своей деятельностью практически все социально значимые сферы жизни общества (борьба с бедностью, поддержка социально уязвимых групп населения, повышение занятости, борьба с алкоголизмом и наркоманией, преступностью, детской беспризорностью, защита прав и интересов граждан, решение экологических проблем, защита пациентов и тп.).

Добровольчество становится все более популярным среди молодого поколения, являясь эффективным способом получения новых знаний, развития навыков активной общественной жизни, общественно полезного досуга. Возрастает роль и потенциал добровольчества в таких сферах общественной жизни, как образование, здравоохранение, спорт, культура, обустройство и развитие территорий, реализация городских целевых программ.

Особенности развития добровольчества в России определяются совокупностью факторов, включая экономические, социальные, политические, а также исторические и культурные традиции страны, международная практика и тенденции. Так, если во многих экономически и демократически развитых странах, где на протяжении многих десятилетий добровольчество – это профессионально организованная и поддерживаемая государством система мобилизации усилий и сплочения общества, то в современной России добровольчество получило свое развитие лишь с конца 90 годов XX века.

### **Сфера добровольческих услуг в Российской Федерации**

Субъекты и объекты добровольческой деятельности:

Основные целевые группы, где добровольческие услуги могут быть востребованы или они могут являться источником добровольческих ресурсов:

- граждане индивидуально или коллективно, организованные или неформальные группы;
- НПО, государственные учреждения социальной, медицинской, экологической, спортивной и культурной сфер;
- школы, вузы, другие образовательные учреждения
- группы и организации местных сообществ (по месту жительства);

- структуры законодательной и исполнительной власти различных уровней органы местного самоуправления;
- социально незащищенные (эксклюзивные) категории
- коммерческие организации и др.

### **Виды социальных услуг, оказываемые добровольцами и добровольческими организациями**

Анализ видов услуг, оказываемых добровольческими организациями и добровольцами, показывает, что это широкий спектр социально значимых услуг. В их числе услуги: юридические, информационные, консультационные, организационные, административные, психологические, психолого-педагогические, воспитательные, образовательные, оздоровительно-развивающие; санитарно-гигиенические, медико-социальные, транспортные и тд.

### **Сферы, в которых оказываются услуги добровольцами:**

1. досуг детей, молодежи, людей других возрастов;
2. уличная социальная работа с беспризорными детьми, подростками группы риска; работа с молодежью;
3. организация и проведение культурно массовых мероприятий, акций;
4. уход за детьми – инвалидами, пожилыми людьми;
5. реабилитация и профилактика;
6. хоспис;
7. реабилитация детей-инвалидов с онкологическими заболеваниями (медицинская, психологическая, социальная реабилитация детей с онкологической патологией и их семей)
8. правовая поддержка;
9. благотворительная, гуманитарная помощь
10. патронаж;
11. телефоны доверия;
12. работа с семьями;
13. помощь пожилым, инвалидам сопровождение престарелых, инвалидов;
14. помощь в кризисных ситуациях;
15. профилактика зависимости ВИЧ, против насилия в различных формах.
16. проект- менеджмент;
17. техническое содействие;
18. фандрэйзинг;
19. связь с общественностью;
20. обслуживание членов организаций;

Представленный спектр социальных услуг свидетельствует о том, что добровольцы участвуют в оказании социальных услуг во многих важнейших

областях и сферах жизни общества. Обозначим некоторые возможные направления, которые (с позиций добровольческих центров) могли бы способствовать максимизации объемов и качества услуг социальной помощи населению, оказываемых добровольческими организациями:

- формирование спектра (сети) добровольческих услуг и координация их предоставления на уровне организаций, регионов, в масштабе страны;
- идентификация потребностей и нужд местного сообщества в предоставлении добровольческих услуг;
- формирование «рынка» спроса и предложений на услуги, оказываемые добровольцами (методы сбора и систематизации данных об организациях, предоставляющих услуги и нуждающихся в услугах добровольцев. Базы данных ДЦ);
- информационное обеспечение стимулирования граждан к добровольческой деятельности (PR методы и взаимодействие с СМИ);
- сотрудничество добровольческих центров с местными добровольческими организациями, органами государственной власти на региональном, местном и федеральном уровне, предусматривающее взаимные обязательства в интересах увеличения объемов и повышения качества добровольческих услуг;
- обучение специалистов добровольческой деятельности (проведение семинаров, тренингов, консультаций по организации добровольческой деятельности в организациях любых организационно правовых форм).
- профессиональная ориентация добровольцев, предложения добровольческих возможностей и содействие в организации рабочих мест, др.;

### **Добровольчество и национальные интересы Российской Федерации**

Сравнивая международные универсальные характеристики добровольчества, и исходя из положений сформулированных в Концепции национальной безопасности Российской Федерации, нацеленной на достижение баланса интересов личности, общества и государства во всех значимых сферах жизни, можно утверждать, что добровольческое движение на практике способствует достижению национальных интересов России. Способствует реализации конституционных прав и свобод, повышению качества и уровня жизни, в физическом, духовном и интеллектуальном развитии человека и гражданина; упрочению демократии и созданию правового, социального государства, в достижении и поддержании общественного согласия, в духовном обновлении России. Добровольческая деятельность особенно значима для развития самосознания и гражданственности отдельных людей и групп через организацию работы на местном уровне и содействия участию людей в процессе

принятия решений. Участие граждан в решении собственных проблем путем участия в добровольческой деятельности будет способствовать выходу страны на качественно новые стандарты жизни общества (снижение безработицы, снижению криминогенной среды, значительно повысить социально – политическую стабильность общества, что полностью отвечает Концепции Национальной безопасности России;

Можно сделать вывод о том, что добровольчество, как признанная в мире общественная ценность и, одновременно, уникальная система знаний и технологий, выступает важнейшим инструментом мобилизации общественной инициативы, социальной консолидации общества, методом воздействия на повышение эффективности социальной политики и достижения благополучия населения, что в полной мере отвечает национальным интересам Российской Федерации.

### **Добровольчество и молодежь. Молодежное добровольчество**

Во всех международных документах, касающихся добровольчества, отмечается особая роль молодежного добровольчества в реализации молодежной политики и содействии образованию. Молодежное добровольчество рассматривается, как эффективный способ вовлечения молодежи в общественно - полезной социальной деятельности на добровольных началах. Создание для детей и молодежи условий свободного доступа к добровольческой социальной деятельности является методом получения и развития знаний и навыков в процессе общественного служения, методом воспитания молодежи страны интеллигентными, честными, высоко образованными и социально-ответственными личностями.

Структура российских молодежных добровольческих программ/центров, создаваемых сегодня в России может существенно отличаться в каждом случае в зависимости от разных причин, в том числе: от того какова цель их создания, от места создания, условий, возможностей, назначения, уровня знаний и представлений организаторов о молодежных добровольческих программах. Как правило, в России молодежные добровольческие службы или добровольческие программы, проекты и акции, развиваются, как правило, как модели продвижения молодежных добровольческих инициатив, организуемые общероссийскими молодежными ассоциациями, представляющими зонтичную структуру, молодежными фондами, региональными и межрегиональными организациями. Примерами могут служить: Ярмарки вакансий, стажировки в НКО, участие в общероссийских добровольческих акциях и мероприятиях «Международный День Добровольцев», «Весенняя Неделя Добра», Всемирный День Молодежного Служения (как способ распространения метода «Обучение Служением»), др.

Основная проблема состоит в том, что на данном этапе имеющие место в России уникальные возможности и проекты являются в основном лишь отдельными примерами, единичными проектами. В целом в нашей стране пока отсутствует системный подход к воспитанию в детской и молодежной среде

культуры добровольческой деятельности. Стимулирование молодежной добровольческой активности, как и добровольчества в целом, может быть эффективно организовано в масштабе страны, лишь в том случае, если добровольчество будет развиваться как система знаний и навыков, как институт развития молодежного добровольчества.

### **Некоторые оценки вклада добровольцев в социально-экономическое развитие государства**

Расчеты, сделанные Центром Добровольцев “МДМ” еще в 1997 году показывают, если 10 % населения России будет вовлечено в добровольческую деятельность в среднем по пять часов в неделю, инвестиции в социальную сферу составят около 3 млрд. долларов ежегодно.

Примером, демонстрирующим не только социальную значимость, но и высокую экономическую эффективность добровольчества, могут служить российские обще добровольческие мероприятия и акции, в которых ежегодно участвуют сотни тысяч российских добровольцев. Так, в рамках Общероссийской Недели Добровольцев, Всемирного Дня Молодежного Служения всего лишь за 10 дней (в период 2000-2005 гг.) в России вклад 1,5 миллиона добровольцев (более 80 % - молодежь) и более 5000 организаций эквивалентен более 4,5 млн. долларов США. Расчеты показывают, что если хотя бы 10 % населения России будет вовлечено в добровольческую деятельность в среднем по пять часов в неделю, инвестиции граждан в социальную сферу в суммарном финансовом выражении будут эквивалентны не менее 3 млрд. долларов США ежегодно.

Вместе с тем, наряду с имеющимися в России положительными тенденциями, пока этот важный позитивный процесс не приобрел системный характер в масштабе государства. В результате сохраняется достаточно низкой вовлеченность (участие) населения в деятельности неправительственных организаций (по экспертным оценкам) общественная активность на добровольных началах остается на уровне (1,5-2%) населения, включая платных работников и добровольцев. По данным исследований ВЦИОМ в 2004 году в институционализированных формах участия (деятельность в политических партиях, профсоюзах, общественных и религиозных организациях, органах местного самоуправления) участвует не более 2-4% россиян. В то время как более 49% граждан выражают готовность к более активному гражданскому участию (по разным мотивам - возможность заработать, попасть «во власть», реализовать свой проект, а 22% готовы участвовать в общественной жизни из альтруистических соображений), но в том случае, если будут уверены, что эта деятельность будет результативной. Становится очевидным, что огромные людские ресурсы остаются невостребованными.

Таким образом, в России накоплены опыт, значительные технологические и информационные ресурсы, технологии, свидетельствующие о том, что добровольчество – это наиболее эффективная стратегия реального включения ресурсного потенциала общества в решение острых социальных

проблем. Однако развитие и поддержка организованных форм добровольчества не получает системного развития, сохраняясь лишь на уровне отдельных достижений, положительных примеров или социального эксперимента. Таким образом, в полной мере потенциал добровольных гражданских инициатив может быть реализован только при наличии благоприятных условий и возможностей широкого и открытого доступа граждан к добровольческой деятельности.

### **Добровольчество - это неотъемлемое право каждого человека**

По определению добровольческая деятельность - это общественно полезная деятельность, осуществляемая людьми безвозмездно (на добровольных началах) индивидуально или коллективно на основе их свободного и осознанного выбора. Всемирно признано, что добровольчество, как явление – это глубокая традиция многих цивилизаций и народов, корни которого исходят из социальной природы людей, их естественного желания откликаться на нужды других, объединять усилия для улучшения своей и окружающей жизни.

Добровольная деятельность может приобретать характер от разовых общественно полезных действий до систематической деятельности в различных областях жизни общества. Это проявляется в индивидуальной или коллективной гражданской активности, участии в работе неправительственных организаций для достижения тех целей, которые добровольцы считают важными для блага других людей или общества. Во всем мире добровольцы – это люди, независимо от возраста, своего социального положения, должности, религиозных или политических убеждениях, объединены общим стремлением - сделать жизнь в своих сообществах лучше.

Рассмотрим основные идеи концепции добровольчества, разработанной в конце 80-х годов с активным участием Международной Ассоциации Добровольческих Усилий, ведущих в мире добровольческих центров<sup>1</sup>. Отметим, что многие из них в период последнего десятилетия формально закреплены в основополагающих международных документах, резолюциях ООН. В основе концепции добровольчества лежит простая, но чрезвычайно важная идея о том, что, всегда есть люди, нуждающиеся в помощи, так же есть и люди, готовые помочь. То есть люди, на основе своего осознанного выбора осуществляющие безвозмездно деятельность, приносящую пользу другим людям или обществу в целом. Другими словами, добровольчество, как междисциплинарное универсальное явление возникает везде, когда в нем появляется социальная потребность.

Вторая концептуальная мысль состоит в том, что добровольческая это деятельность столь же выгодна для людей получающих помощь добровольцев (или общества в целом), как и для самих добровольцев. Данный вывод базируется на исследовании *мотивов*, порождающих добровольческую

---

<sup>1</sup> Впервые в России данная концепция была представлена на общероссийской конференции по вопросам адаптации населения России к рыночным условиям в 1991 году Kenn Ed. Allen (США), ведущим международным экспертом в области добровольчества, Президентом Международной Ассоциации Добровольческих Усилий (IAVE) (1994 -2000 гг.) и активно продвигается в России с начала 90 х годов ЦДМДМ - членом IAVE, одним из первых российских добровольческих центров.

активность. Существуют множество мотивов, почему люди становятся добровольцами. Каждый человек индивидуален. Потенциально каждый человек, не зависимо от национальности, должностного положения, партийных или религиозных убеждений, места жительства или уровня дохода, может совершать добровольческие поступки. В процессе специальных научных исследований выявлено, что мотивы могут носить, не только альтруистический или религиозный характер, но, и могут являться ответом на другие потребности человека (например, обучиться новым навыкам, найти поддержку, почувствовать себя способным сделать что-то новое, строить социальные отношения, мн. другое). Медицинские исследования (США) позволили сделать вывод о том, что осуществляемая людьми добровольческая деятельность, сфокусированная не на собственных проблемах, а на нуждах других людей, полезна для здоровья добровольцев. Суммируя данные и многие другие преимущества, выявленные в ходе многочисленных международных исследований, были определены, по крайней мере, пять причин, по которым признается важная роль добровольчества для человека и общества:

во-первых, это один из важнейших путей внесения психологического смысла в жизнь человека, семьи и сообщества;

во-вторых, посредством добровольчества возрастает качество жизни того сообщества, в котором люди вовлечены в добровольческую (социальную, религиозную, экологическую, др. виды) работу, выполняемую вне дома или служебных обязанностей;

в-третьих, добровольчество - это важный путь решения социальных проблем и человеческих нужд. Как известно, многие из проблем являются результатом разладов в семье, проблем местного сообщества, социальной несправедливости в обществе в целом;

в-четвертых, добровольчество - это один из способов поддержки демократии и развития гражданского общества, посредством обеспечения граждан возможности участвовать в жизни местного сообщества, участвовать в процессах социального развития;

в-пятых, добровольчество - это способ самосовершенствования личности, индивидуального достижения и более результативной и продуктивной жизни.

## **К теме 2. Цикл управления добровольцами**

### **ПОИСК И ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ**

#### **Кто такие добровольцы?**

Добровольцы - это самые обыкновенные люди, среди которых могут быть выходцы из различных социальных и возрастных групп, которые предлагают себя в качестве лица, в котором клиенты зачастую нуждаются больше всего: человека, сочувствующего чужому горю, умного и внимательного собеседника. Цель добровольца - пробудить в клиенте желание жить как можно более полноценной и насыщенной жизнью.

Самое главное, что можно предложить отчаявшимся людям - это искреннее и доброе отношение.

#### **Какими качествами должен обладать доброволец?**

Качества, которыми должны обладать добровольцы - это умение слушать, коммуникативная компетентность, хорошее осознание себя как личности, задушевность, зрелость, восприимчивость, надежность, чувство здравого смысла и способность сохранять спокойствие в критической ситуации.

Все ли кандидаты обладают необходимыми качествами? Конечно, нет, но зачастую эти качества можно сформировать и развить.

Добровольцы, работающие в центрах социальной, медицинской и психологической помощи, должны проходить отбор и первичную подготовку в тех центрах, где им предстоит работать. Прежде чем доброволец приступит к работе, он должен быть подготовлен и тщательно проинструктирован.

Центры, оказывающие помощь нуждающимся, имеют свою специфику, связанную как с характером оказываемой помощи, так и с особенностями людей, которым она оказывается. Добровольцы должны быть осведомлены об этой специфике.

#### **Кому еще кроме клиентов добровольцы могут оказывать помощь?**

Добровольцы должны принимать во внимание информацию о третьих лицах, поступающую от тех, кто обеспокоен их состоянием. Если это третье лицо испытывает отчаяние, депрессию или страх и нуждается в помощи, добровольцы могут тактично и деликатно предложить этому человеку эмоциональную поддержку.

#### **Какие еще навыки нужны добровольцам?**

Жизненные ситуации людей, обращающихся за помощью, могут быть очень драматичны, поэтому добровольцы должны быть обучены методам саморегуляции.

Важно иметь в виду, что добровольцы, это люди, готовые оказать помощь нуждающимся не считаясь с затратами своего времени и сил. Поэтому они сами нуждаются в специальной подготовке, поддержке, внимании и заботе.

Необходимо, чтобы они были тщательно отобраны и подготовлены для предстоящей им роли. При этом в фокусе внимания должна быть в первую очередь их способность отзываться на переживания других людей, относиться к ним бережно. Их участие состоит в умении выслушивать. Важно, чтобы в поведении добровольца не было ни назидательности, ни морализаторства.

### **Что важно помнить добровольцу?**

Нужно иметь в виду, что когда клиенты обращаются за помощью, возможно, они впервые в жизни изливают душу другому человеку, рассказывают ему о чувстве одиночества, безысходности, о причинах своего состояния. Такая ситуация требует от добровольцев проявления отзывчивости, понимания, способности к сопереживанию. Возможно, что доброволец окажется первым в жизни клиента человеком, выслушавшим его.

### **В чем заключается самая важная задача добровольца?**

Важнейшая задача, которую решает доброволец в общении с клиентом - установление и развитие доверительных отношений.

### **Почему люди становятся добровольцами?**

Вопрос мотивации является очень сложным. Выражая стремление стать добровольцем и уделить часть своего свободного времени бескорыстной помощи нуждающимся, человек, естественно, руководствуется какими-то мотивами и устремлениями. Такие мотивы могут быть осознанными и неосознанными. Более того, как правило, человек руководствуется не одним мотивом, а некоторой совокупностью мотивов, часть из которых осознается, а часть - нет. Мотивы, которые приводят людей в добровольцы могут быть *адекватными* (Помочь людям), *неадекватными* (Решать личные проблемы; Для карьеры), *деструктивными* (Стремление к превосходству; Стремление к власти; Интерес к частной жизни). Приходя на собеседование, люди обычно говорят об *адекватных* мотивах своего выбора. Это происходит не столько из-за желания что-то скрыть или выглядеть лучше в чужих глазах, а скорее потому, что адекватные мотивы лучше осознаются. *Неадекватные и деструктивные* мотивы скорее отвергаются, поэтому хуже осознаются и люди обычно о них не говорят.

По мере работы и обучения индивидуальный спектр мотивов неизбежно меняется: кандидаты начинают лучше осознавать свои скрытые мотивы, а осознание уже означает контроль над ними и изменение в их структуре и иерархии. Со временем мотивация у добровольцев меняется. Это связано с несколькими обстоятельствами:

1. *мотив исчерпывается* (например, доброволец решил свои личные проблемы: что-то доказал себе, повысил свою самооценку, испытал себя, удовлетворил любопытство и т.п.). Если мотив исчерпывается, то исчезает и необходимость в конкретном виде активности.

2. *Мотив входит в противоречие с конкретной ситуацией* (например, желание помочь людям сталкивается с рутинной). В этом случае исходный мотив часто разрушается.
3. *Мотив замещается* (например, в структуре мотивов вместо исходных появляются мотивы: личностного роста, исследовательский и др.).

Исчезновение или уменьшение исходного мотива может не осознаваться добровольцем. Внешне это может выглядеть как усталость, невыходы на работу, потеря интереса и энтузиазма и т.п. Эти проявления могут свидетельствовать о том, что у добровольца больше нет внутренней мотивации в продолжении своей деятельности. Однако и в этой ситуации доброволец может продолжать ходить на работу. Почему? Важную роль в этом случае могут играть социальные мотивы: хорошо выглядеть в глазах коллег-добровольцев, страх показаться слабым, следование принципу "назвался груздем - полезай в кузов"...

Таким образом, мы видим, что вопрос о мотивации добровольца не может быть решен раз и навсегда. Мотивы - это подвижное образование. В связи с этим важно, чтобы психологическая работа с добровольцами велась постоянно. Она должна быть направлена не только на повышение их компетентность, но и на углубление понимания ими мотивов их поведения и деятельности.

Важно создать атмосферу, в которой доброволец мог бы свободно и ответственно принимать решение о продолжении или о прекращении своей добровольческой деятельности. Люди не должны чувствовать себя *виноватыми*, но они должны быть *ответственны* за свои действия.

Тем, кто собирается использовать труд добровольцев необходимо помнить, что *важнейшее условие сотрудничества потенциального добровольца с Центром - глубокая убежденность в непреходящей ценности человеческой жизни.*

### **Как отбирать добровольцев?**

В разных организациях, привлекающих добровольцев, используются свои методы отбора. Это могут быть:

- Собеседование;
- Заполнение специальной анкеты;
- Поручительства двух и более людей;
- Испытательный срок.

Нередко используются все названные мероприятия.

В некоторых организациях используется многоступенчатая система отбора добровольцев. Первый этап - зачисление кандидатом после собеседования, заполнение анкет, поручительства и т.п. Следующий этап - подготовительный курс, который необходимо пройти всем добровольцам. На этом этапе широко используется *психологический тренинг, ролевые игры, психологические упражнения.* Проведение такого курса дает возможность не

только подготовить добровольцев к их будущей работе, но и лучше познакомится с ними в условиях активного взаимодействия.

По окончании подготовительного курса добровольца иногда приглашают на дополнительное собеседование. Уже отобранные кандидаты могут быть зачислены в организацию на испытательный срок (обычно сроки до 6-ти месяцев), по истечении которого с ними проводится еще одно собеседование. Если результаты окажутся удовлетворительными - кандидаты становятся постоянными членами добровольческой команды организации.

*В чем заключается подготовительный курс?* Цель курса - подготовить кандидатов к ситуациям и сложностям, с которыми они могут столкнуться в процессе работы и помочь им найти нужный подход к клиенту. Подготовительный курс направлен на то, чтобы разъяснить новичкам теорию и практику, лежащую в основе работы Центра, определить рамки их компетентности, научить приемам активного слушания и эффективного высказывания, научить сопереживать людям попавшим в трудную ситуацию.

Основными методами подготовки добровольцев на этом этапе являются:

- Мозговой штурм;
- Групповая дискуссия;
- Ролевая игра и ролевой тренинг;
- Психотехнические упражнения;
- Психотерапия.

Для проведения занятий могут быть привлечены опытные сотрудники Центра или психологи и психотерапевты, не являющиеся сотрудниками Центра. Поскольку формы добровольчества могут быть различные, важно сформировать добровольческую команду специалистов, которые могли бы бескорыстно помочь в подготовке других добровольцев.

### **Существуют ли общие правила, которые должны выполнять добровольцы?**

Разумеется, в каждой организации, привлекающей труд добровольцев, существуют свои правила. Вместе с тем, в деятельности добровольцев есть нечто общее, ориентируясь на что, можно сформулировать следующие рекомендации.

Главная задача волонтера - оказание поддержки человеку, нуждающемуся в участии и помощи.

Факт обращения человека за помощью к добровольцу, а также все, что он говорил, является информацией конфиденциальной и не должно выходить за пределы организации, в которой работает доброволец.

Доброжелательно и внимательно выслушивая человека, который не знает к кому обратиться со своими бедами и печалью, устанавливая с ним эмпатический контакт, добровольцы должны стремиться облегчить страдания человека, смягчить состояние депрессии, развеять чувство одиночества и отчаяния.

Обращение человека за помощью к добровольцу является актом признания ее необходимости, однако, это не является поводом для того, чтобы считать человека в чем-то ущемленным.

Добровольцы не должны навязывать клиенту свои убеждения или оказывать влияние во всем, что относится к вопросам политики, религии или мировоззрения.

В тех случаях, когда это необходимо, доброволец может предложить клиенту проконсультироваться у специалистов, работающих в области медицины, социальной помощи, психологии, педагогике, или обратиться с просьбой о помощи в соответствующие организации.

Человек, нуждающийся в помощи и обращающийся за ней, сохраняет за собой свободу принятия решения и имеет полное право в любой момент прекратить общение с добровольцем.

Для поддержания и повышения уровня работы по оказанию помощи нуждающимся, добровольцы регулярно встречаются с коллегами, обмениваются приобретенным опытом, проводят дискуссии и семинары с профессионалами, организуют и посещают курсы практической подготовки.

### **Что еще необходимо для того, чтобы работа добровольцев была эффективной?**

Для того, чтобы эффективность труда добровольцев повышалась, необходимо, чтобы в организации был назначен специальный сотрудник, который бы *постоянно* курировал деятельность добровольцев.

Координатором должен быть опытный специалист из числа сотрудников Центра, привлекающего добровольцев к своей деятельности. Координатор отбирает добровольцев, решает вопросы их первичной подготовки и организации первичного повышения готовности. Это лицо принимает все окончательные решения по вопросам, касающимся работы добровольцев в Центре. Координатор также отвечает за взаимоотношения добровольцев с клиентами, со штатными сотрудниками Центра, а также между добровольцами внутри Центра.

Одна из задач Координатора - организация консультационной помощи добровольцам со стороны специалистов Центра или других более опытных добровольцев.

Одна из важнейших задач координатора заключается в том, чтобы подбирать и готовить добровольцев, которые способны были бы слушать, принимать, понимать и сопереживать тем, кто в этом нуждается.

## Что такое "синдром сгорания"?

Интенсивно общаясь с людьми, находящимися в состоянии острого горя, кризиса, переживающими негативные эмоции и состояния, добровольцы оказываются в большей или меньшей степени вовлеченными в эти состояния. Таким образом, они попадают в зону риска для собственной эмоциональной устойчивости.

Для обозначения негативных эмоциональных последствий помогающей деятельности (врачи, психологи, психотерапевты, консультанты, социальные работники, волонтеры и т.п.) используется термин "синдром сгорания".

Когда говорят "синдром сгорания", речь идет о конкретных изменениях отношения добровольца к содержанию его полномочий, деятельности и к самому себе:

- Эмоциональное истощение, чувство неуверенности;
- Снижение интереса к работе; усталость;
- Сомнение в необходимости и полезности своей деятельности для общества;
- Раздражительность; быстрая утомляемость.

Синдром сгорания является чрезвычайно мощным негативным фактором, влияющим как на помогающую деятельность добровольцев, так и на их личную жизнь. В связи с этим необходимо, чтобы в центрах, принимающих помощь от добровольцев, была организована система мероприятий, препятствует возникновению и развитию у них синдрома сгорания.

Обобщение и анализ опыта работы социальных центров показывает, что "сгоранию" предшествует постоянное осознание процесса работы, своего участия в нем, рефлексия своего поведения, другими словами, наращивание своего профессионального потенциала. Очень важно, чтобы в центре была организована работа с добровольцами, позволяющая им лучше осознавать свой опыт общения с клиентами и связанные с этим переживания.

Для профилактики "синдрома сгорания" среди добровольцев может быть предложена следующая система мер:

- У добровольца всегда должна быть возможность обратиться за помощью и советом к коллегам или Координатору;
- График работы добровольцев не должен быть слишком напряженным;
- Необходимо, чтобы добровольцам оказывалась дружеская поддержка;
- В центре должна быть создана группа супервизоров, курирующих работу добровольцев;
- Периодически для добровольцев должны проводиться психотерапевтические группы;
- В центре должна быть организована дискуссионная группа, на занятиях в которой добровольцы могли бы делиться опытом своей работы и проблемами с профессиональным сообществом;

- Должна быть разработана гибкая и разнообразная система морального поощрения добровольцев (фактор положительного подкрепления).

Особое внимание необходимо уделить формированию у добровольцев специфической системы защитных механизмов. Основу такой системы составляют четкое осознание и принятие целей и методов своей работы, своей роли. Это позволит добровольцам лучше справляться со своими собственными негативными переживаниями, с агрессией, раздражительностью, чувством брезгливости и страха.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В НКО**

Добровольцы могут заниматься делами, которыми никогда не стали бы заниматься на оплачиваемой работе. Добровольцы, отдающие свое время и усилия организации, хотят быть ее частью. Они хотят иметь право голоса и влиять на решения организации. Фактически то, что другие интересуются их мнением и учитывают их точку зрения, подтверждает значимость добровольцев для организации. Возможность влиять даже на самую малую часть работы организации является специальным видом мотивации, потому что человек чувствует себя частью организации в целом.

Для организации важно четко решить, зачем ей нужны добровольцы и что каждый из них будет делать.

Но если не анализировать и не оформлять письменно свои собственные потребности, то в результате добровольцы получают любую работу - лишь бы были заняты! - либо их просят выполнять все самое неинтересное и скучное.

Прежде, чем организация займется поиском добровольцев, стоит подумать, что она может им предложить. Например, это может быть приятная атмосфера, престиж работы в определенной организации или опыт работы по профессии. После того, как организация определила свои нужды, тип необходимого ей человека, как обучать, готовить, поддерживать и поощрять его - можно задуматься о том, как лучше найти подходящую кандидатуру.

Для подбора добровольцев можно использовать разные методы, включая:

- Опросы друзей и коллег.
- Публичные объявления.
- Беседы с друзьями друзей.
- Проведение интервью.
- Плакаты
- Участие в собраниях других групп.

## **Подбор добровольцев**

Основным элементом эффективного призыва является ясное определение работы волонтера. Организация должна определить работу, которую будет выполнять волонтер, и подчеркнуть важность ее для успеха всей программы. Не следует искать добровольцев просто, например, для приготовления еды для бедных и старых, а лучше привлечь людей к решению проблемы недоедающих и одиноких престарелых, или обеспечения нормальных жизненных условий для безнадежно больных. Важно привлекать людей к решению реальных жизненных проблем.

Если же нужны добровольцы не для работы с нуждающимися людьми, а, например, для офисной или административной работы, то следует подчеркнуть важность этих функций для решения проблемы в целом. Например, не следует подбирать людей для фандрайзинга, но постараться убедить их, что "Достижение нашей главной цели, а именно: помощь бедным и немощным, затруднено недостатком людей, готовых организовать рекламную кампанию или сбор средств". Такое заявление поможет потенциальным кандидатам понять, что время, которое они потратят на отправку писем с просьбами о финансовой поддержке, является важным вкладом в проект.

Людей, откликнувшихся на обращение о добровольцах, следует пригласить на общую информационную встречу для знакомства с программой организации и имеющимся фронтом работ.

Тем, кто заинтересуется, раздаются анкеты с вопросами об их мотивах работать в качестве добровольцев; какой вид работы им наиболее интересен; об ожиданиях, связанных с деятельностью в организации; о предыдущем опыте добровольческой работы; в какое время они могут работать; о необходимости обучения; об их ограничениях (например, здоровье, транспортные проблемы). Надо выяснить возраст кандидатов, пол, образование, профессиональный опыт, адрес, номер телефона и проинформировать их о времени получения ответа от организации.

Если организация решила набрать группу добровольцев для выполнения краткосрочной работы, не требующей специальной подготовки (например: изготовление конвертов, приклеивание марок), то необходимости в проведении длинного интервью с кандидатами нет. Можно просто встретиться с группой скаутов, студентов или жителями дома престарелых, представить организацию и описать работу. Все, кто заинтересуется, пусть запишут свое имя на листе бумаги. Другие методы включают использование плакатов, заметки в прессе, радио-объявления, листовки, лекции, приглашения, индивидуальные беседы.

Ключевой метод вовлечения добровольцев в организацию - это приобщение их к миссии организации. Миссия - это значимость решаемых организацией проблем, признаваемых ценностей и определение конкретных задач, стимулирующих деятельность членов организации.

Причинами проявления интереса к добровольческой работе являются те специфические нужды людей, которые они могли бы разрешить при выполнении этой работы.

Часто в качестве мотива для добровольческой работы выступает потребность в контактах с другими людьми и преодоления чувства одиночества. Для таких людей важно найти свое место в группе. Группа дает своим членам чувство локтя, принадлежности, безопасности и поддержки. Ответы на вопросы, ниже перечисленные, могут служить руководством для комплектования состава с точки зрения мотивации людей:

### ***1. Самореализация***

- Могут ли они использовать свои таланты/возможности?
- Могут ли они подняться на собственную вершину в соответствии с их талантами?
- Могут ли они быть творческими личностями?
- Могут ли они быть удовлетворены работой?

### ***2. Оценка***

- Получают ли они одобрение среди равных?
- Получают ли они одобрение окружающих?
- Будут ли их достижения разделены семьей?
- Могут ли специальные работы или места быть названы именами людей, их выполняющих?

### ***3. Социальные***

- Могут ли добровольцы встретить новых людей?
- Могут ли они знакомиться с другими, если они новички?
- Могут ли они строить личные отношения (как семья и т.д.)?
- Могут ли они быть заметными в хорошо известных организациях?

### ***4. Безопасность***

- Могут ли добровольцы обучаться новому мастерству, чтобы сохранить и получить работу?
- Могут ли добровольцы обращаться за характеристикой, чтобы получить работу?
- Обеспечивает ли Ваша организация большую безопасность по сравнению с обычной жизненной ситуацией?

### ***5. Физиологические***

- Можете ли Вы предложить бесплатное питание или медицинское обслуживание при благотворительной работе?
- Люди отвечают положительно, когда работа им предлагается в соответствии с их собственными мотивациями.

### ***Функции координатора по работе с добровольцами***

Координатор по работе с добровольцами, безусловно, должен иметь лидерские качества. Только лидер способен организовать работу людей, да еще бесплатную работу! Как же распознать лидера?

#### ***Приводим Вашему вниманию девять черт лидера:***

- ***Энтузиазм.*** Эта черта подразумевает оптимизм и надежду. Еще ни один пессимист не становился крупным лидером. Для пессимиста любые возможности полны трудностей, оптимист же в каждом препятствии видит открывающиеся возможности. Лидер всегда мыслит позитивно.
- ***Надежность.*** Лидер честен и открыт во всех своих делах и взаимоотношениях. Лидер должен быть достоин доверия тех, кто следует за ним. Он должен быть глубоко порядочным человеком.
- ***Дисциплинированность.*** Он способен вести за собой других, потому что и сам умеет подчиняться приказам. Человек с задатками лидера будет работать, когда другие попусту тратят время, будет учиться, когда все остальные спят.
- ***Уверенность.*** Если лидер не верит в себя, никто в него не поверит.
- ***Решительность.*** Когда все факты налицо, истинный лидер быстро найдет четкое решение. Он не поддается искушению оттянуть момент выбора. Нерешительность в чрезвычайной ситуации свидетельствует о неспособности руководить.
- ***Мужество.*** Самый мужественный человек - тот, кто больше всех боится, но умеет преодолеть свой страх.
- ***Чувство юмора.*** Иначе говоря, способность подмечать смешные или странные стороны жизни. Хороший лидер знает, как важно умение рассмешить.
- ***Верность,*** то есть постоянство, стойкость и преданность делу. Отсутствие верности у лидера может разрушить организацию. Группа должна быть верна лидеру, но и лидер обязан верным своей группе.
- ***Бескорыстие.*** Лидер способен забыть о себе во имя других. Самосохранение считается главным законом природы, но главный закон лидерства - самопожертвование.

#### ***Координатор должен:***

- Обеспечивать разумную регламентацию добровольческой деятельности, определять пределы добровольческого сотрудничества, ясно формировать задачи и уважительно относиться к функциям каждого;
- Поручать каждому деятельность, которая ему больше всего подходит, обеспечивая необходимое обучение и помощь;
- Обеспечивать регулярное подведение итогов деятельности и их обнародование;

- Обеспечивать, в случае необходимости, компенсацию риска, связанного с деятельностью добровольцев, а также ущерба, невольно наносимого третьими лицами в результате деятельности добровольцев;
- Обеспечивать всеобщий доступ к добровольческой деятельности, возмещая, в случае необходимости, произведенные расходы;
- Предусматривать методы прекращения добровольцами своей деятельности, как по инициативе организации, так и по их собственной.

### **Организация поиска добровольцев**

Как и где искать добровольцев для организации, как определить их эффективность и прогнозировать как надолго они останутся в организации.

- Начните процедуру поиска добровольцев, консультируясь с ближайшим добровольческим центром, устанавливая контакты с организациями, в которых уже работали добровольцы в этом качестве.
- Будьте энтузиастом своего дела, когда привлекаете добровольцев. Старайтесь подходить к работе творчески.
- Четко опишите предлагаемую работу – ее содержание и навыки, требуемые для ее выполнения.
- Понаблюдайте некоторое время за потенциальными добровольцами, оцените их навыки, мотивацию, предпочтения и количество свободного времени, чтобы определить для работы с какой категорией людей они подойдут. Подберите правильно человека или организацию и добровольца, который будет с ними работать.
- Подберите команду добровольцев, которая будет контактировать с организациями и благополучателями, работать консультантами, участвовать в программах планирования и развития, а также заниматься фандрайзингом.
- Установите в организации систему регулярного поощрения, например небольшие подарки, награды, обеды, заказ их собственных визитных карточек, гонорары, возможность регулярно общаться с другими добровольцами и штатными сотрудниками.
- Относитесь к добровольцам как к профессионалам, пусть у них будет персональная должность, необходимость которой в вашей организации нужно периодически подчеркивать.
- Имейте в виду, что добровольцы не могут делать все.

#### ***Прежде чем доброволец станет членом команды:***

- ✓ Узнайте его мотивы
- ✓ Поставьте ему задачу
- ✓ Проверьте его в деле, увеличивая сложность задания
- ✓ Узнайте его в неформальном общении
- ✓ Дополнительно мотивируйте
- ✓ Включите в общее/командное дело

***Команда, которую составляют сотрудники и добровольцы, должна совместно:***

- Ставит задачи и определяет методы их решения
- Разделяет ответственность
- Действует в соответствии с возможностями и обязанностями каждого
- Оценивает результаты, успехи и неудачи
- Вырабатывает стратегии
- Определяет новые задачи.

## **Словарь основных терминов**

Благополучатели — лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев.

Добровольцы — граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Благотворительная организация может оплачивать расходы добровольцев, связанные с их деятельностью в этой организации (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

Добровольческая (волонтерская) деятельность — это форма социального служения, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг на местном, национальном или международном уровнях, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (добровольцев).

Добровольческой организации — некоммерческая организация, привлекающая к своей деятельности добровольцев и осуществляющая добровольческие программы и проекты.

Добровольческая программа — гуманитарная программа, ориентированная на потребности граждан и гражданского общества, в которой основным способом ее реализации является добровольная работа людей, а главной задачей — эффективная организация добровольной работы.

Добровольческие ресурсы — совокупность трудовых, временных, интеллектуальных, профессиональных, материальных и иных ресурсов, источником которых являются добровольцы.

Координатор добровольцев ответственное лицо в организации, имеющее специальную подготовку и отвечающее за привлечение добровольцев, организацию их работы и координацию их деятельности.

Молодежное добровольчество — практическая добровольческая деятельность молодежи по предметному решению общественных проблем, осуществляемая без принуждения и оказывающая социализирующее влияние на субъект деятельности.

Система поддержки социального добровольчества — комплекс мер, мероприятий и специализированной инфраструктуры, ориентированных на стимулирование, поддержку и развитие добровольчества на основе мобилизации и консолидации общественных и государственных ресурсов.

## ОБУЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

**Какими навыками необходимо владеть добровольцу, чтобы выстраивать свои отношения с окружающими людьми?**

Общение – основа добровольческой деятельности и то, насколько доброволец им владеет, зависит успех ситуации. Профессиональный портрет добровольца должен соответствовать заявленной работе. Не следует завышать требования. Если возможно, то заложите обучение для добровольца на будущее – это будет дополнительным элементом его удержания в организации. Примером обучения могут служить представленные упражнения по формированию навыков общения.

### Цели:

- Познавать себя и свои возможности, чтобы эффективнее организовать свою работу;
- Стремиться пройти путь от самоанализа к самовоспитанию и самосовершенствованию; освобождаться от заторможенности, стремиться к уверенности, умению управлять собой;
- Учиться самостоятельно мыслить и рассуждать. Но прежде чем научиться думать, надо научиться придумывать, отсюда развитие творческого воображения.

### Методы:

Всевозможные виды тренингов: аутотренинг, тренинг делового общения, психодрама, тестирование, тренинг активной релаксации и т.д; беседа; групповая дискуссия; интеллектуальная гимнастика; ролевые игры.

Одно из условий успеха в общении - это создание в глазах партнера имиджа человека, умеющего себя вести в обществе.

Вежливость предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу специальное почтение посредством приветствий.

## Упражнения по формированию навыков общения

### *Обучающий модуль «Знакомство»*

#### Представление

Приветствие - элемент речевого этикета, с которого начинается любой вид общения, независимо от того, были или не были до этого представлены друг другу собеседники. Формы приветствия в разных странах отличаются чрезвычайно. Каждому народу свойственна своя манера приветствия. Но при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков: люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, здоровья, успехов, доброго утра, дня или вечера.

Важным элементом в общении является представление. Посредством его можно установить доброжелательную, комфортную атмосферу. Этикетом общения предусмотрены определенные нормы, которыми не следует пренебрегать. (Перечень норм представления - мозговой штурм).

#### Знакомство

Знакомство - акт взаимного самоопределения между людьми в общении. Оно преследует несколько целей:

- во-первых, информация об имени, отчестве и фамилии;
- во-вторых, осведомление партнера по общению по вопросам: кто этот человек? какая у него цель? какое место занимает? какое отношение имеет к партнеру?;
- в-третьих, процесс формирования представлений об облике, характере, имидже человека.

Технология знакомства начинается с приветствия, его тон предопределяет весь ход последующего знакомства.

#### 1. Упражнение "Приветствие"

Встать всем и пожелать друг другу добра, душевного равновесия, творческой работы.

#### 2. Упражнение "Мозговой штурм" по выведению формул приветствия.

#### 3. Упражнение "Знакомство"

Все садятся в круг. Студентам предлагается задуматься о том, какая черта является существенной в характере каждого. Затем предлагается найти этому краткую форму выражения. Например: "Лед и пламень", "Тиха, печальна, молчалива..." и т.д. Можно представить себя в образе животного, птицы и т.д. После этого по кругу, по очереди начинается представление. Необходимо обсудить, чьи представления произвели наибольшее впечатление, были меткими, психологически верными.

#### 4. Упражнение "Кто я?"

Написать цифры в столбик от 1 до 20 и 20 раз ответить письменно на вопрос "Кто я?" используя характеристики, черты, интересы и чувства для описания себя. Каждое предложение начинается с местоимения "Я - ...". На обратной стороне листка нарисовать несуществующее животное и назвать его. С помощью преподавателя составить сознательный и Подсознательный образ собственного "я".

#### 5. Упражнение "Какой я? "

У каждого человека есть своя теория, касающаяся того, что именно делает его уникальным, единственным в своем роде индивидом, отличает его от остальных людей. При этом возникает вопрос, разделяют ли окружающие его мнение о самом себе, видят ли его другие таким, каким он сам себя считает. Попробуем выяснить этот вопрос. Студентам предлагается разделить лист бумаги на три равные части по вертикали и в первой графе написать пять основных ответов на вопрос "Какой я?" Во второй графе необходимо ответить на тот же вопрос так, как, по вашему мнению, отозвались бы о вас ваши отец, мать или старшие родственники. Ответы в третьей графе должны написать по вашему выбору ваши однокурсники. Необходимо передать листочки избранникам. После заполнения третьей графы проанализировать три набора ответов, выделить сквозное свойство, ответ, повторяющийся в каждой графе. Провести анализ ответов.

#### 6. Упражнение «Разговор с соседом».

Поговорить с соседом 1-2 минуты и постараться по ходу беседы 2-3 раза обратиться к нему по имени.

#### 7. Упражнение «Первое впечатление».

Первое впечатление о человеке очень стойкое, и нужны сильные воздействующие эффекты, чтобы изменить это впечатление. Из чего оно складывается? Здесь нет мелочей, все важно: внешний облик, выражение лица, осанка, одежда, поза... Студентам предлагается разделиться на две команды: 1-я актеры, 2-я зрители. Задача актера: изобразить некоторый образ мимикой, жестами, манерами, некоторым реквизитом. Задача зрителей: описать по первому впечатлению возраст, образование, сферу деятельности, возможные увлечения, интересы и т.д., то есть распознать личность. Каждый может задать по одному вопросу на выяснение личности, профессии, возраста, образования и т.д., но не прямо, а косвенно. Затем все вместе дают описание личности, а личность дает своему партнеру оценку по пятибалльной системе. Затем команды меняются местами.

## 8. Упражнение «Метафора».

Каждому интересно знать, какое он производит впечатление на окружающих, какие вызывает ассоциации, что воспринимается как существенное, а что вовсе не замечается? Студентам предлагается поучаствовать в творческом процессе, в совместном создании художественного образа своего коллеги. Желающему быть предметом творчества предлагается выйти в середину. Студенты рассказывают, какой образ рождается при взгляде на "героя"? Какую картину можно было бы дорисовать к этому образу: какие люди могут его окружать, какой интерьер или пейзаж составляет фон картины, какие времена все это напоминает? В конце обмен впечатлениями, выделить наиболее яркое, точное творчество.

## 9. Упражнение «Умеете ли вы слушать?»

Можем ли мы почувствовать, ощутить, понять, услышать человека рядом? Студентам предлагается стать в круг, взяться за руки, закрыть глаза, сосредоточиться, сконцентрировать внимание на ладони соседа справа, оценить свои субъективные ощущения. Что можно сказать о состоянии соседа. Открыть глаза, рассказать о своих ощущениях и сравнить их с ощущениями объекта наблюдений. Оценить их по пятибалльной системе.

### Тест «Умеете ли вы слушать?»

Психологи утверждают, что многие из нас не умеют слушать и слышать то, что нам говорят. Даже когда мы не перебиваем собеседника и смотрим на него, многие его слова "пролетают мимо". Кстати, из-за этого могут разрушаться приятельские отношения и отношения в семье, дети могут разочароваться в родителях, у начальника создается превратное мнение о подчиненных, у подчиненных о начальнике.

Чтобы определить ваше умение слушать, предлагается тест, на 10 вопросов которого следует дать ответы. Они оцениваются:

- "почти всегда" - 2 балла,
- "в большинстве случаев" - 4 балла,
- "иногда" - 6 баллов,
- "редко" - 8 баллов,
- "почти никогда" - 10 баллов.

1. Стараетесь ли закончить беседу, если тема или собеседник не интересны для вас
2. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?
3. Может ли неудачно сказанное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком, даже когда он стремится к этому?
5. Имеете ли привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица, лексикон в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся "щекотливой" для вас темы?
9. Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, термины, вульгаризмы?
10. Может ли у вас быть снисходительный, менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии в общении?

Излишне напоминать, наверное, что точный ответ вы получите только при старании ответить на все вопросы с максимальной искренностью. В порядке контроля можете попросить ответить за вас близкого человека, который хорошо знает ваш стиль беседы. Если в итоге вы набрали сумму баллов выше 62, то вы слушатель "выше среднего уровня" Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать (что, однако, отнюдь не означает, что вы не вправе остановить неисправимого болтуна).

### ***Обучающий модуль «Преодоление барьеров общения»***

#### ***1. Теоретический материал***

Поскольку всю информацию об окружающем мире мы получаем через свои органы чувств, может показаться, что состояние нашего разума полностью контролируется внешними впечатлениями. Создается мнение, что именно окружающий мир служит источником переполняющих нас плохого настроения, чувства угнетенности и страха. Данная система убеждений заставляет предположить, что окружающий мир является причиной, а мы и наши переживания - следствием. Что произойдет, если мы примем на веру мысль о том, что все наши восприятия определяются мышлением?

Возможно, это новая и незнакомая точка зрения покажется забавной - мысли - причина, а восприятие - следствие. Получается, что нет смысла осуждать окружающий мир и живущих в нем за те лишения и боль, которые мы испытываем, так как наши восприятия только зеркало отражения, а не реальность.

Цель этого урока - помочь прийти к положительному восприятию барьеров общения, а не уйти от них или подавить их. Карьеры общения сопровождают нашу жизнь от рождения до последнего дня. Но это вовсе не значит, что во всех этих, зачастую кажущихся неразрешимыми ситуациях обязательно должна быть проигравшая и выигравшая сторона. Выиграть могут обе!

И тогда тот потенциал, та энергия, генератором и аккумулятором, которой является каждый барьер, из разрушающей превратится в творческую, принесет радость и чувство удовлетворения, возможность психологического роста.

Если в нашем разуме царит покой, все вокруг будет выглядеть иначе. Мы сами можем решать, проснуться ли нам утром счастливыми, взглянуть ли на мир сквозь очки, пропускающие только добро, или нет. Мы можем следить за своим внутренним миром, выбирая только те мысли, которые для нас желанны.

Мы в силах заменить мысли, расстраивающие нас, на такие, которые бы обеспечили нам внутреннее и внешнее равновесие в этом мире. Ключами к преодолению барьеров общения являются умение прощать и определение алгоритма поведения в конфликтной ситуации, следуя которому можно добиться наилучших последствий, как для себя, так и для противоположной стороны. Это не означает, что вы вообще не можете выразить человеку свои претензии. Разница в том, что вы можете сделать это конструктивным образом.

## 2. Тренинг "Решение ситуации"

Ситуация: человеку на работе испортили настроение. Он вымещает гнев на членах своей семьи. Разыграть ситуацию, объяснить условия, соответствуют они требованиям или нет? Если человек не в состоянии держать свои эмоции под контролем, то необходим постепенный путь к пресечению вспышек гнева, во время которого вы избавитесь от раздражения.

Поиски варианта: 1. Осознайте, что вы "создаете" гнев. Кто-то может быть вам неприятен, может расстроить вас, но не он "создает" ваш гнев.

2. Оцениваете ли вы поступки людей или их в целом? Поймите, что не всегда люди, поступающие плохо - плохие.

3. Если вы сердиты на человека, которому не можете все высказать, не опасаясь последствий, тогда поделитесь с друзьями, расскажите им о своих обидах, это поможет снять напряжение.

4. Избегайте людей, которые вас злят. А если вам это не удастся, у вас есть возможность подготовиться. Попробуйте, например, представить этого человека в чепчике и ползунках или сделать глубокий вдох и досчитать до десяти.

5. Не пытайтесь просто пренебрегать тревожными мыслями, не обращать на них внимания. Пытаясь гнать от себя мысль, человек невольно многократно «прокручивает ее в уме» вызывая против своей воли ее как бы заново и тем самым закрепляет ее в сознании. Поэтому необходимо поделиться своими тревогами с друзьями.

6. Найдите подходящее занятие, чтобы отвлечься от неприятностей.

7. Возьмите в помощники маленькую хитрость. Включите свои волнения в ежедневный график. Не придавайтесь им в любое время и в любом месте. Как только вы заметили, что беспокоитесь, принимайте решение отложить это на специально отведенное время: Я не буду думать об этом сейчас, я подумаю об этом завтра. Вытесняйте мысли, сосредоточьтесь на сиюминутной задаче. Вы можете сделать всегда одно из двух: или беспокоиться, или решать проблему беспокойства. Что лучше для вас - выбирайте сами.

### *3. Тренинг «Позиция»*

Как склонить партнера на вашу позицию? Отстаивайте ее, но не путем спора, а используя попытку склонить партнера к вашей точке зрения, как бы косвенно используя в вашем разговоре некоторые приемы, указанные в пункте первом. Разбейте разговор на несколько этапов, по каждому из которых ваш собеседник должен сказать вам "да". Не давайте ему возможности говорить "нет". Если партнер согласится с вами в 9 случаях, то скорее всего он согласится и в десятом. Предлагается студентам разбиться парами. Выбрать актуальную тему и склонить партнера по общению на свою позицию.

Какие приемы рекомендуется, дополнительно к выше указанным, использовать в беседе?

1. Высказывайте свою позицию косвенно, подводя собеседника как бы к вашей точке зрения. Уступите ему какие-то вопросы в начале спора. Несколько раз повторенное им "да" может распространиться и на окончательный ответ.

2. Помните, что людей интересуют прежде всего они сами, поэтому проявите искренний интерес к собеседнику, к его личности, начните разговор о нем самом.

3. Проявите к партнеру искреннее внимание, уважайте его достоинство. Дайте партнеру возможность превзойти вас - пусть он чувствует, что в чем-то вас превосходит.

4. Расположите его к откровенности своим искренним интересом к его позиции. Дайте почувствовать, что идея, подаваемая вами, принадлежит ему.

5. Выслушайте его, даже если это займет немало времени. Прибегайте к благородным мотивам. После тренинга оцените результат. Предлагается поднять руки тем, кто признает факт изменения своей позиции под влиянием партнера. Поздравить надо побежденных, ведь надо иметь мужество, чтобы признать себя в каком-то смысле побежденным, одновременно отдавая долг умению победителя.

### *4. Принципы доброжелательного общения*

Я не могу любить других, пока не люблю себя.

Я не могу узнать других, пока не знаю себя.

Я не могу помочь другим, пока не помогу себе.

Успех любого человека зависит от уважения к себе, осознания своей уникальности, ценности, своей неповторимости.

В английской школе менеджеров на первом занятии дают возможность поразмышлять, какими достоинствами и недостатками владеет каждый обучающийся. Задумайтесь на минуту о себе и назовите три качества, за которые вы можете считать себя человеком, достойным любви и восхищения. Для многих это окажется сложным: мы не привыкли думать о своих достоинствах, считаем, что это нескромно. Нас много лет учили: "Не хвали себя сам, пусть похвалят другие". Проще найти три своих недостатка. Запишите их - это ваши внутренние враги. А теперь запишите три достоинства. Это могут быть

как внешние (красивый голос, глаза, волосы, фигура), так и душевные качества (доброта, искренность, надежность).

Теперь закройте глаза и проведите внутренний монолог: "Ч люблю себя за то, что у меня красивый голос..." и прислушайтесь: что вы почувствуете? Согласие? Радость? Ощущение полета? Несогласие? Протест? Грусть? Если вы переживаете эмоции радости, счастья, самоуважения - вас можно поздравить! Вы считаете себя человеком достойным любви и уважения - и в этом ваша сила. Если вы переживаете двойственные чувства или еще хуже - негативные эмоции, то ваши взаимоотношения полны либо внешних либо внутренних конфликтов.

Чтобы поддержать хорошие отношения с людьми, иметь интересный и широкий круг общения - для этого надо уважать людей и прежде всего научиться уважать и любить себя. Знать свои сильные и слабые стороны, чтобы владеть собой в самых неожиданных и сложных ситуациях.

### 5. Психологический механизм приема "Улыбка"

Верным защитником психики, одним из психологических приемов расположения людей к себе является улыбка. Человек с улыбкой на лице всегда хорошо принимается. Улыбка ничего не стоит, но многое дает: она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя тех, кто ею одаривает; она длится мгновения, а в памяти порой остается навсегда. Улыбка способна формировать притяжение (аттракцию).

А почему это так? Каков психологический механизм этого притяжения  
Составляющие этого механизма таковы:

1. Большинство людей искренне по-доброму улыбаются своим друзьям, а не своим врагам.

2. Если при общении у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: "Я - ваш друг"

3. Друг в прямом смысле этого слова - это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах, делах, или по С.И. Ожегову, "сторонник" "защитник".

4. Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. Друг - это тот человек, который повышает защищенность, т.е. удовлетворяет одну из важнейших потребностей.

5. Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.

6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.

7. Если кто-то вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию (привлечение, притяжение).

Таков психологический механизм приема "улыбка" А вы умеете улыбаться? Используйте следующую рекомендацию; оставшись наедине с самим собой, улыбнитесь тому, кто смотрит на вас из зеркала. Этот человек заслуживает, чтобы ему улыбнулись. После этого упражнения вы почувствуете, что стало светлее, что не так сложно улыбаться, когда это необходимо. Улыбка

уменьшает сопротивление возражения в споре, разговоре. Человек с улыбкой вызывает меньше возражений, чем когда его встречают без приятного выражения лица. Улыбкой вы никогда не ухудшите ваши отношения. А это уже плюс.

#### 6. Коммуникативный тренинг

Что вы сегодня сделали, за что можете себя осуждать?

Что вы сделали, за что можете себя похвалить, что сделало вас счастливым в данный момент?

Многим покажется очень трудной задачей прожить хотя бы один день, принимая все как есть и ничего не осуждая. Обычно мы выносим свои суждения о чем-либо очень часто. Необходимо желание отказаться от практики осуждения.

Многие из нас придерживаются концепции "взгляда сквозь тоннель" Мы не видим окружающих в целом, а замечаем лишь отдельные их черты, которые в нашем воображении окрашиваются в черный цвет. Мы повторяем одну и ту же ошибку, оценивая себя и других фрагментарно, от случая к случаю. Привычка оценивать исходит из прошлого. Результатом ее является в лучшем случае любовь, ограничиваемая условиями, а в худшем - страх. Чтобы испытать ничем не ограниченную любовь, мы должны изжить в себе эту привычку, чтобы внутри зазвучали слова, обращенные к себе и к окружающим.

«Я люблю всех и воспринимаю их такими, какие они есть»

Отказ от осуждения окружающих - путь избавления от печали и достижения любви. Все, что мы думаем, говорим или делаем, обладает эффектом бумеранга. Так, когда мы высказываем свои суждения в виде критики, гнева или в любой другой агрессивной форме, они возвращаются к нам. Но также возвращается и любовь, если мы воздерживаемся от вынесения суждений.

Сегодня поставьте для себя единственную цель - достижение внутреннего покоя. Обратите внимание на следующие мысли: "Сегодня я не буду осуждать ничего, что бы ни случилось, ведь все, что происходит, дает мне возможность испытывать чувство любви вместо чувства страха" Мы считаем, что живем в наполненном страхом мире, где рано или поздно нам придется встретиться со страданием, разочарованием, конфликтами, депрессиями и болезнями. Этим мы предсказываем себе и соответствующее будущее. Так мы объединяем прошлое с будущим. Мы забываем, что единственная реальность - это любовь, которая существует в настоящем.

Один из путей к тому, чтобы избавиться от этого "ископаемого мусора" лежит через осознание того, что цепляние за прошлое не принесет нам того, что мы желаем получить. Необходима замена прежних стереотипов на свободу в способности прощать, на любовь. Только так можно стать по-настоящему счастливым.

Большинство из нас идет по жизни, полагая, что все наши несчастья или счастье зависят от окружения и от отношения к нам других людей. Зачастую мы считаем, что зависим от судьбы, изменить которую не в силах.

Мы забываем напоминать самим себе, что необходимо видоизменить восприятие окружающего мира и всех его элементов, что достижение внутреннего покоя не зависит от внешней среды и что оно ведет к соответствующему восприятию. Раздробленное восприятие - следствие хаоса, который царит во мне самом. Мы должны отдать предпочтение единому восприятию через покой.

### 7. Упражнение на воображение

В тех ситуациях, в которых, казалось бы, нет выхода, предлагается путь использования активного воображения. Представьте перед собой стену и вообразите, что это и есть ваша проблема. Нарисуйте на этой стене дверь и красным цветом обозначьте на ней выход. Вообразите, как вы входите через эту дверь, плотно прикрыв ее за собой. Ваши проблемы остаются за дверью. Теперь попытайтесь прочувствовать вновь обретенную свободу, ведь по ту сторону двери нет никаких сложностей, и единственное, чем вы можете заняться, - насладиться свободой. Когда вы осознаете, что готовы покинуть убежище, не забудьте захватить с собой это обретенное чувство свободы от прошлых попыток решить свои проблемы. Такое свежее восприятие позволит вам обнаружить ранее независимые пути решения.

Видя в происходящем не проблемы, и скорее возможность научиться новому, мы можем испытывать чувство удовлетворения, когда этот урок будет пройден. А урок нельзя постичь, не будучи готовым к пониманию того, что в этом уроке изложено.

"В нашем воображении существуют как приятные, так и неприятные мысли. Поскольку в моих силах определять содержание воображения, я сам (а не кто-либо за меня) буду отвергать все мысли, кроме мыслей о любви. Я способен к изменению неприятных мыслей" Давайте придем к пониманию того, что смысл нашего существования - любовь. Давайте смотреть на настоящее с любовью, поскольку только в ней существует истинное знание. Я сам выбираю свои мысли и определяю цель для достижения!

### 8. Рекомендации

Выработайте привычку активно и энергично реагировать на проблемы и угрозы; постоянно, чтобы ни произошло, оставайтесь ориентированными на избранную цель.

Занимайте наступательную позицию как в фактических повседневных, так и в воображаемых ситуациях. Представляйте себя действующим уверенно и разумно при решении проблем и при достижении намеченной цели, вообразите, как вы реагируете на угрозы, не склоняясь и не избегая их, а боретесь, преодолеваете и устраняете их энергично и интеллигентно.

Решительно и внятно скажите себе, что на протяжении всего дня

- - буду радостным и веселым насколько возможно. Улыбнусь как минимум три раза в день;

- - попытаюсь относиться к людям немножко сочувственнее и дружелюбнее;
- - постараюсь меньше критиковать и быть более снисходительным к недостаткам, промахам и ошибкам окружающих меня людей. Буду стараться интерпретировать их действия в наиболее благоприятном свете;
- - насколько позволят обстоятельства, буду поступать так, словно успех неизбежен, я уже являюсь той личностью, которой мне хотелось бы стать; буду действовать и чувствовать как эта самая личность;
- - не допущу, чтобы мои суждения придавали фактам пессимистическую, негативную окраску;
- - чтобы не случилось, буду реагировать спокойно и, по возможности, разумно;
- - буду полностью игнорировать все негативные факты, которые я не в силах изменить.

Упомянутые и вошедшие в привычку способы действия, чувствования и мышления помогут создать новый образ собственного "Я".

### **К теме 3. Практики работы с добровольцами в организациях инвалидов**

#### **МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ НКО**

(Материалы взяты из практики Добровольческой службы Самарской организации инвалидов больных рассеянным склерозом)

##### ***Целеполагание молодежной добровольческой службы СОРС***

Приступая к проблеме создания молодежного добровольческого движения СОРС, необходимо определиться с целями, задачами, принципами деятельности организации и озвучить основной перечень проблем, решаемых ею.

##### ***Цель молодежной добровольческой службы СОРС***

Целью Молодежного добровольческого движения СОРС является активизация молодежи Самарской области, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

##### ***Задачи молодежной добровольческой службы СОРС***

Основные задачи волонтерской деятельности заключаются в:

- вовлечении молодежи в социальную практику и ее информирование о потенциальных возможностях развития;
- предоставлении возможностей молодым людям проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание в России;
- развитию созидательной активности молодежи; интеграции молодых людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в жизнь общества.

К прикладным задачам волонтерской организации относятся:

- обучение молодых граждан определенным трудовым навыкам и стимулирование профессиональной ориентации;
- получение навыков самореализации и самоорганизации для решения социальных задач;
- сохранение профессиональных навыков, знаний и компетенций после получения профессионального образования в период временного отсутствия работы;
- замещение асоциального поведения социальным; гуманистическое и патриотическое воспитание; формирование кадрового резерва.

##### ***Проблемы пациентов, которые могут быть решены Молодежным добровольческим движением СОРС***

Проблемы пациентов, которые могут быть решены Молодежным добровольческим движением СОРС, относятся к социально-психологической сфере реабилитации инвалидов-больных рассеянным склерозом. А именно:

- повышение информированности инвалидов и их родственников о заболевании (этиологии, клиническом проявлении, методиках обследования, современных методах лечения) в доступной для них форме

- вовлечение в молодежную субкультуру больных соответствующей возрастной категории в ходе диалога в рамках общественных мероприятий, в частности, используя возможности интернет-ресурсов (социальные сети, скайп, сайт организации и другие), с предшествующим обучением основным навыкам работы с компьютером

- оказание помощи в организации быта инвалидов (уборка помещения, помощь в приобретении продуктов питания и иных материальных ценностей, оказание минимального медицинского пособия по уходу за недвижимым больным и другое)

- оказание помощи в транспортировке больного в медицинское учреждение и иное заведение социально-административного ресурса

- помощь в оформлении юридической и иной документации, не требующей специальных знаний (оформление талона на посещение врача на определенное время, оплата коммунальных платежей, подписка на периодические издания и другое)

- организация культурных мероприятий (праздников государственного значения, территориального уровня и иных мероприятий) с целью консолидации пациентского сообщества, представителей общественной организации и добровольцев для непосредственного диалога и коррекции планирования оказываемой помощи

К проблемам общественной организации СОРС, которые могут быть решены Молодежным добровольческим движением СОРС, относятся следующие:

- проведение мероприятий по печати и расклейке (телефонирования, рассылке писем через интернет и иному распространению) информационных сообщений СОРС.

- курьерская служба (доставка медицинских препаратов, документов, справок и иных ценностей адресату-инвалиду от лица СОРС).

- работа по созданию интернет-ресурса (сайта, страницы в социальной сети и иное) Молодежного добровольческого движения СОРС с последующим динамическим мониторингом и коррекцией поступающей информации с целью диалогового общения между инвалидами и СОРС.

### ***Структура организации молодежной добровольческой службы СОРС***

Добровольческое движение возглавляет Координатор добровольцев, т.е. ответственное лицо в организации, имеющее специальную подготовку и отвечающее за привлечение добровольцев, их методическую подготовку, организацию работы и координацию их деятельности. Это обусловлено многими факторами деятельности организации, в т.ч. высокая текучесть кадрового состава, необходимость стабильного взаимодействия с пациентскими обществами и другими организациями и пр.

Организация по отношению к волонтеру принимает определенный перечень обязательств и оставляет за собой некоторый перечень прав (см. регламент организации).

Организация заключает гражданско-правовой договор с добровольцем об оказании услуг организации на безвозмездной основе. Ключевыми условиями данного договора выступают также добровольность и некоммерческий характер деятельности.

Основаниями для приобретения статуса волонтера являются такие как принятие целей, методов и принципов деятельности волонтерской организации; намерение активно участвовать в ее деятельности; заполнение анкеты и собеседование с кем-либо из руководства волонтерской организации.

Необходимо помнить, что Доброволец может быть как постоянным, так и временным сотрудником Организации, выполняющим определенную работу в соответствии с договором. При этом Доброволец должен осознавать, что при заключении договора с волонтерской организацией, он принимает на себя определенные права и обязательства по отношению к ней (см. регламент организации).

#### ***Финансирование молодежной добровольческой службы СОРС***

Источниками ресурсов, изложенными в регламенте организации, являются получение государственных субсидий, грантов, спонсорская помощь негосударственных организаций, получение материальных ресурсов (денежных средств, оргтехники, транспорта и др.) от физических лиц на постоянной или временной основе с заключением соответствующего правового соглашения между сторонами.

Следует отметить, что единственной оплачиваемой должностью в структуре добровольческой службы является Координатор. Это обусловлено не только особенностями его работы (см. выше), но и тем, что он является гарантом стабильной, бесперебойной работы движения как в рамках самой организации, так и в диалоговом отношении с общественными и пациентскими организациями.

## УЧЕТНО-ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ

### Анкета добровольца

Фамилия, Имя, Отчество: \_\_\_\_\_

Адрес, индекс: \_\_\_\_\_

Домашний телефон: \_\_\_\_\_

Контактный телефон, e-mail: \_\_\_\_\_

Ваш возраст: \_\_\_\_\_

1. Вы работаете?  да;  нет.

а) если вы ответили «да», то внесите, пожалуйста, следующие данные:

название организации: \_\_\_\_\_

адрес офиса: \_\_\_\_\_

должность: \_\_\_\_\_

виды работ: \_\_\_\_\_

б) если вы ответили «нет», отметьте, пожалуйста, являетесь ли вы:

школьником  студентом  пенсионером

безработным  другое \_\_\_\_\_

2. Вы работали волонтером?

да;  нет;  трудно ответить.

а) если да, напишите, пожалуйста, чем вы занимались:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Почему вы хотите работать волонтером?

я хочу чем-то заниматься;

я хочу встречаться с людьми;

я хочу бороться за что-то особенное;

я хочу делать это для своего личного удовлетворения;

я хочу развить новые навыки;

я хочу помогать людям, которым это необходимо;

я хочу набраться опыта;

другое

\_\_\_\_\_

4. Какому виду волонтерской работы вы отдали бы предпочтение?

работа с одним человеком;

работа с группой;

другое \_\_\_\_\_

5. Откуда вы узнали о нашей организации?

\_\_\_\_\_

6. Ваши интересы, хобби: \_\_\_\_\_

7. Когда вы можете заниматься добровольчеством? (укажите время)

	Пн.	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Любой день
Утро								
День								
Вечер								

ПРИМЕЧАНИЕ: \_\_\_\_\_

8. Что может ограничивать вашу волонтерскую деятельность (место расположения, состояние здоровья и т.д.)?

\_\_\_\_\_

9. Образование:

- учусь в школе;
- среднее;
- средне-техническое;
- учусь в колледже;
- студент университета (укажите факультет) \_\_\_\_\_
- высшее (укажите название вуза и специальность) \_\_\_\_\_
- другое \_\_\_\_\_

10. Какими иностранными языками вы владеете? (укажите уровень, например, "разговорный", "читаю и перевожу")

1. \_\_\_\_\_ уровень \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_ уровень \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_ уровень \_\_\_\_\_

11. Каков ваш уровень владения ПК, другой оргтехникой(принтер, факс, скайп)

12. Каков ваш уровень владения интернет-технологиями?

\_\_\_\_\_

Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

Имя интервьюера: \_\_\_\_\_

ПРИМЕЧАНИЯ: \_\_\_\_\_

*Данные, изложенные в анкете, разглашению не подлежат.*

### Учет добровольцев

Доброволец	Группа	Профессия	Мотивы	Возможности
	Молодежь			
	Правление			
	Члены			
	Учредители			
	Консультанты			
	Участники проектов			
	Клиенты			
	Специалисты			
	Новые			
	Потенциальные			
	Практиканты			
	Кто еще?			

### Лист оценки деятельности

Ф.И.О. добровольца	
Наименование организации	
Адрес организации	
Телефон	
Координатор по работе с добровольцами	
Полное количество часов, отработанных добровольцем	
Вид деятельности добровольца	
Общая оценка деятельности добровольца	

Подпись: Дата:

Доброволец:

Координатор по работе с добровольцами:

### Форма отчета о происшествии/инциденте

Ф.И.О. добровольца	
Дата	
Организация, где произошел инцидент	
Адрес организации	
Координатор по работе с добровольцами (контактное лицо)	
Что произошло?	(описать между кем произошел инцидент, какие меры предпринимались, обращались ли стороны за медицинской помощью)
Была ли ситуация опасна для добровольца?	
Последующие действия, которые должны быть предприняты	

Подпись: Дата:

Доброволец:

Координатор по работе с добровольцами:

### Форма отчета о расходах добровольца

Ф.И.О. добровольца			
Адрес			
№ отчета			
Пожалуйста, убедитесь в том, что Вы приложили все подтверждающие документы по расходам, указанным в данном отчете			
Дата	Вид расхода	Километраж	Итого
ВСЕГО:			

Дата:

Получено:

Подпись добровольца:

Подпись координатора:

**Таблица для самооценки - нужны ли организации добровольцы**

<b>Делаем сейчас</b>	<b>Хотим делать лучше/дополнительно</b>			
<b>Области работы</b>	Можем сами	Не можем сами	Поручим	
			сотруднику	добровольцу

**Постановка задачи добровольцу**

<b>Задача</b>	<b>Что нужно сделать</b>	<b>С кем из персонала связаться</b>

**Пропорция прав и ответственности персонала и добровольцев**

<b>Добровольцы</b>	<b>Сотрудники</b>
<b>Права</b>	<b>Ответственность</b>
Уважительное отношение	Относиться к добровольцу, как к коллеге
Получить подходящую работу	Поручать добровольцу интересующую его работу
Знать об организации как можно больше	Информировать добровольца об организации и деятельности
Обучаться, перенимать опыт	Делиться опытом, обучать, вводить в традиции
Быть опекаемым, руководимым	Опекать и руководить
Расти	Содействовать росту
Предлагать решения и идеи	Поддерживать и поощрять инициативу
Получать компенсацию затрат, связанных с работой	Планировать и учитывать затраты, связанные с работой добровольцев
Иметь гарантии безопасности	Обеспечивать безопасные условия работы/инструктировать
Получать оценку качества работы и поощрение	Контролировать и оценивать работу добровольцев, благодарить, поощрять, награждать
<b>Ответственность</b>	<b>Права</b>
Иметь навыки и повышать квалификацию	Получать реальную помощь в работе
Быть искренним в предложении услуг, честно относиться к работе	Рассчитывать на качественное исполнение добровольцем заданий
С пониманием относиться к мере включенности	Иметь конфиденциальную информацию
Признавать авторитет сотрудника	Уважительное отношение
По хозяйски и бережливо относиться к ресурсам и оборудованию организации	Бережное отношение к ресурсам и оборудованию организации
Быть преданным делу, принципам, миссии организации	Быть уверенным, что доброволец – единомышленник и не искажает сущности организации

#### **К теме 4. Юридические аспекты организации работы волонтеров**

В Российской Федерации создана определенная нормативная правовая база, позволяющая добровольцам осуществлять добровольческую деятельность, свободно выбирая сферу и направления деятельности, взаимодействовать и налаживать партнерские отношения с различными организациями и добровольцами других стран, обмениваться информацией.

Отношения в сфере добровольческой деятельности и взаимодействия добровольческих организаций с органами государственной власти/местного самоуправления, регулируются действующим законодательством (Федеральные законы “Об общественных объединениях”, “О некоммерческих организациях”, “О благотворительной деятельности и благотворительных организациях”, др.). Так, правовое определение понятия «доброволец» дано в Федеральном Законе «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»: Федеральный закон «Об общественных объединениях» определил формы взаимодействия и партнерства между органами государственной власти и общественными объединениями, выражающиеся в возможности «заключения любых видов договоров, в том числе на выполнение работ и предоставление услуг; социального заказа на выполнение различных государственных программ неограниченному кругу общественных объединений на конкурсной основе». Поддержка молодежных добровольческих программ определена Федеральным законом «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений».

В 1995 году несколькими российскими юристами был разработан законопроект о добровольческой деятельности. Однако, работа над законопроектом была отложена, поскольку дискуссия на парламентских слушаниях в Государственной Думе показала, что как любое новое явление, добровольчество, требует теоретического осмысления и накопления практического опыта в этой важнейшей области. В этом же году (в 1995 ) термин «добровольцы» был введен в принятом Федеральном Законе «О Благотворительной деятельности и благотворительных организациях» и трактуется как «граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучия получателя, в частности, в интересах благотворительной организации». Законом предусмотрена возможность компенсации добровольцу за понесенные им расходы, связанные с деятельностью в организации.

На начальной стадии развития законодательной базы НКО и, в частности, введение термина «добровольцы» явилось прогрессивным шагом в становлении правовой базы институтов гражданского общества. Принятие закона “О благотворительной деятельности и благотворительных организациях” создало определенный механизм правового регулирования отношений, связанных с добровольческой деятельностью и обеспечило возможности ее поддержки в сфере благотворительности. Учитывая, что на начальном этапе развития добровольчества законодательные нормы, касающиеся добровольческой

деятельности, вводились в основном применительно к благотворительности, то к настоящему моменту, очевидно, что законодательная база для отношений связанных с осуществлением всего спектра добровольческой деятельности не разработана, ряд важнейших аспектов остается не отрегулированным. Проблема состоит в том, что рамки закона о благотворительности позволили заложить лишь «традиционный» подход к добровольчеству, как к процессу оказания благотворительной помощи нуждающимся людям. В то время как в экономически развитых странах мира уже к началу 90 годов формируется новое сознание относительно роли и феномена добровольчества, как основы для построения гражданского общества. То есть, понятие “добровольчество”, добровольческая деятельность” является значительно более широким, чем это закреплено в законодательстве о благотворительности. Соответственно участие добровольцев в жизни и делах общества охватывает значительно более широкие области и сферы, не ограничиваясь деятельностью в благотворительных организациях.

В свою очередь недостаточность нормативно - правовой базы и, прежде всего, отсутствие специального законодательного акта в сфере добровольчества, является одним из сдерживающих факторов процесса полноценного раскрытия потенциала гражданского общества, а, по сути - снижения эффективности государственной социальной политики. Для создания целостной системы законодательства в сфере добровольческой деятельности необходим как специальный законодательный акт, так и внесение изменений в действующее законодательство. Представляется, что основное значение специального закона о добровольчестве - в признании государством существенной роли добровольчества в жизни общества. Это признание будет способствовать развитию партнерских отношений между общественным сектором и государством, а в итоге - и более эффективному и экономичному решению социальных проблем.

Кроме того, специальный закон призван определить понятие добровольческой деятельности; создать благоприятный правовой режим для деятельности добровольческих организаций и их взаимодействия с органами государственной власти в различных формах; установив эффективный механизм реализации прав и ответственности добровольцев и организаций в которых они работают; обеспечить действенную государственную поддержку добровольчеству, прежде всего путем принятия целевых социальных программ предусматривающих развитие инфраструктуры добровольческой деятельности, создания системы поддержки и стимулирования вовлечения новых добровольцев в активную жизнь общества, и, наконец, основы для упорядочения и повышения обоснованности налоговых и других льгот.

## **Выдержки и из Федерального закона о благотворительной деятельности в благотворительных организациях**

Принят Государственной Думой 7 июля 1995 года

Настоящий Федеральный закон устанавливает основы правового регулирования благотворительной деятельности, определяет возможные формы ее поддержки органами государственной власти и органами местного самоуправления, особенности создания и деятельности благотворительных организаций в целях широкого распространения и развития благотворительной деятельности в Российской Федерации.

### Раздел I. Общие положения

#### Статья 1. Благотворительная деятельность

Под благотворительной деятельностью понимается деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

#### Статья 2. Цели благотворительной деятельности

##### 1. Благотворительная деятельность осуществляется в целях:

- социальной поддержки и защиты граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;
- подготовки населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;
- оказания помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;
- содействия укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;
- содействия укреплению престижа и роли семьи в обществе;
- содействия защите материнства, отцовства и детства;
- содействия деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;
- содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
- содействия деятельности в сфере физической культуры и массового спорта;
- охраны окружающей природной среды и защита животных;

- охраны и должное содержания зданий, объектов, территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, и мест захоронения.
2. Направление денежных и других материальных средств, оказание помощи в иных формах коммерческим организациям, а также поддержка политических партий, движений, групп и кампаний благотворительной деятельностью не являются.

#### Статья 4. Право на осуществление благотворительной деятельности

1. Граждане и юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы выбора ее целей.
2. Граждане и юридические лица вправе свободно осуществлять благотворительную деятельность индивидуально или объединившись, с образованием или без образования благотворительной организации.
3. Никто не вправе ограничивать свободу выбора установленных настоящим Федеральным законом целей благотворительной деятельности и форм ее осуществления.

#### Статья 5. Участники благотворительной деятельности

Под участниками благотворительной деятельности для целей настоящего Федерального закона понимаются граждане и юридические лица, осуществляющие благотворительную деятельность, в том числе путем поддержки существующей или создания новой благотворительной организации, а также граждане и юридические лица, в интересах которых осуществляются благотворительная деятельность: благотворители, добровольцы, благополучатели.

Благотворители – лица, осуществляющие благотворительные пожертвования в формах:

- Бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) передачи в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;
- Бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) надления правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;
- Бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) выполнения работ, предоставления услуг благотворителями – юридическими лицами.

Благотворители вправе определять цели и порядок использования своих пожертвований.

Добровольцы – граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Благотворительная организация может оплачивать расходы добровольцев, связанные с их деятельностью в этой организации (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

Благополучатели – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев.

## **Выдержки из Закона Самарской области о благотворительной деятельности в Самарской области**

Принят  
Самарской Губернской Думой  
27 апреля 1999 года

Настоящий Закон принят в целях развития благотворительной деятельности на территории Самарской области.

### Статья 1. Предмет регулирования настоящего Закона

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие в связи с осуществлением гражданами и (или) юридическими лицами благотворительной деятельности на территории Самарской области, и определяет формы, основания и порядок ее поддержки органами государственной власти Самарской области и органами местного самоуправления на территории самарской области.

### Статья 3. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Для целей настоящего Закона используются следующие основные понятия:

- Благотворительная деятельность – добровольная деятельность граждан и (или) юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.
- Благотворители – лица, осуществляющие благотворительные пожертвования в формах:
- Бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передачи в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;
- Бескорыстного (безвозмездной или на льготных условиях) наделения правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;
- Бескорыстного (безвозмездной или на льготных условиях) выполнения работ, предоставления услуг благотворителями – юридическими лицами;
- Доброволец – гражданин, осуществляющий благотворительную деятельность в форме предоставления своего безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации;
- Благотворительная организация – неправительственная (негосударственная и немunicipальная) некоммерческая организация, созданная для реализации предусмотренных действующим законодательством в сфере благотворительной деятельности целей путем

осуществления благотворительной деятельности в интересах общества в целом или отдельных категорий лиц;

- Благополучатели – лица, получающие благотворительные пожертвования, помощь добровольцев;
- Благотворительное пожертвование – имущество, работы, услуги, имущественные и неимущественные права, предоставляемые гражданами и юридическими лицами на благотворительные цели;
- Благотворительная программа – комплекс мероприятий, утвержденных высшим органом управления благотворительной организации и направленных на решение конкретных задач, соответствующих уставным целям этой организации;
- Благотворительный грант – целевые средства, предоставляемые благотворительной организации гражданами и юридическими лицами на реализацию благотворительных программ;
- Реестр благотворительных организаций – единый банк данных, содержащий сведения о благотворительных организациях, получивших статус «Благотворительная организация в Самарской области».

В Самарской области социально значимыми целями благотворительной деятельности признаются:

А) социальная поддержка и защита граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;

Б) подготовка населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;

В) оказание помощь пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;

Г) содействие укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;

Д) содействие укреплению престижа и роли семьи в обществе;

Е) содействие защите материнства, отцовства и детства;

Ж) содействие деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;

З) содействие деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;

И) содействие деятельности в сфере физической культуры и массового спорта;

К) охрана окружающей природной среды и защита животных;

Л) охрана и должное состояние зданий, объектов, территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, и мест захоронения.

#### Статья 5. Право на осуществление благотворительной деятельности

1. Граждане и (или) юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы выбора ее целей, индивидуально или объединившись, с образованием или без образования благотворительной организации.

Никто не вправе ограничивать свободу выбора установленных законодательством целей благотворительной деятельности и форм ее осуществления.

2. Создание, реализация и ликвидация организаций, имеющих намерение заниматься благотворительной деятельностью, осуществляются в порядке, предусмотренном федеральным законодательством для некоммерческих организаций.

3. Международные и иностранные благотворительные организации осуществляют свою деятельность на территории Самарской области в соответствии с федеральным и областным законодательством в сфере благотворительной деятельности.

#### Статья 6. Деятельность, не являющаяся благотворительной

В целях настоящего Закона не является благотворительной следующая деятельность:

А) Деятельность органов государственной власти Самарской области и органов местного самоуправления в социальной сфере;

Б) Оказание организациями материальной помощи своим сотрудникам;

В) Передача имущества, финансовых средств благотворительной организации участникам (членам) этой организации;

Г) Взносы в уставной (складочный) капитал юридических лиц, направление денежных и других материальных средств, оказание помощи в иных формах коммерческим организациям;

Д) Финансовая помощь малоимущим гражданам с целью получения имущественной выгоды;

Е) Иная деятельность, не соответствующая целям благотворительной деятельности, предусмотренным федеральным законодательством и настоящим Законом.

## Выдержки из гражданского кодекса Российской Федерации

### Глава 32. Дарение

#### Статья 572. Договор дарения

1. По договору дарения одна сторона (даритель) безвозмездно передает или обязуется передать другой стороне (одаряемому) вещь в собственность либо имущественное право (требование) к себе или к третьему лицу либо освобождает или обязуется освободить ее от имущественной обязанности перед собой или перед третьим лицом.

При наличии встречной передачи вещи или права либо встречного обязательства договор не признается дарением. К такому договору применяются правила, предусмотренные пунктом 2 статьи 170 настоящего Кодекса.

2. Обещание безвозмездно передать кому-либо вещь или имущественное право либо освободить кого-либо от имущественной обязанности (обещание дарения) признается договором дарения и связывает обещающего, если обещание сделано в надлежащей форме (пункт 2 статьи 574) и содержит ясно выраженное намерение совершить в будущем безвозмездную передачу вещи или права конкретному лицу либо освободить его от имущественной обязанности.

Обещание подарить все свое имущество или часть всего своего имущества без указания на конкретный предмет дарения в виде вещи, права или освобождения от обязанности ничтожно.

3. Договор, предусматривающий передачу дара одаряемому после смерти дарителя, ничтожен.

К такого рода дарению применяются правила гражданского законодательства о наследовании.

#### Статья 582. Пожертвования

1. Пожертвованием признается дарение вещи или права в общеполезных целях.

Пожертвования могут делаться гражданам, лечебным, воспитательным учреждениям, учреждениям социальной защиты и другим аналогичным учреждениям, благотворительным, научным и учебным учреждениям, фондам, музеям и другим учреждениям культуры, общественным и религиозным организациям, а также государству и другим субъектам гражданского права, указанным в статье 124 настоящего Кодекса.

2. На принятие пожертвования не требуется чье-либо разрешения или согласия.

3. Пожертвование имущества гражданину должно быть, а юридическим лицам может быть обусловлено жертвователем использованием этого имущества гражданину считается обычным дарением, а в остальных случаях пожертвованное имущество используется одаряемым в соответствии с назначением имущества.

Юридическое лицо, принимающее пожертвование, для использования которого установлено определенное назначение, должно вести обособленный учет всей операций по использованию пожертвованного имущества.

4. Если использование пожертвованного имущества в соответствии с указанным жертвователем назначением становится вследствие изменившихся обстоятельств невозможным, оно может быть использовано по другому назначению лишь с согласия жертвователя, а в случае смерти гражданина – жертвователя или ликвидацию юридического лица – жертвователя по решению суда.
5. Использование пожертвованного имущества не в соответствии с указанным жертвователем назначением или изменение этого назначения с нарушением правил, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, дает право жертвователю, его наследникам или иному правопреемнику требовать отмены пожертвования.
6. К пожертвованиям не применяются статьи 578 и 581 настоящего Кодекса.

Статья 689. Договор безвозмездного пользования

1. По договору безвозмездного пользования (договору ссуды) одна сторона (ссудодатель) обязуется передать или передает вещь в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть ту же вещь в том состоянии, в каком она ее получила, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором.
2. К договору безвозмездного пользования соответственно применяются правила, предусмотренные статьей 607, пунктом 1 и абзацем первым пункта 2 статьи 610, пунктами 1 и 3 статьи 615, пунктом 2 статьи 621, пунктами 1 и 3 статьи 623 настоящего Кодекса.

## ДОГОВОР о безвозмездной деятельности

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем «Организация», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_ именуемый в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

### 2. Предмет договора

1.1. Доброволец, осуществляющий благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах Организации, принимает на себя обязательство выполнять безвозмездно следующую работу: \_\_\_\_\_ в целях \_\_\_\_\_

1.2. Сроки выполнения работы: с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_

1.3. Результаты работы должны быть представлены в виде: \_\_\_\_\_

### 2. Обязательства сторон.

2.1. Доброволец принимает на себя обязательства:

- выполнять работу бескорыстно (безвозмездно), качественно и своевременно с учетом предложений и пожеланий Организации;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать Устав Организации;
- выполнять работу со следующим режимом работы \_\_\_\_\_
- подарить результаты работы Организации;
- возместить Организации убытки, возникшие в результате повреждения имущества по его вине.

2.2. Организация принимает на себя обязательства:

- обеспечить Добровольца кабинетом, оборудованием и материалами, необходимыми для выполнения работы;
- своевременно информировать Добровольца об изменениях режима работы и проводимых мероприятиях;
- оплачивать расходы Добровольца, связанные с деятельностью Организации по выполнению работы (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие);
- принять от Добровольца результаты труда.

### 3. Изменение, расторжение и прекращение договора

3.1. Условия настоящего договора могут быть изменены по соглашению сторон, оформленному в письменном виде.

3.2. Каждая из сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий договор, предупредив другую сторону за один месяц.

3.3. Действие настоящего договора прекращается в результате ликвидации Организации или смерти Добровольца.

#### **6. Особые условия договора**

Нормы КЗоТ РФ на отношения Сторон по данному договору не распространяются, в связи с чем Доброволец не вправе требовать записи в трудовую книжку и переоформления с ним трудового договора.

#### **7. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

Организация Доброволец

# ДОГОВОР

## о безвозмездной деятельности

г. Самара «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

именуемая в дальнейшем «Организация», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_, (ф., и., о., физического лица)

именуемый в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

### 1. Предмет договора

1.1. По договору безвозмездного оказания услуг Доброволец обязуется по заданию Организации оказать безвозмездно следующие услуги: \_\_\_\_\_ именуемые в дальнейшем «Услуги».

1.2. Срок оказания услуг с «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

1.3. С целью безвозмездного оказания услуг, соответствующей цели Организации является: \_\_\_\_\_

### 2. Обязательства сторон

2.1. Доброволец принимает на себя обязательства:

- Оказать Услуги бескорыстно (безвозмездно) с надлежащим качеством.
- Оказать Услуги в полном объеме в срок, указанный в п.1.2. настоящего договора.
- Безвозмездно исправить все выявленные недостатки в процессе оказания Услуг.
- Оказать Услуги лично.

2.2. Организация принимает на себя обязательства:

- Обеспечить Добровольца материалами и оборудованием, если они необходимы для оказания услуги.
- оплатить расходы Добровольца, связанные с выполнением услуги (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

### 3. Ответственность

3.1. Доброволец обязуется возместить Организации убытки, возникшие в результате порчи или уничтожения имущества Организации, если они произошли по его вине.

3.2. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории России.

#### **4. Порядок разрешения споров**

4.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

4.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в суд.

#### **5. Расторжение и прекращение договора**

5.1. Каждая из сторон вправе в любое время отказаться от договора безвозмездного оказания услуг, известив об этом другую сторону за один месяц.

5.2. Настоящий договор подлежит прекращению в случае ликвидации Организации или смерти Добровольца.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего договора.

#### **7. Адреса и реквизиты сторон**

Организация \_\_\_\_\_  
(адрес и банковские реквизиты)

Доброволец \_\_\_\_\_

Подписи сторон

Организация \_\_\_\_\_ Доброволец \_\_\_\_\_  
(подпись) (подпись)

М.П.

**СОГЛАШЕНИЕ**  
**о волонтерском труде в**  
**Молодежном добровольческом движении СОРС**

Настоящее Соглашение является внутренним документом Молодежного добровольческого движения СОРС, регламентирующим отношения между организацией и волонтером, участвующим в его деятельности на бескорыстной основе.

Молодежное добровольческое движение СОРС, в лице его Координатора \_\_\_\_\_, с одной стороны, и гр. \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем Волонтер, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Молодежное добровольческое движение СОРС поручает, а Волонтер принимает на себя обязательства по выполнению запланированных работ.
2. Ответственность за предоставление работ, выполняемых Волонтером, контроль за их выполнением и предоставлением Волонтеру необходимых для выполнения принятых им обязательств условий возлагается на Координатора
3. Права и ответственность Волонтера.

Волонтер имеет право:

Осуществлять свою деятельность, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству РФ, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам Молодежного добровольческого движения СОРС.

1. Посещать мероприятия, проводимые Молодежным добровольческим движением СОРС.
2. Принимать меры по получению дополнительной и повышению имеющейся квалификации, но не в ущерб заявленной в заключенном договоре работе.
3. Получать информацию о деятельности и истории Организации.
4. Получить письменный отзыв о своей работе от лица Организации.
5. Представлять свои предложения о повышении эффективности деятельности организации, о создании новых или развитии уже существующих проектов Молодежного добровольческого движения СОРС.
6. Прекращать свою деятельность в Молодежном добровольческом движении СОРС, уведомив его руководство о прекращении волонтерской деятельности не менее чем за 2 недели.

Волонтер обязан:

1. Качественно и в срок выполнять запланированную работу Молодежным добровольческим движением СОРС.
2. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы Молодежного добровольческого движения СОРС и укреплять его авторитет.

3. Бережно относиться к имуществу Молодежного добровольческого движения СОРС, в которой он работает в соответствии с договором.
  4. Предоставлять отчет о работе Координатору Молодежного добровольческого движения СОРС.
  5. Не разглашать сведения, носящие в организации конфиденциальный характер.
  6. Выполнять правила внутреннего распорядка Молодежного добровольческого движения СОРС.
  7. Уведомить Координатора о своем желании прекратить деятельность не менее чем за 2 недели.
4. Права и ответственность Молодежного добровольческого движения СОРС.

Молодежное добровольческое движение СОРС имеет право:

1. Требовать от добровольца отчет за проделанную работу.
2. Требовать уважительного отношения к персоналу и имуществу организации, а также к партнерам и пациентам, получающим помощь Молодежного добровольческого движения СОРС.
3. Отказаться от услуг волонтеров при невыполнении ими обязательств, нарушении дисциплины, некорректном поведении в отношении сотрудников добровольческой организации или других активистов Молодежного добровольческого движения СОРС.
4. Предоставлять возможность для получения волонтером дополнительной подготовки, необходимой ему для успешного осуществления его деятельности в организации.

Молодежное добровольческое движение СОРС обязано:

1. Создать условия для безопасного и эффективного труда добровольца.
2. Разъяснить волонтеру его права и обязанности.
3. Дать четкое описание работы и организовать рабочее место добровольца.
4. Назначить ответственное лицо от организации за решение возникающих у добровольца вопросов.
5. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности в рамках Соглашения.
6. Осуществлять контроль и нести ответственность за деятельность Волонтера в рамках Соглашения.
7. Проводить обучающие семинары и тренинги.

**Настоящее Соглашение заключается на период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Дополнительные условия.**

Настоящее Соглашение составлено в 2 экземплярах.

**Юридические адреса сторон\*:**

<b>Название организации</b> Индекс, адрес Координатор Ф.И.О. Подпись: _____ «___» _____ 20__ г.	<b>Волонтер:</b> _____ Дата рождения: __.__.19__ г. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____ Адрес: _____ Телефон: _____ «___» _____ 20__ г. Подпись: _____
---	---

\*Сведения, изложенные в Соглашении, распространению не подлежат.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Атватер И. «Я Вас слушаю...». - М.: Экономика, 1988.
2. Березин С.В., Бодренкова Г.П. Методическое пособие «Школа координатора»
3. Бодренкова Г.П. Управление в сфере добровольчества.
4. Гнездилов А. «Путь на Голгофу: Очерки работы психотерапевта в онкологической клинике и хосписе». - СПб.: АОЗТ фирма «КЛИНТ», 1995.
5. Информационные материалы Благотворительного общества «Невский ангел» (г. Санкт – Петербург).
6. Каменева А.И. Молодежное добровольческое движение Самарской организации инвалидов больных рассеянным склерозом. Методические материалы.
7. Слабжанин Н.Ю. «Управление добровольцами в некоммерческих организациях. Создание Добровольческих центров».
8. «Психогимнастика в тренинге». – Сборник: под ред. Н. Ю. Храмовой. - СПб.: «Речь», Институт тренинга, 2000.
9. Саймонтон К. «Возвращение к здоровью. Новый взгляд на тяжелые болезни». - СПб.: Изд-во Питер, 1995.
10. Титаренко Т. М. «Нужна ли психологическая помощь личности в кризисных жизненных ситуациях». – «Журнал практического психолога». - № 1. – 1999.
11. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме».- «Журнал практического психолога». - № 5. – 1998.
12. Франки В. «Человек в поисках смысла». – М.: Прогресс, 1990.
13. Фанч Ф. «Преобразующие диалоги». – Киев: Ника - Центр, 1997.
14. Эрнст О. «Слово предоставлено Вам». – М.: Экономика, 1988.