

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ПОДГОТОВКИ ДОБРОВОЛЬЦА/ВОЛОНТЕРА

ГОД ДОБРОВОЛЬЦА  
2018



Министерство  
науки и высшего  
образования РФ



Росмолодежь



Ассоциация  
волонтерских  
центров



# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ПОДГОТОВКИ ДОБРОВОЛЬЦА/ВОЛОНТЕРА

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

2018

УДК 364  
ББК 60.941.8  
В316

Веретенникова, Л.А.

Образовательный стандарт подготовки добровольца/волонтера : учебно-методическое пособие / Л.А. Веретенникова, А.П. Метелев, Е.В. Четошникова и др. – Барнаул : АлтГПУ, 2018. – 116 с.

Рецензент:

Лазаренко И.Р., доктор педагогических наук, профессор (Алтайский государственный педагогический университет)

Издание направлено на формирование единых стандартов в подготовке добровольцев/волонтеров и повышения эффективности организации добровольческого движения. В учебно-методическом пособии представлен широкий спектр авторских материалов и практических кейсов добровольческих организаций РФ.

Материалы издания будут полезны общеобразовательным, средним профессиональным, высшим учебным заведениям, а также общественным и государственным организациям, осуществляющим подготовку волонтеров через реализацию дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ и модулей в основных образовательных программах, ресурсным центрам добровольчества.

*При грантовой поддержке Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь), координационном сопровождении Ассоциации волонтерских центров (г. Москва) и при партнерской поддержке ФГБОУ ВО «Московский государственный педагогический университет».*

*Учебно-методическое пособие подготовлено и издано в ходе реализации гранта Всероссийского конкурса молодежных проектов среди образовательных организаций высшего образования 2018 г., в номинации «Волонтерство и социальное проектирование».*



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b>	<b>5</b>
<b>Мнение эксперта</b>	<b>6</b>
<b>Глава I</b>	
<b>Организационно-образовательные условия для подготовки волонтеров и обеспечения эффективности добровольческой деятельности в Российской Федерации</b>	
1.1. Проектирование компетенций добровольца/волонтера в логике компетентностного подхода.....	7
1.2. Виды образовательных программ, реализующих основные положения образовательного стандарта подготовки добровольца/волонтера.....	10
1.3. Структурирование образовательного стандарта с учетом спецификации добровольческого движения.....	12
<b>Глава II</b>	
<b>Волонтер: образовательное сопровождение эффективного включения в добровольческую деятельность</b>	
2.1. Ключевые компетенции волонтера.....	16
2.2. Содержание и технологии развития ключевых компетенций волонтера....	23
2.3. Практическое обеспечение организации работы с волонтерами (на примере передового опыта).....	28
2.3.1. Ключевые компетенции волонтеров (А.Н. Фельдман (г. Москва, Казань), международный эксперт по обучению взрослых, автор и руководитель программ подготовки волонтеров для крупномасштабных событий).....	28
2.3.2. О мотивации, благодарности и поощрениях (по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик»; Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт).....	34
2.3.3. Подготовка волонтеров для «Чистых игр» (по материалам II Всероссийского форума «Чистые игры»).....	38
2.3.4. Служба волонтеров Государственного Эрмитажа: обучение волонтеров (по материалам сектора по работе с волонтерами Государственного Эрмитажа, руководитель М.Ю. Кожуховский).....	40
2.3.5. Технологии привлечения, подготовки, сопровождения и организации деятельности волонтера благотворительным фондом «Шередарь» (К.В. Давидсон, директор фонда «Шередарь», эксперт).....	43
2.3.6. Кейсы подготовки и обучения волонтеров. Образовательный курс «Подготовка волонтеров в области профилактики социально значимых заболеваний» (материалы всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики»).....	45

## Глава III

### Организатор волонтерского движения: образовательное сопровождение эффективного управления в сфере добровольчества

3.1. Ключевые компетенции руководителя волонтерской организации.....	48
3.2. Содержание и технологии развития ключевых компетенций руководителя волонтерской организации.....	51
3.3. Социально-психологическое сопровождение волонтерской деятельности. Рекомендации для руководителей.....	55
3.4. Практическое обеспечение организации добровольческой деятельности (на примере передового опыта).....	63
3.4.1. Модели волонтерских организаций (по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт).....	63
3.4.2. Управление волонтерской группой (по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт).....	65
3.4.3. Управление волонтерами и сопровождение волонтеров (по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт).....	67
3.4.4. Управление командой (из практики благотворительного фонда «Шередарь», К.В. Давидсон, директор фонда «Шередарь», эксперт).....	69
3.4.5. Образовательный курс подготовки региональных координаторов «Подготовка волонтеров в области профилактики социально значимых заболеваний» (материалы всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики»).....	69
<b>Заключение.....</b>	<b>72</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>73</b>
Приложение 1. Нормативно-правовые основы добровольческой деятельности.....	73
Приложение 2. Презентация образовательного стандарта подготовки добровольца.....	74
Приложение 3. Технологии развития компетенций.....	79
Приложение 4. Правила деятельности добровольцев (волонтеров) молодежного добровольческого движения «Даниловцы».....	85
Приложение 5. Памятка для волонтера благотворительного центра «Верю в чудо».....	89
Приложение 6. Памятка волонтерской группы движения «Даниловцы» в детской психиатрической больнице.....	104
Приложение 7. Кодекс волонтера благотворительного фонда «Подари жизнь»	108

Образовательный стандарт по добровольчеству был разработан в рамках номинации «Волонтерство и социальное проектирование» всероссийского конкурса молодежных проектов среди образовательных организаций высшего образования (2018 г.), организованного Федеральным агентством по делам молодежи (Росмолодежь) и при координационном сопровождении Ассоциации волонтерских центров.

Цель проектирования образовательного стандарта – формирование единого образовательного пространства субъектов добровольческой деятельности как условия повышения ее качества.

Задачи:

- стандартизация требований к подготовке различных целевых аудиторий, вовлеченных в добровольческую деятельность;
- повышение уровня компетенции волонтеров и руководителей добровольческих организаций;
- развитие мотивации у граждан РФ к включению в добровольчество;
- создание условий для уровневой реализации образовательных программ;
- усиление морально-этических норм поведения, регламентирующих жизнь общества.

Образовательный стандарт регламентирует:

- набор ключевых компетенций волонтеров и руководителей добровольческих организаций;
- набор тематических образовательных программ, формирующих желаемые компетенции;
- технологическое обеспечение реализации образовательных программ;
- рекомендации по эффективной реализации образовательных программ;
- кейсы практик от экспертов, раскрывающие содержание ключевых компетенций волонтеров и руководителей добровольческих организаций.

Структура образовательного стандарта представляет анализ компетенций субъектов добровольческой деятельности, конструктора компетенций для двух уровней включенности в добровольчество (волонтер и руководитель), примерных образовательных программ, с соответствующими модулями и тематическими блоками, кейсами, дополняющими содержание программ на примере конкретных практик.

Исполнители проекта выражают благодарность всем экспертам и коллективам добровольческих организаций РФ, принявшим участие в обсуждении стандарта, в проведении мониторинга и предоставивших материалы для формирования практической части.

В учебно-методическое пособие вошли авторские материалы: экспертов – Ю.С. Белановского, К.В. Давидсон, Ю.А. Мельниковой, И.С. Рыбиной, А.Н. Фельдман; коллектива ВОД «Волонтеры-Медики», коллектива координаторов «Чистые игры», коллектива благотворительного фонда «Подари жизнь», коллектива благотворительного центра «Верю в чудо», коллектива сектора по работе с волонтерами Государственного Эрмитажа.



В общем смысле стандарт – это минимально необходимые знания и навыки для волонтеров и организаторов волонтерской деятельности. В отношении волонтеров стандарт дает возможность каждому желающему сориентироваться в пространстве волонтерской помощи и принять собственное ответственное решение о волонтерском участии в тех или иных проектах или программах. Стандарт помогает волонтеру узнать, что ждет его на первых этапах и тем самым готовит его к осознанному и долгосрочному участию в волонтерской деятельности.

В отношении некоммерческого сектора стандарт сможет решить две задачи. Во-первых, организации, всерьез занимающиеся волонтерством, смогут дополнить и упорядочить свою работу. На основании своего опыта, с учетом специфики НКО смогут выстроить свою образовательную программу таким образом, чтобы предложить волонтерам минимально необходимый уровень подготовки для эффективной, безопасной стабильной работы. В отличие от сложившегося стереотипа, что профилактика и снижение вреда от эмоционального выгорания волонтеров требует каких-то сугубо профессиональных и даже секретных действий, стандарт сам по себе во многом решает и эту проблему. Он помогает правильно расставить приоритеты самому волонтеру, правильно себя организовать, правильно распределить свои ресурсы, как воспользоваться предложенной помощью, где и как искать поддержку. Во-вторых, стандарт будет полезен для НКО, только начинающих работать с волонтерами или даже только задумывающихся об этом. Благодаря стандарту они смогут понять систему организации волонтеров в целом и весь объем дел, из которого эта система складывается. В результате НКО смогут принять ответственное решение, готовы ли они идти по этому пути или лучше отказаться от работы с волонтерами.

*Ю. Белановский,  
руководитель добровольческого  
движения «Даниловцы»*

# ОРГАНИЗАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРОВ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## 1.1 ПРОЕКТИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ДОБРОВОЛЬЦА/ВОЛОНТЕРА В ЛОГИКЕ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

В качестве ключевой характеристики развития современного общества можно выделить усиливающееся стремление людей быть полезными и быть причастными, раскрывать в себе лучшие человеческие качества. Как писал советский философ-педагог М.К. Мамардашвили: «...человек рождается дважды, первый раз как биологический вид. И второй как человек. Но второго рождения может и не произойти... Главное – открыть в себе Человека»<sup>1</sup>. Именно добровольческая деятельность предоставляет личности такие возможности.

В последние годы наблюдается устойчивый рост числа граждан и организаций, участвующих в добровольческой деятельности, расширяются масштабы реализуемых ими программ и проектов, происходит самоорганизация добровольцев в различных сферах деятельности.

Свое участие в добровольческой деятельности в настоящее время подтверждают 15 % опрошенных взрослых граждан России. В то же время, по данным социологических опросов, свою готовность работать на добровольной основе декларировали 50 % опрошенных.

Таким образом, остается значительным разрыв между числом граждан, заявляющих о потенциальной готовности участвовать в добровольческой деятельности, и числом граждан, реально ее осуществляющих. Это связано, в частности, с недостатком информации о деятельности добровольческих организаций и добровольцев, неразвитостью инфраструктуры поддержки добровольческой деятельности, слабостью межсекторного и межведомственного взаимодействия по вопросам развития добровольчества, а также общей неустойчивостью многих российских некоммерческих организаций, что ограничивает их возможности быть организаторами добровольческой деятельности.

В связи с усложняющимися процессами, происходящими в XXI веке, усложняется и характер добровольческого движения. Надо понимать, что эффект добрых дел многократно усиливается, если выстраивается на фундаменте системности и совместной деятельности. Данный

---

<sup>1</sup> Мамардашвили М. Как я понимаю философию... М.: Прогресс, 1990.



процесс актуализирует проблему целенаправленности образовательного сопровождения эффективного включения человека в добровольческую деятельность.

Элементарное выполнение волонтерских функций, в силу специфики общих процессов, ставит перед волонтером спектр сложных задач, требующих от него специальных знаний, умений и навыков. Характеристиками данных процессов являются: огромные информационные потоки; ограниченность временного ресурса; постоянная ситуация неопределенности, в которой живет современный человек; усложняющиеся межличностные коммуникации; технологичность деятельности; ее поликультурность. Все вышеперечисленное стимулирует необходимость формирования определенных компетенций волонтера.

В основе образовательного стандарта по добровольчеству, как и во всех общественно признанных и утвержденных стандартах, в качестве методологии выступает компетентностный подход.

*Компетентностный подход* – это совокупность общих принципов, определения целей образования, отбора содержания образования, организации образовательного процесса и оценки образовательных результатов.

Цель подготовки волонтеров по образовательному стандарту – это формирование и развитие ключевых компетенций. Под *ключевыми компетенциями* понимается способность волонтера действовать в ситуации неопределенности при решении актуальных для него проблем либо осмысленно включаться в выполнение регулируемой руководителем деятельности. Эта способность может быть реализована при необходимости в определении решений задачи, уточнении ее условий, поиске способов решения и выполнения, самостоятельной оценки полученных результатов. Компетентностный подход к определению целей образовательного стандарта дает возможность согласовать ожидания волонтеров и организаторов волонтерского движения.

Определение целей образовательного стандарта с позиции компетентностного подхода означает демонстрацию возможностей, которые могут приобрести волонтеры в результате образовательной деятельности. Главным при компетентностном подходе является постановка таких целей образовательного стандарта, которые не только ориентированы на повышение уровня компетентности волонтеров, но и соответствуют современным социальным ожиданиям.

В процессе осуществленного мониторинга ценностно-смысловых установок и затруднений субъекта, включенного в реализацию волонтерской деятельности, были выявлены два уровня компетентностного обеспечения, необходимых для подготовки волонтеров и руководителей добровольческих организаций.

Определение содержания уровней компетентностного обеспечения производилось с опорой на следующие компетентностные блоки: *общекультурные, коммуникативные, технологические, психологические и специальные, интегрированные под специфику и направления добровольческой деятельности*. Для руководителей добровольчества, в силу особенностей их деятельности, был сделан акцент на принципе дополнительности через включение управленческого блока.

Основные характеристики блока *общекультурных* компетенций:

- мировоззренческая культура добровольца (система его духовно-нравственных ценностей);
- социокультурные нормы добровольца (система правил поведения в обществе, общности, группе, поведении личности);
- культура речи (знание родного языка, умение грамотно излагать мысли);
- культура общения;
- культура межличностных отношений (доброжелательность, справедливость, уважение, толерантность, сочувствие и т. д.).

*Мировоззренческая культура* – это сложный комплекс устойчивых качеств и свойств личности, который характеризует ее духовно-нравственную зрелость. Данный аспект является особо важным для добровольчества, поскольку именно он формирует его ценностно-смысловые основы. Показателями сформированности высокого уровня мировоззренческой культуры до-

бровольца выступает позиция глубокого осознания духовно-культурных ценностей своего народа, деятельность по сохранению и популяризации духовных традиций и нравственных идеалов идентичной культуры, готовность к активной социокультурной деятельности в обществе.

*Социокультурные нормы* – это правила или руководящие начала, регулирующие взаимодействие человека в обществе. Важнейшим признаком социокультурной нормы является императивность, поведение, выходящее за его границы, порицаемое обществом.

Социокультурные нормы связаны с оценкой и ценностями. В процессе социализации человек усваивает ключевые для себя ценности и транслирует их в обществе через формы поведения. Таким образом, норма является императивным выражением ценности, определенной системой принципов, которые направлены на ее воспроизводство. Регуляторами поведения выступают ценности, общественные идеалы, жизненные принципы, формирующие новые нормы. Добровольчество сегодня выступает вектором развития общества, генерирующим новые нормы.

Для добровольца принципиальное значение имеет развитие культуры речи. Она предполагает наличие общей культуры человека, культуры его мышления, знание языка как родного, так и иностранного. *Культура речи* – это владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при котором осуществляется выбор и организация языковых средств, позволяющих обеспечить необходимый эффект в достижении поставленных коммуникативных целей. Культура речи важна для волонтера как способ повышения эффективности общения. Речевая культура напрямую выводит его на культуру общения, являющуюся неотъемлемой частью культуры личности. *Общение* – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека, рождение общности.

Культура межличностных отношений позволяет обеспечить высокий уровень психологического комфорта, обладая признаками общей культуры личности, является проявлением внутренней культуры волонтера, существенно влияющей на результативность добровольческой деятельности.

Основные характеристики блока *коммуникативных* компетенций:

- лингвистический компонент,
- социолингвистический компонент,
- прагматический компонент.

*Коммуникативная компетенция* – это умение строить эффективную речевую деятельность и эффективное речевое поведение, способность человека к общению в различных видах речевой деятельности. Социолингвистический компонент оказывает большое влияние на речевое общение между представителями разных культур и социальных слоев, повышая эффективность добровольческой деятельности. Прагматический компонент развивает способность у волонтера ориентироваться в любой ситуации общения.

Основные характеристики блока *технологических* компетенций:

- точность и конкретность формирования целей деятельности;
- адекватность применяемых методов, приемов, способов запланированным целям;
- оптимальность структуры деятельности для достижения запланированных результатов;
- достаточность выбранного содержания для реализации деятельности, обеспечивающей запланированный результат;
- соответствие реальных (видимых) результатов поставленным целям.

В *технологическом* обеспечении деятельности выделяют несколько уровней: эмпирический, характеризующийся не системностью, ошибочностью знаний о технологиях и методах; теоретический, которому свойственно поверхностное знание о возможных технологиях решения задачи; алгоритмический, предполагающий владение технологиями и их использование согласно инструкции; креативный – это творческий уровень решения задач любой сложности.

Следует отметить, что перечисленные выше блоки компетенций формируют тот базис, на основе которого возможно проектировать универсальные и специальные компетенции добровольца.

## 1.2

### ВИДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ, РЕАЛИЗУЮЩИХ ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ПОДГОТОВКИ ДОБРОВОЛЬЦА/ВОЛОНТЕРА

Разработанный образовательный стандарт по добровольчеству/волонтерству призван систематизировать образовательные процессы в области добровольчества, содействовать качественной подготовке добровольцев к реализации добровольческих инициатив, формированию соответствующих компетенций.

Утверждение и реализация «Образовательного стандарта по добровольчеству» способны обеспечить создание официального реестра организаций, имеющих лицензию на образовательную деятельность, которые по соглашению с АВЦ смогут вести образовательную деятельность волонтеров в соответствии с образовательным стандартом по добровольчеству/волонтерству.

Включение компетенций «Образовательного стандарта по добровольчеству» в ФГОС высшего образования позволит обеспечить введение учебных дисциплин, отвечающих за формирование данных компетенций в основные образовательные программы и модули.

Стандарт является универсальной моделью дополнительной образовательной программы, что позволяет мягко и эффективно включить его в программы подготовки добровольцев и руководителей добровольческой деятельности при поддержке ресурсных центров добровольчества, представляющих Ассоциацию волонтерских центров в России, на базе организаций, имеющих лицензию на ведение образовательной деятельности и входящих в реестр АВЦ.

На текущий момент самыми растиражированными формами образовательного взаимодействия с волонтерами являются тренинги, проектные сессии, форсайт-сессии, тимбилдинг и другие интерактивные формы работы. Это деятельностные, эмоционально наполненные, интерактивы, которые позволяют участникам раскрыть свой потенциал, выработать стратегию развития команды, способствовать сплочению коллектива. Возникает вопрос: в каком соотношении будет находиться регламент образовательного стандарта и устоявшиеся в добровольческой среде формы образовательного взаимодействия? Для ответа стоит отметить следующее: некоторые формы внутригруппового взаимодействия волонтеров, которые стереотипно принято считать образовательными, являются, по сути, организационными формами решения задач управления группой – сплочения команды, разработки стратегии, создания проектов. Формирование и развитие компетенций добровольца в данном случае является опосредованным результатом.

Проанализировав множество определений понятия «образовательный стандарт», сделав поправку на специфичность ситуации, можно отметить, что образовательный стандарт – это эталонный уровень образованности субъекта, реализующего определенный вид деятельности. Специфика ситуации заключается в том, что когда говорят о стандарте, то в основном оперируют такими категориями, как «профессиональный стандарт», «федеральный государственный образовательный стандарт». В первом случае стандарт диктуется содержанием профессиональной деятельности субъекта, а во втором – государство диктует эталонный уровень образованности для каждой ступени образования. В нашем случае заказчиком образовательного стандарта является Росмолодежь, и трактовать его можно именно как заказ на определение эталонного уровня образованности лица, активно занимающегося добровольчеством как разновидностью общественной деятельности.

Там, где существует стандартизация образовательной деятельности, возникает вопрос о видах образовательных программ, о лицах, имеющих право их реализовывать, и о структурах, организующих обучение.

Оптимальный формат реализации образовательного стандарта – это дополнительное образование. Существует два вида дополнительных образовательных программ – это дополнительные профессиональные программы и дополнительные общеобразовательные программы. Из дополнительных профессиональных программ в большей степени подходят программы повышения квалификации.

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации (№ 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в РФ», ст. 76). Данный вид программы могут осваивать лица, у которых есть среднее специальное или высшее профессиональное образование, по итогам обучения, документом, подтверждающим получение новой компетенции, будет являться удостоверение о повышении квалификации по соответствующей программе. Стандартный объем программы начинается от 16 часов. Классическая программа повышения квалификации реализуется в объеме 72 часов.

Еще один возможный формат реализации образовательного стандарта – дополнительные общеобразовательные программы, которые направлены на развитие дополнительных компетенций. Они могут быть реализованы для любых категорий населения, включая школьников, учащихся, студентов и пенсионеров. По результату освоения программы выдается сертификат, подтверждающий факт обучения.

Реализацию программ может осуществлять образовательная организация, у которой есть соответствующая лицензия. Одним из оснований для выдачи лицензии является наличие квалифицированных педагогических кадров, задействованных в образовательном процессе.

Следовательно, образовательный стандарт по добровольчеству может быть реализован в формате дополнительного образования, как общего, так и профессионального, на базе либо образовательных организаций, либо любых других организаций, имеющих лицензию на право заниматься образовательной деятельностью.

### 1.3

## СТРУКТУРИРОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА С УЧЕТОМ СПЕЦИФИКАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ

Развитие добровольчества предполагает наращивание компетенций добровольцев и руководителей добровольческих организаций по различным направлениям осуществляемой деятельности, включая сферы здравоохранения, образования, социальной поддержки населения, культуры, физической культуры и спорта, охраны окружающей среды, предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, оказания правовой помощи населению и другие.

Основными направлениями добровольческой деятельности в области *образования* являются участие добровольцев в реализации программ дополнительного образования детей, а также программ личностного развития молодежи и других возрастных категорий населения, просветительских программ и проектов, в организации форумов, конференций и семинаров, научных экспедиций, олимпиад, научных лагерей, помощь в организации детского и молодежного досуга.

Добровольческая деятельность в образовании может реализовываться как в форме просветительской деятельности профессиональных работников образования, так и в виде просветительской и консультативной помощи, которую оказывают обучающиеся, а также люди различной профессиональной принадлежности в области их специальных и общих знаний.

Важными инструментами распространения добровольчества в образовании являются наставничество, тьюторство, «обучение через волонтерство», то есть через участие обучающихся в добровольческих проектах и программах образовательных организаций всех уровней образования, обеспечивающее вовлечение школьников и студентов в активную социальную практику.

Работа добровольцев в таких форматах, как юридические клиники на базе образовательных организаций высшего образования и профессиональных образовательных организаций, в которых студенты дополнительно к основному курсу обучения оказывают бесплатную юридическую помощь населению, медицинское волонтерство и ряд других направлений добровольчества, обеспечивающих их профессиональный рост и формирование профессиональных компетенций, развитие связей добровольцев с профессиональным сообществом.

В сфере образования предусматривается дальнейшее развитие добровольчества в сфере гражданско-патриотического воспитания, в том числе посредством вовлечения в региональные и межрегиональные добровольческие инициативы общественных организаций, таких как объединения студентов и школьников. Также будет обеспечиваться содействие распространению различных форм конкурсов социальных и добровольческих проектов, разрабатываемых и реализуемых студентами и школьниками при непосредственном участии некоммерческих организаций.

В сфере *здравоохранения* основными направлениями осуществления добровольческой деятельности являются:

- содействие в оказании медицинской помощи лицами, имеющими или получающими профильное медицинское образование;
- информационная, консультационная, просветительская, досуговая и иная поддержка пациентов медицинских организаций;
- содействие популяризации здорового образа жизни и профилактики заболеваний, включая социально опасные;
- содействие популяризации донорства крови.



Добровольчество в сфере *социальной поддержки и социального обслуживания населения* включает участие добровольцев в оказании безвозмездной помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и социальном обслуживании, в том числе:

- оказание помощи в организациях социального обслуживания (детских домах, домах-интернатах (пансионатах) для престарелых и инвалидов, психоневрологических интернатах, в том числе детских, центрах социального обслуживания населения, центрах социальной адаптации и др.), в том числе информационной, просветительской, досуговой и иной помощи;
- оказание социальной поддержки на дому нуждающимся, в том числе малообеспеченным и одиноким людям, инвалидам, малоподвижным пожилым людям;
- оказание помощи лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, обеспечение профилактики социального сиротства;
- реализация программ социальной реабилитации выпускников учреждений для детей, оставшихся без попечения родителей, людей с ограниченными возможностями здоровья, людей с наркотической и алкогольной зависимостью, иных нуждающихся категорий населения.

Основными направлениями добровольчества в сфере *культуры* являются:

- поддержка добровольцами деятельности организаций культуры, включая музеи, библиотеки, галереи, театры;
- содействие в организации и проведении фестивалей, конкурсов, концертов, выставок и других массовых мероприятий в сфере культуры, в популяризации культурных традиций и практик;
- участие в осуществлении работ по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, учитывая, что работы по сохранению объектов культурного наследия являются лицензированным видом деятельности и к их проведению допускаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, имеющие лицензию на осуществление деятельности по сохранению объектов культурного наследия;
- участие в добровольческой деятельности работников культуры в формате «pro bono», то есть предоставления услуг на безвозмездной основе в рамках своей профессиональной деятельности с использованием их знаний и компетенций при реализации проектов в социальной сфере.

Основными направлениями развития добровольчества в сфере *физической культуры и спорта* являются:

- участие в организации и (или) проведении физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, в том числе олимпиад, паралимпиад, универсиад, чемпионатов, спартакиад;
- участие в организации и деятельности спортивных секций, клубов, детских и молодежных спортивных лагерей, объектов спорта, в том числе по месту жительства, работы или учебы;
- участие в организации и проведении спортивных мероприятий среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- участие в пропаганде здорового образа жизни, физической культуры и спорта.

Важным фактором развития и популяризации спортивного добровольчества является вовлечение в добровольческую деятельность известных спортсменов, профессиональных работников сферы физической культуры и спорта, опыт и знания которых могут быть полезны для создания новых и продвижения существующих проектов в этой сфере.

В сфере *охраны природы* основными направлениями развития добровольческой деятельности являются:

- содействие восстановлению природных экосистем, очистке природной среды от мусора и организации раздельного сбора отходов;
- содействие природоохранной деятельности и защите особо охраняемых природных территорий;
- содействие формированию экологической культуры, экологическому просвещению;
- содействие содержанию, уходу и заботе о животных.

В сфере *предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций* к основным направлениям развития добровольчества относятся:



- популяризация и освоение с участием добровольцев основных способов защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, приемов оказания первой помощи пострадавшим, правил охраны жизни людей на водных объектах, правил пользования коллективными и индивидуальными средствами защиты, в том числе путем обучения, проведения мастер-классов, семинаров, показательных выступлений и иных форм презентационной деятельности;

- участие добровольцев в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций при крупных чрезвычайных ситуациях, в том числе в целях содействия проведению аварийно-спасательных и других неотложных работ, осуществляемых силами профессиональных спасателей.

В целях укрепления потенциала добровольных спасательных формирований будет продолжаться развитие системы подготовки и формирования навыков добровольцев, а также наставничества, предполагающего участие профессиональных спасателей в обучении и стажировке спасателей-добровольцев.

Важной сферой добровольчества выступает *содействие органам внутренних дел и иным правоохранительным органам* при проведении поиска пропавших людей, а также участие в охране общественного порядка в добровольных народных дружинах в соответствии с Федеральным законом от 2 апреля 2014 г. № 44-ФЗ «Об участии граждан в охране общественного порядка».

В сфере деятельности добровольцев, осуществляемой в целях *обеспечения доступности правовой поддержки населения*, большая роль будет принадлежать предоставлению безвозмездных услуг лицами, имеющими или получающими юридическое образование, в том числе в рамках деятельности юридических клиник, создаваемых в рамках университетов, а также некоммерческих организаций, осуществляющих содействие защите прав и свобод граждан.

Самоорганизация добровольчества *по месту жительства* выступает важнейшим ресурсом развития территориального общественного самоуправления в российских муниципальных образованиях, обеспечивая различные направления его деятельности, такие, в частности, как благоустройство территории, организация досуга детей и подростков, помощь пожилым.

Добровольчество охватывает различные профессиональные, социальные группы лиц, реализуясь при участии учебных заведений, религиозных и других организаций. При этом выделяется инклюзивное добровольчество, добровольчество граждан старшего возраста, добровольчество, реализуемое в семейных формах, корпоративное добровольчество.

*Инклюзивное добровольчество* предполагает включение в добровольческую деятельность людей с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивая возможность этой категории граждан максимально реализовать свой потенциал и содействуя их полноценному включению в общественную жизнь, развитию коммуникаций с окружающими людьми, получению образования, трудоустройству. Развитие инклюзивного добровольчества предусматривает:

- поддержку добровольческих инициатив людей с ограниченными возможностями здоровья, разработку программ инклюзивного волонтерства, включающих мероприятия по привлечению, отбору и обучению таких волонтеров, формированию грамотной организации труда, разработку адекватных моделей организации добровольческой деятельности для людей с ограниченными возможностями здоровья с учетом различной степени ограничения их возможностей;

- реализацию программ индивидуального и поддерживающего сопровождения людей с ограниченными возможностями здоровья, способствующих их вовлечению в добровольческую деятельность, а также помогающих им адаптироваться и закрепиться на рабочем месте, реабилитироваться как профессионально, так и психологически, успешно социализироваться и интегрироваться;

- формирование доступной среды для реализации добровольческой деятельности людей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе обеспечение специально оборудованных рабочих мест, возможностей безбарьерного общения, предоставление при необходимости вспомогательных технических средств, приспособлений, обеспечение спецодеждой, транспортом к месту проведения мероприятия, сопровождение на первых этапах работы;

- привлечение людей с ограниченными возможностями здоровья в качестве организаторов и участников мероприятий в сфере добровольчества, обеспечение оборудования добровольческих организаций и добровольческих центров элементами доступной (безбарьерной) среды;

- создание позитивного имиджа инклюзивного волонтерства, проведение информационных кампаний, разработку и распространение символики инклюзивного волонтерства.

Развитие *добровольческой деятельности граждан старшего возраста* является одним из важных механизмов реализации концепции активного долголетия, а также системы действий в интересах граждан старшего возраста, осуществляемой в рамках реализации плана мероприятий на 2016–2020 годы по реализации Стратегии действий граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года.

Деятельность добровольцев старшего возраста охватывает практически все направления социальной сферы, включая социальную поддержку и защиту, культуру, образование, физическую культуру и спорт.

Вовлечение людей пенсионного и предпенсионного возраста в добровольческую деятельность является одним из способов поддержания их жизненного тонуса, повышает востребованность в обществе знаний и опыта старшего поколения, укрепляет межпоколенческие связи и сохранение традиций, востребованность опыта и ценностей. Одновременно добровольческая деятельность граждан старшего возраста формирует на местном уровне значимый дополнительный ресурс для решения социальных задач. Добровольческая деятельность граждан старшего возраста выступает важным направлением реализации наставнического движения.

Семейное добровольчество, предполагающее одновременное участие граждан разных возрастов, а также реализация принципа «волонтерство через всю жизнь», обеспечивающего для человека возможность участия в добровольческой деятельности на всех этапах жизни, способствуют формированию культуры добровольческой деятельности, обеспечивает преемственность ценностей добровольчества между поколениями и различными социально-профессиональными группами.

# ВОЛОНТЕР: ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ВКЛЮЧЕНИЯ В ДОБРОВОЛЬЧЕСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## 2.1 КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВОЛОНТЕРА

В документах, касающихся модернизации общего образования, отмечается, что все ключевые компетентности имеют следующие характерные признаки:

1. Ключевые компетентности многофункциональны. Компетентности относятся к ключевым, если овладение ими позволяет решать различные проблемы в повседневной, профессиональной или социальной жизни. Ими необходимо овладеть для различных важных целей и решения различных сложных задач в различных ситуациях.

2. Ключевые компетентности надпредметны и междисциплинарны, они применимы в различных ситуациях.

3. Ключевые компетентности требуют значительного интеллектуального развития: абстрактного мышления, саморефлексии, определения своей собственной позиции, самооценки, критического мышления и др.

4. Ключевые компетентности многомерны, т. е. они включают различные умственные процессы и интеллектуальные умения (аналитические, критические, коммуникативные и др.), а также здравый смысл<sup>1</sup>.

Проектирование ключевых компетенций волонтера осуществляется с опорой на блоки универсальных компетенции: общекультурные, коммуникативные, технологические, психологические, специальные (исходя из вида волонтерской деятельности). Производные от этих компетенций формируются на основе целевой направленности процесса подготовки волонтеров, заключающейся в усилении мотивации, в самоопределении в направлении добровольческой деятельности, в развитии способности к самоорганизации и проявлению активности.

В основе вхождения волонтеров в добровольческую деятельность лежит, в большинстве случаев, волевой импульс к созидательной активности. Базовую установку волонтера можно зафиксировать как «хочу делать добро», но в процессе продвижения к цели проявляются дефицитарные состояния. Именно процесс обучения позволяет компенсировать данные затруднения. Включаясь в образовательные программы, волонтер развивает мотивацию к доброделанию, следовательно, получает дополнительные возможности. Еще один важный аспект

---

<sup>1</sup> Гладилина И. П., Королева Г. М. Формирование общекультурных компетенций студенческой молодежи: концептуальные основы: монография. М. : Моск. гор. ун-т управления Правительства Москвы, 2012. С. 45.

обучения – это самоутверждение в правильности выбора вида добровольческой деятельности. Благодаря эффективно организованному обучению, волонтер приобретает знания, умения и навыки, позволяющие ему выйти на новый уровень личной результативности, что является стимулом к продолжению дальнейшей работы.

Для того чтобы на высоком качественном уровне решить социальную задачу активизации волонтерской деятельности в России, необходимо направить образовательный процесс на развитие необходимых для достижения заявленных целей компетенций. Значимые для волонтера компетенции являются производными универсальных компетенций.

Блок общекультурных компетенций позволяет выстроить работу в области развития мотивации волонтера, усиления и проработки его ценностно-смысловых установок, развития мировоззрения, что в целом выполняет функцию воспитания личности, следовательно, является педагогической целью.

Поэтапный анализ процесса включения волонтера в добровольческую деятельность позволил сделать вывод о том, что самым благодатным для развития мотивации является образовательный этап. Это обусловлено спецификой педагогического взаимодействия, которое в отличие от всех других социальных практик ставит ключевой задачей развитие личности. В процессе обучения волонтера работа осуществляется именно с мотивами личности, как главной побудительной силой движения волонтера к своей цели. Для повышения результативности необходимо соблюдение основных условий организации образовательного процесса: первое – это использование неформальных интерактивных методов обучения, которые бы минимизировали авторитарное давление на личность и дали возможность продемонстрировать свои возможности окружающим. Второе условие – образовательный процесс должен быть реализован экспертами, разделяющими ценности добровольчества, прошедшими обучение на экспертном уровне, обладающими квалификацией в области преподавания.

Мы предположили, что основная мотивация волонтеров – это потребность в самореализации. Но для уточнения данного тезиса нами была разработана карта вероятностной мотивации добровольцев и запущен мониторинг, в котором приняли участие представители общественных организаций РФ. Большинство опрошенных являются волонтерами в возрасте 17 лет (16 %), и продолжительность опыта в добровольческой деятельности у 55 % из общей выборки составляет от 1 года до 5 лет, у 19 % – до 1 года.

Для ответа на вопрос «Какие из предложенных вариантов мотивации являются для вас доминирующими к участию в волонтерской деятельности?» были предложены следующие:

- Обретение единомышленников.
- Совершение активных действий, в которых проявляются лучшие человеческие качества (доброделание).
- Формирование позитивного личного имиджа в обществе, социальной группе.
- Реализация личностного потенциала через самоопределение конкретных направлений добровольческой деятельности.
- Желание быть полезным другим.
- Компенсация отсутствия удовлетворенности в основном виде деятельности через проектирование и участие в социально значимых действиях.
- Желание справиться с внутренней проблемой через активную помощь другим.
- Приобретение новых впечатлений от активных действий в коллективе.
- Самореализация как лидера, способного вести за собой других.
- Другое.

Респондентам необходимо было выбрать пять ключевых мотивов. Предпочтения распределились следующим образом.

1 позиция: совершение активных действий, в которых проявляются лучшие человеческие качества (доброделание) (84 %);

2 позиция: желание быть полезным другим (80,6 %);

3 позиция: обретение единомышленников (67 %);

4 позиция: компенсация отсутствия удовлетворенности в основном виде деятельности через проектирование и участие в социально значимых действиях (67 %);

5 позиция: реализация личностного потенциала через самоопределение конкретных направлений добровольческой деятельности (51 %).

В качестве дополнительно введенного варианта мотивов респондентами было отмечено: воспитание гражданской активности молодежи. Был ответ, который обозначил симптоматичную динамику: дополнительные баллы за ЕГЭ.

Результаты мониторинга указывают на целевую группу – начинающих волонтеров. Большинство из них приходят в добровольчество на основе мотивов, которые относятся к блоку общекультурных компетенций (1 и 2 позиция) и указывают на устойчивую позитивную тенденцию развития добровольчества в России.

Третье место в рейтинге занимает мотивация, относящаяся к коммуникативному блоку компетенций, а четверная и пятая к психологическим компетенциям.

Группа, в которой реализуется образовательный процесс, на момент начала обучения представляет собой неструктурированное мотивационное поле с доминирующими индивидуальными мотивами. В процессе обучения происходит взаимодополнение мотивов участников, их персональная конкретизация. Данный синергетический эффект достигается за счет работы в группе единомышленников, влияния лидера-эксперта, реализующего образовательный процесс, а также за счет потенциала содержательного материала, отобранного в соответствии с целью обучения.

Помимо мотивационной динамики в процессе обучения волонтера происходит уточнение и проработка ценностно-смысловых установок. Для формирования представления о ценностно-смысловых установках волонтеров был проведен мониторинг среди руководителей добровольческих организаций и объединений (более 400 респондентов, из более 40 субъектов РФ).

Вопрос «Зачем?» определяет цель действия или деятельности. Как Вы считаете, зачем необходимо волонтерство в современном обществе? Дайте развернутый ответ на предложенные вопросы.

*1 вопрос: зачем мне необходимо волонтерство?*

Ответы респондентов дают основание сделать вывод о том, что помощь людям, готовность и желание приносить пользу, быть полезным обществу и сделать мир своими действиями лучше, является для 52 % опрошенных целью их участия в волонтерской деятельности, для 36 % – включение в добровольческие инициативы – это цель саморазвития и самоорганизации, 6 % считают, что целью их активности является решение социальных проблем современного российского общества.

*2 вопрос: зачем человечеству волонтерство?*

Анализ полученных ответов позволяет делать выводы об усиливающейся тенденции возрождения гуманизма, о формировании и развитии философии волонтерства, опирающейся на вечные человеческие ценности и пробуждающей человеческое в человеке.

Открытые ответы респондентов можно классифицировать по следующим направлениям:

- Волонтерство необходимо человечеству, поскольку сегодня в современном мире огромное количество людей, оказавшихся в трудных жизненных ситуациях, нуждаются в помощи и поддержке.

- Волонтерство – это безграничное пространство возможностей проявлять добро и умножать его в мире!

- Волонтерство пробуждает в людях и вселяет в них веру в добро.

- Волонтерство позволяет сохранять важные человеческие ценности: семья, здоровье, мир и лучшие человеческие качества: бескорыстие, доброжелательность, открытость.

- Волонтерство – это открытое проявление доброй воли человека и возможность делать мир лучше сообща, вместе!

- Волонтерство решает многие социальные задачи и актуализирует внимание людей на их разрешение.



*3 вопрос: зачем волонтерство необходимо обществу? В чем его польза?*

Системное обобщение полученных данных выявило следующую динамику, диагностирующую высокий уровень осознания миссии волонтерства в современном обществе, векторе развития и его нарастающем социальном потенциале.

Приведем некоторые высказывая респондентов, являющиеся ключевыми:

- Волонтерство – это проявление активной гражданской позиции.
- Волонтерство помогает государству в решении социальных задач.
- Волонтерство формирует мировоззрение подрастающего поколения, оно воспитывает социально активную, ответственную личность.
- Волонтерство улучшает качество жизни.
- Волонтерство осуществляет межпоколенную связь.

Для решения социальных проблем организациям необходимы мотивированные люди, способные к включению в добровольческую деятельность, следовательно, для эффективной реализации добровольческих инициатив необходима качественная мотивация добровольцев (волонтеров).

Мотивы связаны с конкретной ситуацией и зависят от нее. У разных людей разное отношение устойчивых и изменчивых мотивов. Развитие мотивационной сферы происходит по принципу «напластывания» одних мотивов на другие. Динамичным является уровень осознания различных потребностей, лежащих в основе мотива. Согласно теории А.Н. Леонтьева<sup>1</sup>, мотивы можно разделить на «близкие»/«короткие» и «дальние»/«протяженные», сгруппировав их в 4 группы:

1. Ситуативные мотивы (обусловлены конкретной ситуацией).
2. Мотивы, связанные с деятельностью.
3. Мотивы, связанные с жизнью в коллективе.
4. Мотивы, связанные с обществом в целом.

На основе базовых потребностей формируются производные потребности, которые и диктуют поведение людей. В мотивах отражаются как собственные потребности человека, так и потребности общества. Мотивы стоят за целями и побуждают к их достижению.

Высокомотивированные люди являются основным ресурсом организации, решающей социальные задачи. Только мотивированные люди способны к быстрому обучению тому, что необходимо для достижения целей организации. Только мотивированные люди могут убеждать и привлекать сторонников. Только мотивированные люди способны продолжать работу при прекращении ее финансирования. Только мотивированные могут затрачивать огромные временные ресурсы на поиски финансирования социальных проектов, отдавать самое ценное – собственное время жизни.

Главная задача обучения волонтера – это развитие ключевых компетенций волонтера через активное мотивирование к деятельности. Для уровня включенности в добровольческую деятельность необходимо сформировать некую универсальную компетенцию, с опорой на перечисленные выше четыре ключевых блока. В ее проектировании следует исходить из тезиса о том, что универсальной компетентностью волонтера является способность к самоорганизации и проявлению активности.

Для большинства волонтеров, работающих в России, характерно наличие определенных мотивов участия именно в этой социально-значимой деятельности. По опыту работы волонтеров в разных организациях и регионах их можно объединить в три основные группы.

В *первую группу* входят добровольцы, которые тесно взаимодействуют с госструктурами: это сфера политических партий и общественно-политических движений. Главным мотивом труда добровольца в этом случае выступает желание реализовать свои способности в решении крупных социальных проблем, стать субъектом политических отношений. Доброволец ощущает себя активным субъектом исторического действия, ответственным за сообщество, занимая статус общественного, возможно, в будущем политического деятеля.

<sup>1</sup> Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. М., 1971. С. 35–39.



Во *вторую группу* входят добровольцы, которые руководствуются религиозными или светскими гуманными ценностями, традициями, эмоциональными установками, групповыми нормами: помощь ближнему, сделать доброе дело, реализовать нормы референтной группы, вести привитый в семье образ жизни, осознанно реализовать социальные ценности участия, помощи другим людям, социальной ответственности.

В *третьей группе* представлена чаще неопытная молодежь, а также другие социальные группы, адаптирующиеся к реалиям жизни. Для них статус добровольца дает возможность получить новые связи, информацию, опыт, знания, что позволит в будущем найти работу, войти в новую социальную или профессиональную группу, сохранить или приумножить социальные связи. Включение в добровольческую деятельность помогает индивиду в обретении в дальнейшем профессионального статуса и может быть рассмотрено как предпрофессиональный статус.

Таблица 1

### Компетенции волонтера

Универсальные компетенции	Структура компетенций, модули	Ключевые компетенции волонтера	Структура ключевых компетенций волонтеров
Общекультурные	Мировоззренческий (ценностно-смысловой)	Сформированная система нравственных ценностей	По отношению к человеку: честь, достоинство, ценность жизни, совесть, добро, смысл жизни. По отношению к семье: уважение к старшим, ценность семьи, взаимопомощь. По отношению к обществу: ответственность, справедливость, гражданский долг, альтруизм
		Осознание значения добровольчества в жизни общества	Нравственная активность личности: проявление жизненной и гражданской позиции
		Самоопределение в добровольчестве	Самоидентификация себя в данном виде деятельности, видение перспектив личностного развития
		Мотивация к добровольческой деятельности	Самореализация, общение с единомышленниками, признание референтной группы

	Культура поведения	Владение нормами поведения в обществе	Поликультурность, толерантность, уважение, тактичность, деликатность, знание правовых основ добровольчества и этикетных норм поведения, культура межличностных отношений
	Культура речи	Владение нормами культуры речи	Знание и владение родным языком, владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, выбор и организация языковых средств
Коммуникативные	Лингвистический	Умение строить эффективную речевую деятельность и эффективное речевое поведение, способность волонтера к общению в различных видах речевой деятельности	Способность формулировать мысли, доносить их смысл до окружающих, умение встраиваться в любой вид общения и активно его поддерживать
	Социолингвистический	Владение спецификой речевого общения между представителями разных культур и социальных слоев	Выстраивание диалога в системе поликультурного пространства и в системе социально-дифференцированного общества
	Прагматический	Способность волонтера ориентироваться в любой ситуации общения	Умение владения эффективными навыками межличностной коммуникации
Технологические	Проектный	способность целеполагания, выбор адекватного способа достижения цели, определение оптимального содержания деятельности, корреляция между целью и результатом	Обладание проектными технологиями деятельности

Психологические	Познавательный	Способность познавать мир и процессы, которые в нем происходят	Психологическая компетентность познавательной деятельности
	Коммуникативный	Способность эффективно выстраивать межличностные коммуникации	Способность работать в команде
	Социальный	Способность эффективного межличностного взаимодействия	Способность работать в команде. Умение эффективно взаимодействовать на разных уровнях (сотрудничество, партнерство, конкуренция, конфликт)
	Аутопсихологический	Способность к самопознанию и саморазвитию	Стрессоустойчивость, саморазвитие, самоорганизация
Специальные*	Материалы для структурирования специальных компетенций приведены в параграфах 2.3.1–2.3.6		

В таблице отдельно выделяются специальные компетенции. Эта позиция не прописана, потому что требует особого вида исследований. Данный тезис обусловлен тем, что добровольчество имеет поливидовую палитру и каждое из направлений требует специальных компетенций. Например, волонтеры-медики опираются на профессиональные медицинские знания, волонтеры ЧС также должны иметь весомые профессиональные компетенции. Событийные волонтеры проходят обучение в соответствии с регламентом мероприятия, в котором они участвуют и непосредственно проходят обучение на объектах.

## 2.2

### СОДЕРЖАНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВОЛОНТЕРА

Добровольчество, являясь формой общественной активности, в настоящее время широко распространяется, что, с одной стороны, свидетельствует об активном формировании серьезных человеческих ресурсов, способных играть большую роль в улучшении социально-экономической ситуации в стране, с другой – требует качественных подходов к координации, поддержке и сопровождению добровольческой активности со стороны организаций, призванных способствовать становлению и развитию института добровольчества в субъектах Российской Федерации.

Общественно-государственное партнерство – залог развития общества в целом, которое способствует оздоровлению духовно-нравственного состояния общества, утверждению в социальной среде таких фундаментальных ценностей, как гражданственность, милосердие, справедливость, гуманность, отзывчивость, становлению российского креативного класса.

Вовлечение молодежи в добровольческую практику происходит через создание условий к занятию добровольческой деятельностью, причем данные условия предполагают вовлечение молодежи в добровольческую деятельность благодаря эффективно работающему механизму «равный – равному», благодаря эффекту заражения и позиционированию добровольческой деятельности как инновационного формата проявления лидерских качеств, формирования добровольческих групп и объединений, представляющих собой части общей системы, инфраструктуры.

Эффективное развитие добровольческой деятельности базируется на неотъемлемых элементах, таких как набор и формирование волонтерских групп, обучение волонтеров и активное их включение в деятельность, с опорой на приобретенные в процессе обучения компетенции.

Образовательный процесс подготовки волонтеров должен выстраиваться на тех закономерностях, которыми он регламентируется. Это непосредственно подача новой для субъекта информации и закрепление ее на практических занятиях через отработку умений и навыков в конкретном виде деятельности. Несмотря на то, что формат лекций является академическим и консервативным, но, тем не менее, открытие нового невозможно без его трансляции на аудиторию.

Таблица 2

Конструктор развития ключевых компетенций волонтера

Блок компетенций	Тематический блок	Всего часов	Лекции	Практикум	Содержание тематического блока
Общекультурные	Базис и регламент добровольческой деятельности	12	6, с	6	
	<i>Этические основы добровольчества</i>		2	2	На лекции должно быть сформировано представление об основных категориях этики и ее принципах как основах добровольческой деятельности. На практических занятиях прорабатываются собственные смыслы добровольчества для волонтера, уточняется личная мировоззренческая позиция

	<i>Нормативно-правовые основы волонтерской деятельности</i>		2	2	На лекции анализируются законодательные и нормативные акты, регламентирующие добровольческую деятельность. На практических занятиях отрабатываются навыки применения волонтером правовых норм
	<i>Культура поведения волонтера</i>		2	2	На лекции формируются представления об основных принципах поведения человека в обществе в контексте добровольческой деятельности. На практических занятиях отрабатываются навыки решения проблемных поведенческих ситуаций и выбора оптимальной модели поведения; отрабатываются навыки культуры речи
Коммуникативные, психологические	<i>Эффективная организация межличностной коммуникации в добровольчестве</i>	16	4	12	
	<i>Развитие коммуникативной способности личности волонтера</i>		2	4	На лекции даются основные техники самореализации личности волонтера в коммуникации. На практических занятиях отрабатываются навыки и умения формулировать свои мысли, доходчиво доносить их до окружающих, решать поставленные задачи, преодолевать психологические барьеры в процессе эффективного общения с окружающими
	<i>Организация эффективной внутригрупповой коммуникации</i>		2	4	На лекции рассматриваются механизмы внутригруппового коммуницирования. На практических занятиях отрабатываются навыки делового общения, правила работы с информацией, коммуникативные механизмы работы в команде
	<i>Коммуникации как ресурс повышения результативности добровольческой деятельности</i>		0	4	На практических занятиях рассматриваются подходы к выстраиванию коммуникаций с представителями различных социальных групп населения, с представителями этнокультур, религиозных культур; отрабатываются навыки бесконфликтного, продуктивного общения волонтера в процессе решения поставленных задач

Технологические	Проектные технологии в добровольчестве	18	6	12	
	<i>Виды проектной деятельности в добровольчестве</i>		2	4	На лекции презентуются основные виды волонтерства через анализ проектной деятельности. На практических занятиях прорабатываются оптимальные подходы, обеспечивающие выбор технологий под решение конкретных задач
	<i>Технологии реализации проектов</i>		2	4	На лекции рассматривается проектная деятельность как определенный алгоритм и специфика каждого этапа. На практических занятиях волонтеры обучаются навыкам проектирования, презентации проектов
	<i>Технологии работы в команде</i>		2	4	На лекции дается характеристика группы как команды и принципы организации ее деятельности. На практических занятиях через тренинги отрабатываются правила взаимодействия внутри команды, использование заложенного организационного ресурса для решения поставленных целей и задач
	Психологические основы добровольческой деятельности	12	4	8	
	<i>Социально-психологические механизмы командной работы волонтера</i>		2	4	На лекции раскрываются психологические механизмы познавательной деятельности, такие как эмпатия, рефлексия, интенциональность, а также механизмы психологического обеспечения социального взаимодействия. На практических занятиях отрабатываются техника управления конфликтами; обеспечение эффективного сотрудничества и партнерства, использования конкуренции как механизма развития, а также психологические навыки работы в команде
	<i>Психологические основы личностного развития волонтера</i>		2	4	На лекции раскрываются механизмы повышения эффективности личности: стрессоустойчивость, тайм-менеджмент, самоорганизация, креативное и критическое мышление. На практических занятиях отрабатываются технологии личностного саморазвития
Специальные*		14	4	10	
Итого		72	24	48	



Преобладающими методами обучения являются лекционный и интерактивный.

Лекционный метод работы позволяет предоставлять слушателям базовую информацию (классические и оригинальные концепции, результаты исследований, статистические данные, позиции авторитетных специалистов, примеры, правильно расставить акценты). Реализация данного метода осуществляется через формат панельной дискуссии (несколько экспертов дискутируют друг с другом), дуальные лекции.

Интерактивные методы работы позволяют активизировать каждого участника в реализации его собственных интересов и интересов группы. Интерактивной работе значительно способствует наличие наглядного методического материала, использование рабочих листов со схемами, моделями, позволяющими фиксировать мысли участников группы, вернуться к теме/вопросу для осмысления пройденного материала.

Вспомогательными методами работы на семинарах/тренингах могут быть: ролевые игры, ситуативные примеры, симуляционные упражнения и др. Эффективному обучению, восприятию и усвоению материала в значительной степени способствуют использование видео- и фотоматериалов, графические схемы, интеллект-карты, клише и др. Динамичному продвижению по плану занятий помогают музыкальные фрагменты и смена ролей «ведущий – участник (член группы) – ведущий». В случае проведения тренинга/семинара более 4 часов целесообразно менять тренеров, модераторов, ведущих или работать командой тренеров. Необходимо помнить о специфике восприятия новой информации человеком (визуальном, слуховом, тактильном/двигательном) и использовать разные техники и методы работы, опираясь на чередование данных способов восприятия.

В подготовке волонтеров актуальными являются тренинговые формы работы. Так как они в большей степени направлены на быстрое решение возникающих в практике задач. Для формирования команды используются технологии тимбилдинга, для отработки стратегии развития группы используются технологии форсайт-сессии, для уточнения поставленных задач используются скейч-технологии; для разработки проектов – проектные сессии, для уточнения, структурирования поставленных задач и выработки подходов к их решению – scrum-технологии (описание данных технологий приведено в приложении 3).

Качество реализации образовательной программы в большей степени определяется компетентностью субъекта, реализующего данный вид деятельности. Существует несколько педагогических ролей в обучении волонтеров: эксперт, преподаватель, тренер, тьютор.

Таблица 3

### Конструктор компетенций организатора образовательной деятельности

Категория организаторов	Научная компетентность	Педагогическая компетентность	Технологическая компетентность	Общественная компетентность*
Эксперт	+	+	+	+
Преподаватель	+	+	+	
Тренер			+	+
Тьютор				+

\*В данном случае это активный участник и организатор добровольческого движения.

Уровень *эксперта* предполагает обладание компетентностью в области преподаваемой образовательной программы. Он владеет научным материалом, обладает педагогической квалификацией, компетентен в области образовательных технологий и является экспертом в добровольческом движении. Именно он может проектировать программы на основе содержания образовательного стандарта, осуществлять мониторинг качества образовательной деятельности, приглашать преподавателей.

*Преподаватель* обладает специальными компетенциями в научной области и педагогической квалификацией, компетентен в области образовательных технологий.

*Тренер* владеет образовательными технологиями, является экспертом в области добровольческой деятельности.

Тьютор является организатором добровольческой деятельности, обладает общественной компетентностью.

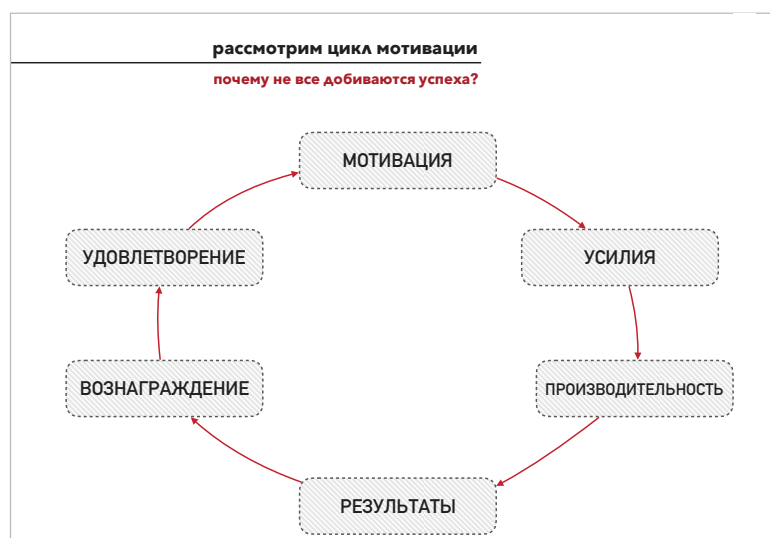
## 2.3

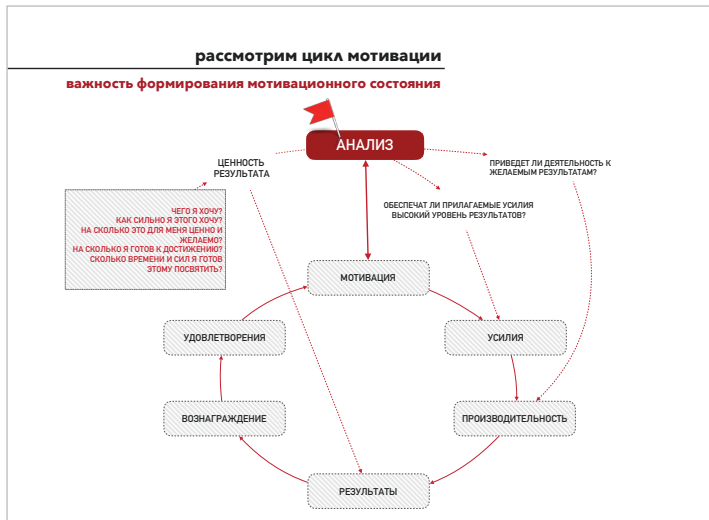
# ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ (НА ПРИМЕРЕ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА)

### 2.3.1

## Ключевые компетенции волонтеров

(А.Н. Фельдман (Москва, Казань), международный эксперт по обучению взрослых, автор и руководитель программ подготовки волонтеров для крупномасштабных событий)





### категории волонтеров на события

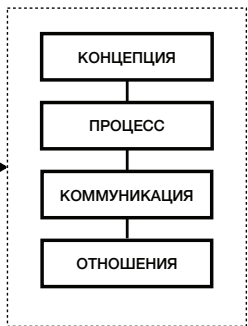


### Формирование мотивационного состояния и безопасности



### БЕЗОПАСНОСТЬ И ДОВЕРИЕ

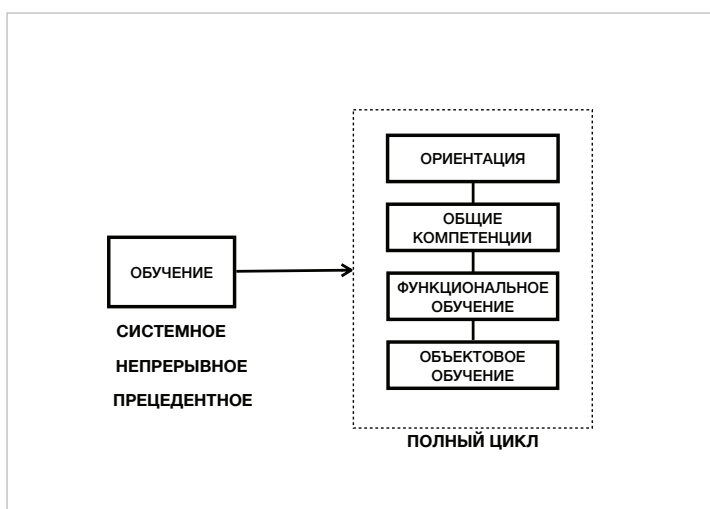
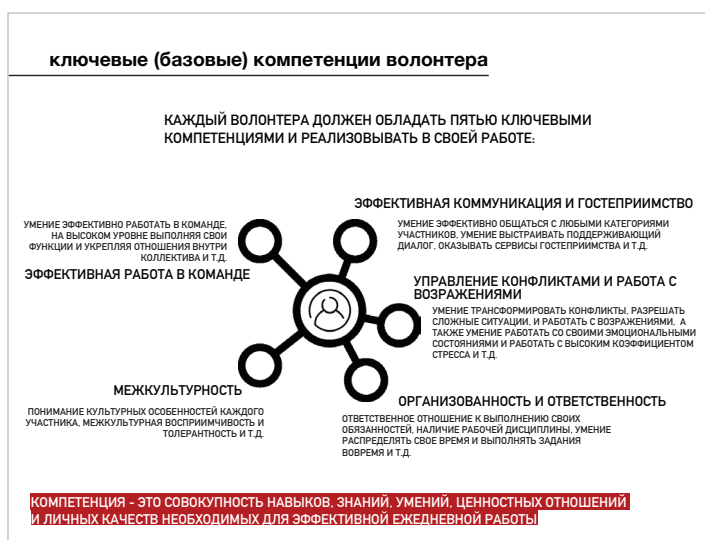
Безопасность и атмосфера доверия важны для того, чтобы формировать устойчивое мотивационное состояние и настраивать волонтеров на успешную работу



УРОВНИ ФОРМИРОВАНИЯ

### Формирование компетенций

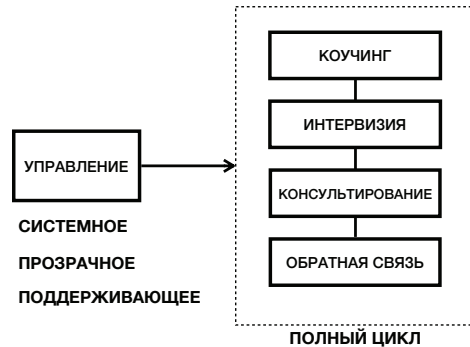
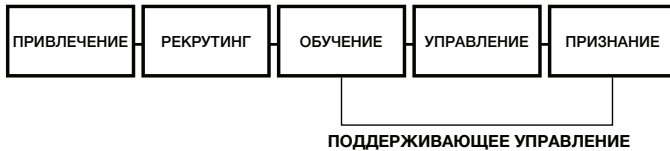




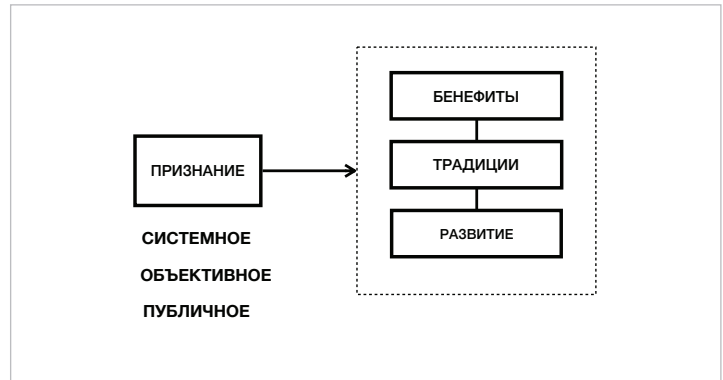
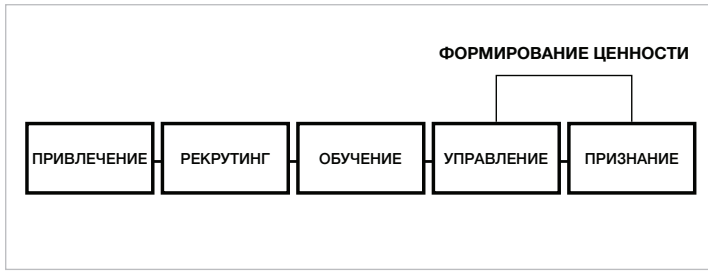
**Цикл Колба - как основа образовательной программы для волонтеров. Задача обучения - помогать волонтерам получать опыт в безопасных условиях**



**Полный цикл работы с волонтерами. Задачи на каждый этап**







## 2.3.2

### О мотивации, благодарности и поощрениях

(по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческой организации «Даниловцы», эксперт)

Само понятие «мотивация» в отношении волонтеров должно быть рассмотрено в двух значениях. Внутренняя мотивация – волевое устремление к действию со стороны человека (в нашем случае – волонтера). Это еще не само действие, но, по сути, готовность к действию. Такая мотивация очень сильно связана с жизненными ценностями и смыслами, которые составляют мировоззрение конкретного человека, с личными отношениями между людьми, с личными оценками и переживаниями происходящего.

Внешняя мотивация – это стороннее по отношению к человеку (волонтеру) волевое усилие, действие, слово, направленное на вовлечение этого человека в определенное дело. Об этом виде мотивации часто говорят «замотивировать волонтера».

Образно говоря, речь идет о двух видах энергии или силы. Одна – та, что рождается внутри человека (волонтера). И вторая – что привносится в него извне.

Поясним сказанное на примерах. Представьте себе полный зал людей, которых мы можем разделить на две равные группы. Людей, входящих в первую группу (каждого из них), мы попросим написать на стикере одну проблему из окружающей жизни, о которой они, как граждане России или жители своего района или дома, порой думают: вот, не было бы этой проблемы, было бы хорошо. А участников второй группы мы попросим написать на стикере одно доброе дело, которое они лично хотели бы сделать не для себя, но на которое не хватало сил и времени. Вопрос может звучать так: что доброго вы сделаете завтра, если мы освободим этот день для вас от домашних забот и рабочих обязанностей?

Такое упражнение мы делали много раз, и каждый раз результат один и тот же. Если у всех участников собрать стикеры и сравнить, то получится, что списки «проблем» и «добрых дел» не совпадают.

Дело вот в чем. Когда человек мыслит «в общем», когда он просто выражает беспокойство за что-то, то из этого никак не следует, что он готов включиться в решение проблем. А вот когда у человека есть возможность самому выбрать и решить, что же он будет делать, то такое дело автоматически будет ему лично дорого и важно. Это упражнение также показывает разность мышления «начальников» и «волонтеров». «Начальники» мыслят проблемами, которые нужно решить и часто ошибочно предполагают, что вокруг много желающих лично включиться в придуманное ими дело.

Следующий пример. Представьте, что вас попросили сделать селфи, и, смотря на свое фото «со стороны» (как будто смотря на хорошо знакомого человека), вам теперь нужно ответить на следующие вопросы: этот человек имеет свободное время и сколько? Готов ли без условий трудиться бесплатно, а если нет, то на каких условиях? Что он не любит делать, но приходится? Что он никогда не будет делать? С какими людьми тяжелее всего общается, а в какой компании ему хорошо? Что мечтает сделать (попробовать) нового? Какая у этого человека есть добрая мечта, которая не касается его самого? И т. д.

Ваши ответы (или ответы волонтера на вашем месте) очень ярко и фактурно покажут вам внутреннюю мотивацию. Они дадут вам ориентир, какая «внутренняя энергия» у вас есть, и на что она направлена? И тогда вам станет ясно, где следует «мотивировать», а где просто сказать: «Делай!»

Чтобы понять разницу между внутренней и внешней мотивациями, можно представить себе две картины. Первая – встреча у поезда. Каждый из нас был свидетелем такой сцены. Тот, кто приехал на поезде, стоит на месте у вагона и ждет. Тот, кто встречает, бежит по перрону вдоль поезда и ищет близкого ему человека. И вот, взгляды их встречаются, и через миг про-

исходит сама встреча. Такую встречу можно назвать радостной, легкой, теплой, осмысленной, уверенной и т. д.

Теперь представьте себе ребенка, которого за руку мама тянет в детский сад. Или даже где-то подталкивает: «Ну что ты так медленно, мы опоздаем, давай топай и т. д.». Тут вроде все понятно, и сам ребенок понимает, что идет в садик. Но к этой ситуации, очевидно, применимо совсем другое описание. Мы видим в глазах ребенка бессмысленность, дезориентированность, тревогу, может, и агрессию.

В первом случае встреча происходит сама, не нужны дополнительные усилия. Ответственность берется человеком самостоятельно и свободно. Цель не только ясна, она в прямом смысле слова очевидна. Во втором случае ясность цели не дает ничего. Приходится прикладывать невероятные усилия, чтобы эту цель достичь. Кстати, эти усилия могут быть и в виде «приманки»: «после садика, вечером, я куплю тебе мороженое». Мы видим, что достижение цели во втором случае совершенно по-другому эмоционально окрашено. Но, главное, что человек не берет полноту ответственности, она, в итоге, все равно лежит на том, кто понуждает к действию.

### **Что у волонтеров в голове?**

Какая мотивация и какое понимание волонтерства у самих волонтеров?

Приведем для примера результаты стратегических сессий с волонтерами, где обсуждались базовые элементы миссии и смысл волонтерства добровольческого движения «Даниловцы». Активные волонтеры, координаторы волонтерских групп и сотрудники после работы в подгруппах и совместного обсуждения сформулировали следующее:

Мы волонтеры:

- мы никого не спасаем;
- в центре нашего служения – встреча человека с человеком;
- мы воплощаем свою веру через добрые дела;
- каждый из нас ищет в этом свой смысл;
- мы здесь для того, чтобы нести и получать радость;
- мы оказываем поддержку и заботимся о ближнем;
- мы работаем в организованных регулярных группах;
- мы делаем конкретные дела;
- мы учимся и учим.

По мнению волонтеров, волонтерство для них – это:

- встреча с подопечным «по-настоящему»;
- возможность быть собой;
- живое пространство диалога, где нет неудобных вопросов о жизни, о Боге, о себе;
- чувство важности своего мнения, опыта и своей реальной жизни;
- созидание и участие в творческом пространстве, где каждый ребенок и взрослый может возражать и развиваться в дружеском принятии;
- умение (вместе с подопечными) видеть возможности выбора в важных ситуациях жизни;
- созидание, совместное творчество;
- сопричастность, со-бытие, путь вместе;
- со-преодоление изоляции, быть вместе в будни и в праздники;
- забота и принятие;
- жить «по-настоящему»;
- возможность делать то хорошее, что хотим.

В данном случае очевидно, что социальное волонтерство по своей сути – это нечто очень глубокое и личное для волонтеров. Это отнюдь не дополнительная работа или времяпрепровождение. Это реализация глубоких человеческих ценностей и смыслов – той самой внутренней мотивации, которая очень ясно и четко обозначена фразой: «волонтерство – это возможность быть собой».

### **Два важных вывода о мотивации**

Можно утверждать, что в социальной сфере, как наиболее сложной для организации волонтерства, по-настоящему работает и дает серьезные результаты обращение к внутренним «силам» человека, к внутренней мотивации.

Если мы хотим организовать долгосрочную, регулярную работу с подопечными, если мы хотим, чтобы волонтеры пришли туда, где боль, скорбь, одиночество, тревога, безысходность и даже смерть, то мы ни в коем случае не должны «мотивировать» волонтеров. Вложенной «энергии» тут не хватит. Человек перегорит в момент, как мотылек, столкнувшийся с раскаленной лампой. В этом случае следует искать и привлекать только тех людей, которые имеют собственное расположение к такой работе. Пусть скромное и неразвитое, но собственное. Их внутренняя мотивация будет гарантом их устойчивости. Но даже в этом случае необходимо знать и прорабатывать все сказанное в других главах о подготовке и сопровождении волонтеров.

Таким образом, мы понимаем, что при модели организации волонтеров «Гроздь винограда» главной движущей силой становится внутренняя мотивация волонтеров. А очень важной зоной ответственности для организаторов волонтерской деятельности является, во-первых, предоставление равных возможностей для волонтеров, чтобы они смогли максимально реализовать свою добрую мечту, делать то доброе, что хотят сами, быть собой. И, во-вторых, организаторы должны создать все условия для сохранения этой внутренней мотивации у волонтеров.

Если же волонтерская организация не имеет таких «мотивированных» волонтеров и вынуждена их «мотивировать», то такая организация не может претендовать на регулярную и системную социальную работу, а только на конкретные дела, где чужая боль, страдания, одиночество вполне дистанцированы от волонтеров. В этом случае вполне подходит модель «Сообщество». При этом вложенной в волонтеров «энергии» (через эмоциональный призыв, через личный пример, через убеждения и т. д.) достаточно, чтобы провести мероприятие или акцию. Например, спектакль в больнице или разовый визит к старикам в день 9 мая. При таких мероприятиях ясно расставлены роли и очерчены границы. Актеры спектакля или гости у ветеранов защищены, они не разделяют с подопечными ответственность за их судьбу, даже на час или два. Они сторонние помощники.

### **Как сохранить внутреннюю мотивацию волонтеров?**

Возможны следующие основные принципы, учитывая которые волонтерские организации могут всерьез развивать социальные проекты и программы, основываясь на «внутренней» мотивации волонтеров.

- Социальное волонтерство – это сообщество (своего рода пространство), притягивающее человека (волонтера) своими ценностями, возможностями, людьми, а не толкающее к исполнению каких-то дел.
- «Внутренняя энергия» человека, его сила раскрывается только через доверие, при большой степени свободы и творчества.
- Ответственность делегируется «вниз» либо с ресурсами и полномочиями, либо с соответствующей ей мерой свободы (значит, творчества и самореализации). Проще говоря, кто не может дать ресурсы и полномочия, пусть даст свободу.
- При реализации социального проекта (социальной программы) наиболее эффективно работать только с теми людьми, которые сами свободно захотели в нем участвовать, разделяют ценности и миссию волонтерской организации.
- Важно ориентироваться на существующую мотивацию и компетенцию волонтеров, и в соответствии с ней предлагать каждому волонтеру его дело индивидуально. Следует найти пересечение запроса на волонтерскую деятельность со стороны волонтерской организации с областью умений и желаний самого волонтера.
- Наиболее эффективно предлагать волонтеру спектр возможностей и вакансий, чтобы его выбор более точно совпадал с его желанием. В идеале – это разные направления и формы работы: с сиротами, в больницах, со стариками и т. д.
- Поскольку волонтер ни за что формально не отвечает и может прекратить оказывать помощь в любой момент, то ответственный за волонтеров и координаторы волонтерских групп должны быть наделены правом расстаться с любым из волонтеров без объяснения причин. Это уравнивает права волонтера и организации.

- Волонтеры и сотрудники волонтерской организации важны для руководства проекта так же, как и подопечные.

### **О благодарности, поощрениях и внешней мотивации.**

Благодарность и поощрение призваны в первую очередь продемонстрировать признание того вклада, который вносят волонтеры в общее дело. Поощрение волонтерских усилий – это, прежде всего, поощрение и поддержка ценности добровольчества, признание его важности. Вместе с тем, как правило, у большинства осознанных системных волонтеров в социальном волонтерстве внутренняя мотивация настолько сильна, что публичное признание их вклада и усилий как бы отходит на второй план.

Поэтому на практике и благодарность, и поощрения, и внешняя позитивная мотивация – это почти одно и то же для большинства руководителей проектов в социальном волонтерстве. Разница лишь во времени: на каком этапе волонтерства мы проявим в отношении волонтера свое внимание.

Какую бы модель не представляла волонтерская организация, благодарности, поощрения и внешняя позитивная мотивация будут очень востребованы. Следует лишь понимать границы применимости и эффективности. Для организаций типа «Сообщество» наряду с подготовкой и сопровождением – это основной инструмент по работе с волонтерами. Для организаций типа «Гроздь винограда» – это вспомогательный (по отношению к выявлению и поддержке внутренней мотивации), но необходимый и очень эффективный инструмент.

Пожалуй, самым действенным способом внешней мотивации является объяснение смысла проблемы и понятного волонтеру способа ее решения, а в случае поощрения или благодарности – демонстрация результата и объяснение его смысла и значения. Вовлечение и благодарность через сопричастность и понимание дают самые долгосрочные результаты. Важно отметить, что это работает не только в отношении отдельного волонтера, но и в отношении сообщества, поэтому и призывы, и благодарности должны быть адресованы и всем волонтерам вместе тоже. Например: «Наша группа автоволонтеров помогла перевезти мебель для дома престарелых. Наша организация сделала еще одно доброе дело благодаря вам всем, дорогие волонтеры».

Также очень значимым «мотивом» и благодарностью является принадлежность к сообществу единомышленников и признание этим сообществом. Особенно это актуально для людей, страдающих от одиночества. Но дело не только в рекламном слогане, мол «ты получишь новых друзей», а в создании внутри сообщества открытой, доброжелательной и поддерживающей атмосферы. Волонтер, почувствовавший расположение других волонтеров, значение своего мнения, поддержку и радость за некоторые достижения, будет очень глубоко мотивирован на волонтерство.

Для многих волонтеров важна принадлежность к бренду. Если волонтерская организация известна, то она может этим пользоваться. Давать волонтерам возможность быть частью бренда. Но тут нельзя забывать, что любой бренд – это большая ответственность со стороны руководства организации. Бренд не должен девальвироваться. Он должен быть всегда наполнен содержанием, работой, качеством и результатами.

Возможность чему-то научиться привлекает молодежь. Речь не только о неких практических прикладных навыках (рисовать, клеить обои и т. д.), но и о навыках работы в группе, навыках управления, разработки и ведения проектов. Для молодежи порой значимы и простые навыки человеческого общения, особенно с противоположным полом.

Перечислим и другие возможные «мотиваторы» и «благодарности»:

- атрибутика – молодым людям порой важно иметь яркую майку, кепку, флешку, значок, рюкзак и т. д.; все это прекрасно подходит для организации акций и мероприятий;
- благодарственные письма и личная благодарность от руководства;
- рейтинговая система оценок и соответствующих им призов;
- благодарность волонтеру с места учебы или работы;
- упоминание волонтеров поименно в отчетах о мероприятии в социальных сетях и в статьях в СМИ;
- встречи с известными людьми;
- билеты в кино, театр и иные места, интересные волонтерам;

- обучение по актуальным для волонтеров, но не связанным с волонтерской работой вопросам; к примеру, волонтеров может заинтересовать продвижение их страничек в социальных сетях и т. п.;
- неформальное общение за счет организации (шашлыки, выезды, походы и т. д.);
- ежегодное собрание всех волонтеров на большую «тусовку» с благодарностями, поощрением, развлечениями и т. д.

### 2.3.3

#### Подготовка волонтеров для «Чистых игр»

(по материалам II Всероссийского форума «Чистые игры»)

«Чистые игры» сочетают в себе формат стандартного субботника и развлекательного мероприятия. Такой формат имеет как преимущества, так и недостатки, по сравнению с обычным субботником. Недостатки появляются в том случае, когда игра проводится с отдельным сбором мусора (если в регионе есть компании-переработчики, то, как правило, игры всегда проводятся с РСО), и этим же они и обусловлены. Ниже приведена таблица, позволяющая выявить специфику форматов организации игр.

Таблица 4

Сравнительная таблица форматов проведения «Чистых игр»

Формат	Субботник с РСО	Чистые игры
Количество участников	от 10 до 40	от 30 до 300
Участники	Костяком является инициативная группа либо постоянные участники организованных субботников; многие друг с другом знакомы	Участники друг с другом чаще незнакомы, многие приходят первый раз; половина ранее не принимала участия в экомероприятиях
Организаторы	1-2 человека, которых многие участники знают	5-6 человек, ответственных за разные функции, которых участники не знают + профессиональный ведущий
Кто проводит инструктаж по отдельному сбору отходов и технике безопасности	Главный организатор, собирая участников в небольшой круг и проводя демонстрацию какой мусор собирать отдельно, а какой нет	Централизованного инструктажа нет, правила написаны в раздатках, получаемых игроками на регистрации. Ведущий периодически проговаривает правила в микрофон, затем проводит выборочно опрос, в игровой форме
Специальные правила по начислению баллов	Отсутствуют	Есть
Процент правильной сортировки отходов	40–50 и выше	Не более 20–30



При внедрении отдельного сбора на «Чистых играх» организаторы регулярно сталкиваются с тем, что сортировка отходов производится не так, как необходимо. Это приводит к тому, что переработчики бракуют собранные партии с вторсырьем, и они уезжают на полигон вместе со смешанными отходами, а не перерабатываются.

Сложность доведения этой информации заключается в том, что:

- 1) у многих участников вообще нет такого опыта;
- 2) мероприятие участниками воспринимается как развлекательное;
- 3) атмосфера до старта игры непринужденная (можно пообщаться, попить чай, поучаствовать в конкурсах), нет желания воспринимать сложную информацию;
- 4) многие участники не читают правила, которые выдаются в «раздатках»;
- 5) ведущий общается с игроками все время, и многие его перестают слушать (как раз когда он, в частности, говорит о правилах игры и отдельного сбора).

Поэтому для «Чистых игр» становится особенно важным обучение волонтеров, чтобы на каждом этапе доносить до участников информацию о правилах в личном порядке:

- на этапе регистрации выдается «раздатка» и кратко объясняется, что в ней написаны правила;
- на этапе выдачи инвентаря один человек объясняет, какой мусор, в какие мешки нужно складывать (их 3 вида), другой человек на том же месте объясняет правила более подробно;
- во время игры волонтеры-скупщики (это основная волонтерская функция) на точках сбора мусора контролируют правильность отдельного сбора, а при его нарушении – сообщают об этом командам и за нарушения начисляют им меньше баллов;
- на играх с большим числом участников есть функция волонтера-инспектора РСО, который ходит по местам сбора мусора игроками и также проверяет правильность сбора, объясняя важность правильной сортировки.

Для волонтеров, особенно новичков, зачастую сложно вникнуть в систему правил и во все нюансы. Поэтому кроме их объяснения в лекционном формате мы также говорим о том, почему вообще эти правила важны (чтобы отправить больше мусора на переработку), а также затем проводим тренинг в игровой форме. Существует набор гипотетических ситуаций, предлагаемых волонтерам для решения. Они помогают лучше ориентироваться в реальной обстановке.

Кроме того, как организаторы, мы стремимся максимально автоматизировать работу и снизить количество случайных ошибок, которые могут допустить волонтеры, поэтому учим их работать через специально созданное мобильное приложение, в котором также есть множество подсказок.

Хотя слово «правила» прозвучало много раз, но все аспекты формализовать невозможно. В идеале стремимся к тому, чтобы волонтеры мыслили самостоятельно, чтобы они могли сами разрешить все возможные проблемные ситуации с игроками. Не только штрафовали игроков за некачественно собранный мешок, но также поощряли за усердие (например, когда игрок вытаскивает огромные крышки из канавы или реки). Потому что важно соблюсти баланс между соблюдением правил и удовлетворенностью участников мероприятия, т. к. у нас все-таки не какие-то официальные соревнования.

Методика «Чистых игр» предполагает, что организатором таких игр может быть любой желающий, в том числе и тот, кто вчера был волонтером. Это их отличие от многих других мероприятий. Поэтому стараемся не терять связь с теми волонтерами, кто уже был на наших играх, чтобы в дальнейшем они, увидев все процессы, могли попробовать организовать их уже самостоятельно.

### **Примеры ситуационных задач проекта «Чистые игры»**

**Основной вопрос на все ситуации: что нужно сделать и как это должно быть правильно записано?**

*Команда № 12 принесла мешок со стеклом, в нем бутылок на глаз штук 10.*

Нужно сказать, что мешок не заполнен, и отправить собирать дальше. Если собирать не хотят, пересыпать в какой-нибудь другой мешок, а записать по минимуму, например 0,5 или 1 балл.

*Команда № 5 принесла мешок смешанного мусора, в котором обнаружено много веток, листьев и т. п.*

Мешок нужно принять, но предупредить, что подобный «мусор» собирать не нужно. Что естественно – то не безобразно!

*Команда № 9 принесла мешок с пластиком.*

Нужно убедиться, что в мешке только пластиковые бутылки (и желателен смятые). Если это не так, то предложить перебрать либо принять как сдают, но либо со штрафом, либо как мешок смешанного, в зависимости от того, насколько там много того, что бутылками не является.

*Команда № 1 принесла коробку батареек, 200 штук.*

200 батареек в лесу коробками не валяются. Очевидно, что принесены свои. Записываем половину от максимума – т. е. 25 штук.

*Команда № 8 принесла самовар, утверждая, что это находка из XIX века.*

Самовар можно оценить на максимум, т. к. находка была бы действительно редкая. Но в отношении артефактов, особенно интересных, важно предупреждать игроков, чтобы они ближе к концу игры забрали их со склада и отнесли к штабу.

*Команда № 10 принесла жетончики с надписью «1 балл» – 3 штуки, а также ответила правильно на одну загадку из двух.*

Записать 3 балла за жетоны и 1 загадку. При этом забрать обе загадки.

*Команда № 33 спрашивает, кому сдавать крышки от бутылок.*

Крышки от бутылок никак не записываются и ничего не стоят, даже если их сдают. Их будут собирать в конце игры после конкурса меткости, поэтому на склад они в общем случае не сдаются.

*Команда №18 принесла ботинок, заросший мхом. Хочет сдать как артефакт.*

Такой артефакт попадает довольно часто, поэтому особо интереса не представляет. Высоко оценивать не рекомендуется.

*Команда № 6 прикатила 3 покрышки: 1 покрышку от легкового авто и 2 – от грузового. Говорят, что тащили издалека. Еще хотят купить тележку, т. к. нашли много покрышек.*

По виду покрышки 1-2 балла за легковушку и 3-4 за грузовик. Если команде кажется, что это мало, т. к. тащили издалека, то по настроению и по усмотрению можно добавить бонусом 1-2 балла за труд. Тележки записывать отдельно в штуках.

*Команда № 25 принесла два сломанных нерабочих монитора.*

Относится к категории крупного. Записать общее число баллов.

*Команда № 2 принесла основание матраса (большую железку с пружинами).*

Относится к категории крупного. Записать общее число баллов.

### 2.3.4

#### Служба волонтеров Государственного Эрмитажа: обучение волонтеров

(по материалам сектора по работе с волонтерами Государственного Эрмитажа, руководитель М.Ю. Кожуховский)

За 15 лет работы Служба волонтеров Государственного Эрмитажа приобрела ценный опыт по взаимодействию с волонтерами. Особенностью волонтерства в Эрмитаже является огромный спектр выполняемых заданий и большие возможности для развития организаторских и творческих способностей волонтеров. Ниже перечисляются основные формы обучения новых и опытных волонтеров.

### *Этап I. Собеседование*

Собеседование с новыми волонтерами проводится руководителем или представителем руководства Службы в присутствии волонтеров и подтверждается примерами из волонтерской жизни. На этом этапе объясняются условия работы, требования к волонтерам, типичные задачи, ближайшие планы. Вторая часть собеседования состоит из знакомства с волонтерами, которые рассказывают о своей работе. Очень важно, чтобы первый день собеседования стал и первым днем работы волонтера, когда новичок сразу подключается к практическому заданию вместе с другими членами команды.

От волонтера требуется максимально активно включаться в коллективную работу, знакомиться с волонтерами, предлагать свои идеи, участвовать в дискуссиях, что способствует воспитанию самостоятельности и ответственности. Важным является воспитание готовности волонтеров браться за любую работу, поэтому волонтерам поручаются самые разнообразные задания, не всегда совпадающие с их способностями и желаниями.

### *Этап II. Новичок (кандидат в волонтеры)*

Опытные волонтеры разъясняют новичкам особенности работы в Службе волонтеров, делятся своим опытом, способствуют адаптации иностранных волонтеров, показывают пример работы. Подшефный должен активно себя проявлять, всем интересоваться, подключаться к текущим проектам, знакомиться с членами команд, представлять свои идеи, под руководством шефов начать проводить исследования и, возможно, разрабатывать свою часть проекта, к концу испытательного срока решить вопрос о своем участии.

Испытательный срок для волонтеров, длительно проживающих в Санкт-Петербурге – 1 месяц. Многие иногородние и иностранные волонтеры приезжают на короткий срок – от 2 недель до 3 месяцев. Для них существует специальное предварительное задание, которое они выполняют до своего приезда. Образец задания прилагается. Задание способствует тому, чтобы волонтер смог представить, чем ему придется заниматься, и решить, интересно ли ему это. Руководитель может заранее оценить способности и энтузиазм волонтера по выполненному заданию.

### *Этап III. Волонтер*

#### **Выполнение заданий Эрмитажа**

Часть заданий, получаемых от отделов Эрмитажа, не требует специальной подготовки. Волонтер получает устные инструкции сотрудника Эрмитажа или волонтера, имеющего опыт выполнения аналогичного задания. К ним относятся: работа в отделе археологии (кодировка находок), перенос коробок, журналов, планов музея и т. п., доставка пригласительных и документов организациям, встреча иностранных гостей из других музеев в аэропорту, встреча приглашенных на различные мероприятия Эрмитажа, регистрация участников конференций, анкетирование посетителей Эрмитажа, работа на входе в музей, помощь на мероприятиях для детей и на мероприятиях для инвалидов.

Выполнение таких заданий учит волонтеров самостоятельности, ответственности, коммуникативным навыкам, они получают представление об устройстве музея и принципах его работы, дресс-коде, правилах делового общения.

#### **Работа над подготовкой и проведением мероприятий в Эрмитаже**

Ежегодно Службой волонтеров разрабатываются и осуществляются следующие мероприятия:

- Ночь музеев в Эрмитаже (май);
- Фестиваль «Открой свою Европу в Эрмитаже» (сентябрь);
- Конкурс компьютерной графики и анимации для школьников (два раза в год – весной и осенью).

Все волонтеры активно привлекаются к предложению новых идей, совместному принятию решений и разработке концепций, созданию рабочих групп. Этим они приучаются к самостоятельности и ответственности, умению работать в команде.

Для разработки проекта (игр и мастер-классов, условий конкурсов) необходимо изучать информацию о коллекциях музея и дополнительную информацию по темам мероприятий. Для этого сотрудники музея (работники Школьного центра, НПО, хранители) проводят для волонтеров экскурсии, встречи, лекции, специальные занятия на экспозициях по совместно разработанным темам будущих образовательных программ.

Подготовка проектов и защита их перед жюри, состоящим из музейных специалистов и методистов, является, с одной стороны, проверкой готовности проекта, с другой – позволяет волонтерам поработать над улучшением проекта и устранением ошибок.

Работа над такими проектами в Эрмитаже способствует изучению волонтерами огромных коллекций Эрмитажа, включая фондохранилище Эрмитажа и закрытое хранение. Кроме этого, для подготовки каждой темы волонтеры узнают много нового о разных сферах искусства (живописи, скульптуры, архитектуры, театра, балета, кулинарии, литературы, поэзии и др.), как российского, так и зарубежного. Таким образом, значительно углубляются знания волонтеров в области мирового искусства и истории разных времен и народов.

Кроме того, в программу «Ночь музеев» и фестиваля всегда входят танцевальные, театральные, музыкальные, поэтические и другие творческие номера, для которых активно привлекаются волонтеры. Это дает возможность волонтерам попробовать себя в новом качестве, найти в себе новые таланты или продемонстрировать имеющиеся. Волонтеры сами пишут сценарии, участвуют в театральных постановках, шьют костюмы, играют на музыкальных инструментах, учат посетителей мероприятия балету, жонглируют, фехтуют, танцуют старинные танцы и организуют поэтические дуэли.

Таким образом, работа над проектом служит раскрытию творческого потенциала волонтера и способствует его самореализации.

### **Развитие профессиональных навыков волонтеров**

Для работы Службы волонтеров и обеспечения проектов требуется помощь таких профессионалов, как дизайнеры, художники-декораторы, разработчики компьютерных игр, контент-менеджеры для веб-сайта, smm-менеджеры, переводчики, учителя английского для сотрудников Эрмитажа, актеры, музыканты, портные и другие. Для этого привлекаются студенты соответствующих специальностей, которые смогут развить свои способности, пополнить портфолио и улучшить резюме для будущих работодателей, выполняя разнообразную и интересную работу по специальности в Службе волонтеров. Самой главной мотивацией для таких профессионалов является то, что их таланты оказываются востребованными в одном из лучших музеев России.

Таким образом, вся деятельность волонтеров в Эрмитаже – от собеседования до презентации выполненных проектов – несет образовательный характер. Волонтеры учатся взаимодействовать в команде, высказывать свои мысли, выполнять задания сотрудников Эрмитажа, отчитываться за проделанную работу. Они узнают, как работает музей и его отделы, расширяют свои знания об искусстве и истории, совершенствуют свои таланты или открывают в себе новые способности.

### 2.3.5

#### Технологии привлечения, подготовки, сопровождения организации деятельности волонтера благотворительным фондом «Шередарь»

(К.В. Давидсон, директор фонда «Шередарь», эксперт)

«Шередарь» – это фонд, который занимается развитием доступной детской реабилитации в России. «Шередарь» – это лагерь, который помогает ребенку перестать быть заложником болезни и открывает двери в новую жизнь. Мы регулярно проводим реабилитационные смены для детей и подростков, перенесших рак, со сроком после окончания основного курса лечения до 5-ти лет, а также для их братьев и сестер. На программах мы используем лучшие методики, которые применяются в реабилитационных лагерях по всему миру.

##### **Технологии привлечения и набора волонтеров**

Распространение информации в сети интернет, в волонтерских сообществах, высших учебных заведениях, выступление на форумах и конференциях, проведение тренингов. Рассказ о «Шередаре» и размещение отзывов участников программ (детей и родителей), а также волонтеров, уже участвующих в проведении смен.

Волонтер, желающий принять участие в программе, должен заполнить анкету на сайте: <http://www.sheredar.ru>, а затем пройти собеседование с координаторами по набору волонтеров и/или опытными волонтерами. И только после успешного прохождения собеседования волонтер приезжает на программу.

##### **Кейс «Система подготовки волонтеров в рамках детского реабилитационного центра «Шередарь»»**

На программах в «Шередаре» работают волонтеры, поэтому развитие волонтерского движения в России является важным направлением нашей деятельности. Перед каждой реабилитационной сменой специалисты фонда проводят для волонтеров специальный образовательный тренинг – интенсивный курс обучения основам возрастной психологии, методикам психосоциальной реабилитации и тонкостям работы в команде.

При организации всех мероприятий берутся в основу принципы методики терапевтического досуга (Therapeutic Recreation), которые состоят из нескольких этапов: вызов (по выбору) – успех – рефлексия – открытие. В зависимости от степени выбранного вызова все события и занятия относятся к определенной зоне:

1) к зоне комфорта, которая включает в себя повседневные дела и задачи, которые хорошо знакомы, мы к ним привыкли и абсолютно спокойны, когда ими занимаемся;

2) к зоне растяжения, в которую относится все то, что нам привычно, но в каком-то новом ключе, с определенными отличиями или чем-то новым; такие ситуации требуют определенных усилий, но, преуспевая в них, мы получаем радость и энергию на свершение новых дел и задач;

3) к зоне паники, в этой зоне все события, ситуации и действия сложны, эта зона серьезного вызова, здесь мы можем растеряться и не знать, что делать и как лучше поступить.

Создание безопасных условий (физических и психологических), неконкурентной среды, забота, внимание, постоянная обратная связь и поддержка опытных волонтеров помогают волонтерам быть эффективными на программе, преодолевать вызовы, закрепляется при помощи рефлексии.



## **Модель сопровождения волонтеров в детском реабилитационном центре «Шередарь»**

Этапы сопровождения волонтеров.

- Перед программой волонтеры получают три информационных письма:

- подтверждение участия в программе (вместе с подтверждением участия в программе волонтер получает информацию о том, какие документы важно подготовить, получает Мануал волонтера и информацию о том, что почитать и посмотреть перед программой);

- важные моменты подготовки к программе (волонтеры получают информацию о том, что важно помнить при подготовке к смене, взять с собой, куда направить подготовленные документы, а также информацию по приезду и отъезду);

- напоминание перед отъездом.

- Кроме того, координаторы напоминают волонтерам об отъезде по телефону за два дня до начала смены.

- В открытом доступе находится информация о полезных материалах для волонтеров (полезные статьи о работе с детьми, об особенностях, об играх, в которые можно играть с детьми на программе).

Во время программы:

- обучающий тренинг (направлен на ознакомление волонтеров с правилами волонтерской деятельности, обучение волонтеров методике, по которой мы работаем с детьми, на командообразование, получение информации о возрастных особенностях детей, адаптации для детей с психологическими и физическими особенностями, обучение необходимым компетенциям, отработка навыков при решении кейсовых задач, практическое освоение полученных знаний);

- рабочие встречи (обязательные дневные планерки, которые направлены на решение организационных вопросов и получение обратной связи; вечерние встречи, которые призваны оказать методическую поддержку волонтерам по взаимодействию с детьми);

- шепталки (вечернее мероприятие, которое проводится для осуществления эмоциональной поддержки);

- обратная связь (осуществляется на протяжении всей программы и в конце смены по желанию);

- конверты доброжеланий.

Сопровождение волонтеров включает следующее:

- информационная поддержка (рассылка, мануал волонтеров, что взять с собой, данные по отъезду-приезду);

- методическая поддержка (мануал волонтеров, #полезное\_шередарь, что посмотреть и почитать перед сменой, тренинг перед началом программы, рабочие встречи);

- эмоциональная поддержка (обратная связь, шепталки, конверты доброжеланий).

### **Механизм организации деятельности волонтеров**

Распределение ролей (волонтеры принимают участие в программе по разным направлениям: шери (вожатый), мастер (руководитель кружков), фотограф, медицинский волонтер – это определяет четкие обязанности и функции волонтеров на смене.

Обучение (проведение интенсивного обучающего тренинга на программе).

Материальные ресурсы (обеспечение волонтеров всеми необходимыми материалами для осуществления волонтерской деятельности).

Расписание (у каждого волонтера есть расписание смены для более эффективного планирования деятельности).

Рабочие встречи (призваны решать организационные вопросы и помогать давать обратную связь).



**Развитие компетенций участвующих в программах волонтеров происходит в рамках нескольких направлений:**

1. Прохождение тренинга по методике терапевтической рекреации в детском оздоровительно-реабилитационном центре «Шередарь» (во Владимирской обл.) на разных программах (детская, подростковая, сиблинговая, семейная).
2. Участие в программах в разных ролях (вожатый-шери, мастер, участник команды поддержки).
3. Участие в образовательном интенсиве для волонтеров «Реактив».
4. Прохождение тренинга для волонтеров, участвующих в больничной программе в Москве, а также участие в обучающих и поддерживающих встречах.
5. Прохождение тренинга для опытных волонтеров, которые участвуют в больничной программе в Москве.
6. Посещение форумов, конференций и мероприятий в качестве участников и волонтеров.

**Технологии развития личной эффективности волонтера в детском реабилитационном центре «Шередарь»:**

- тренинг по методике терапевтической рекреации;
- приглашение на форумы;
- организация дополнительного обучения и досуга вне волонтерской деятельности (проведение мероприятий для волонтеров фонда – интенсивный лагерь «Реактив», День волонтера; полезные материалы в открытом доступе, рассылка с методическими материалами, для больничных волонтеров – организация поддерживающих встреч).

### 2.3.6

Кейсы подготовки и обучения волонтеров.

Образовательный курс «Подготовка волонтеров в области профилактики социально значимых заболеваний»

(материалы всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики»)

#### **1. Методы реализации программы (технологии обучения)**

Обучение посредством вебинар-платформы: очное обучение в формате лекций для волонтеров в г. Москве, трансляция лекций в регионы в формате очных вебинаров и оффлайн-обучение в формате видеозаписей).

#### **2. Основные этапы подготовки и их характеристика**

• Составление программы с привлечением специалистов Федерального государственного бюджетного учреждения «Национальный медицинский исследовательский центр профилактической медицины» (НМИЦПМ).

- Планирование сроков проведения образовательной программы.
- Информирование региональных отделений о возможности участия волонтеров-медиков в данном образовательном курсе.
- Согласование лекторов курса и их подготовка.
- Проведение набора и отбора волонтеров.
- Запись и внесение в сборник оффлайн-вебинаров.
- Согласование дат проведения лекций и онлайн-вебинаров.

- Проведение образовательного курса.
- Дополнительные мастер-классы для прошедших обучение волонтеров от спикеров курса.

### **3. Темы обучения**

- Профилактика алкоголизма, наркомании, курения.
- Сахарный диабет, сердечно-сосудистые заболевания, хронические неинфекционные заболевания, социально значимые заболевания, стресс.
- Двигательная активность, здоровое питание.
- Способы предоставления информации целевой группе при проведении санитарно-просветительской работы и снижению факторов риска ХНИЗ. Особенности работы по профилактике с различными целевыми группами.
- Мотивация к изменению неконструктивных форм поведения как основной инструмент профилактической работы по снижению факторов риска ХНИЗ. Основы профилактической работы.
- Работа с группой. Обучение навыкам работы в рамках волонтерского движения.

### **4. Как происходит отбор обучающихся**

Для допуска к обучению добровольцы проходят анкетирование, в ходе которого отвечают на вопросы о своем опыте профилактической работы с населением, демонстрируют уровень знаний в этой сфере, а также свою готовность посвящать необходимое количество времени еженедельно для прохождения курса. По результатам анкетирования координатор направления «Санитарно-профилактическое просвещение населения» принимает решение о приеме волонтера на курс.

Успешно прошедшие курс волонтеры получают сертификаты, а также возможность прохождения дополнительных мастер-классов от лекторов курса.

### **5. Компетенции и навыки участников обучения до и после процесса**

По результату обучения волонтеры приобретают:

- Знания по профилактике основных хронических неинфекционных заболеваний и других заболеваний, охваченных темами курса.
- Общие навыки работы с целевой аудиторией, различной по половозрастному составу.
- Навыки по созданию и проведению разных интерактивных форматов для работы с различными типами аудитории.
- Коммуникативные компетенции, тренерская работа.
- Умение преподносить медицинские термины на доступном для населения уровне.

### **6. Важные и уникальные моменты**

Формат курса предусматривает возможности для добровольцев из регионов так же, как и в случае очного обучения в г. Москве, совмещать прослушивание лекции и выполнение практических заданий. Это обеспечивает активное включение в процесс обучения каждого волонтера, вне зависимости от его географического расположения.

Также волонтерам обеспечивается лекторская поддержка: возможность дополнительной консультации у лектора по итогам просмотренной видеозаписи, в ходе которой лектор детально отвечает на возникающие вопросы, а также ежемесячный методический день от преподавателя-психолога, который отвечает на вопросы, возникающие в ходе освоения курса. Кроме того, у успешно прошедших курс волонтеров имеется возможность по итогам прохождения пройти дополнительные мастер-классы у лекторов.

### **7. Взаимодействие с партнерами**

Данный курс реализуется ВОД «Волонтеры-медики» на базе НМИЦПМ и с привлечением его экспертов-лекторов.

## **8. Источники финансирования**

Платформа для вебинаров предоставляется бесплатно, образовательный курс также бесплатен.

## **9. Иные особенности, риски, проблемы, пути решения**

- Риск: возможное безответственное отношение обучающихся к получаемым знаниям.

Путь решения: прохождение тестирования по итогам каждого вебинара курса.

- Проблема: разница в часовых поясах среди обучающихся курса и лекторов, проводящих вебинары в г. Москве.

Путь решения: дублирование записанных материалов в оффлайн-формате.

- Проблема: отсев части обучающихся на различных этапах: на этапе прохождения первых занятий курса (волонтеры покидают курс по причине высокой сложности предлагаемого материала, большого количества требуемого времени и т. п.) и после прохождения курса (волонтеры, получившие сертификаты, не участвуют в практической деятельности Движения и не используют полученные знания и навыки).

Путь решения:

Личное взаимодействие с координаторами направления в регионах, организация лекторской поддержки и сопровождения обучающихся в процессе прохождения курса.

# ОРГАНИЗАТОР ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ: ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА

### 3.1

#### КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Ключевые компетенции руководителя добровольческой организации выявляются с опорой на специфику его деятельности, которая с одной стороны в полной мере раскрывает потенциал добровольчества, а с другой – определяется необходимостью эффективного выполнения управленческих функций.

Руководитель добровольческой организации – это тот же менеджер, решающий управленческие задачи. Его набор компетенций универсален в рамках управленческой деятельности, но содержание и технологии их формирования определяются спецификой существующих направлений волонтерской деятельности, которую он реализует.

Проектирование конструктора компетенций было осуществлено на основе блоков универсальных компетенций: общекультурные, коммуникативные, технологические, психологические и специальные. В качестве фильтра, через которые преломлялись компетенции данных блоков выступали управленческие (табл. 5).

Управленческие компетенции для руководителя волонтерской организации являются ключевыми. В большинстве случаев они определяются спецификой волонтерства, так как в большинстве случаев речь идет не об управлении большими организациями, а об управлении волонтерскими группами. Для управления группой актуальной является неформальная сторона взаимодействия, и на первый план выходит лидерство. Лидерству присущ тот набор компетенций, который направлен на решение задач: привлечение волонтеров в группу, сопровождение их развития и деятельности, мотивация, формирование сплоченности группы, продвижение группы и выход ее на новый качественный уровень.

#### **Основные функции руководителя волонтерской организации:**

- целеполагания,
- прогнозирования,
- планирования,

- организации,
- принятия решений,
- мотивирования
- контроля и коррекции,
- коммуникативные,
- кадровые,
- производственно-технологические,
- производные.

### **Задачи управления**

1. Эргономично организовать труд волонтера.

Правильно организованный труд – это:

- ясно поставленная задача в измеримых категориях;
- обозначенные условия (время, место, форма одежды, дополнительные условия и т. д.);
- оборудованное рабочее место;
- обеспеченная безопасность работы;
- предоставленные ресурсы;
- обозначенная зона свободы и творчества;
- наличие ответственного лица, ставящего задачу, принимающего работу и решающего проблемы;

• зона ответственности волонтера, обговоренная с другими волонтерами, сотрудниками волонтерской организации и персоналом учреждения, где работает волонтер.

2. Минимизировать риски.

3. Выстраивать и поддерживать комфортные отношения в волонтерской группе.

4. Организовать дополнительное обучение.

5. Организовывать досуг.

6. Организовать профилактику эмоционального выгорания.

7. Содействовать профессиональному росту волонтеров.

### **Советы руководителям, координаторам, лидерам волонтерских групп:**

1. Любая деятельность руководителя начинается с планирования.

Акцент необходимо сделать на внутреннее планирование (первый уровень): на имеющиеся финансовые, человеческие, управленческие, временные ресурсы, как необходимое и достаточное условие развития организации.

Второй уровень планирования касается непосредственной работы с волонтерами. Планирование затрагивает выбор направления волонтерской деятельности, составление плана работы организации, способов информирования и форм привлечения волонтеров.

2. Необходимо продумать и прописать всю карту движения волонтеров внутри группы (организации), определить функционал. Эффективность управления волонтерами во многом будет зависеть от эффективно выстроенной коммуникации с этими волонтерами.

3. Проектирование правил для волонтерской группы в конкретной организации и их фиксация. Правила должны быть прозрачными, понятными, быть доступными для ознакомления новичками.

4. Разработать систему мотивации, систему поощрения для волонтеров, включив в нее модель роста с четким набором необходимых компетенций.

5. Концептуально проработать картину развития организации совместно с волонтерами.

6. Выстроить эффективную систему обратной связи.

7. Быть готовым к эмоциональным нагрузкам.

## Компетенции руководителя добровольческого движения

Универсальные компетенции	Общекультурные	Коммуникативные	Технологические	Психологические	Специальные*
Фильтр	Управленческая деятельность				
Управленческие компетенции	Умение организовывать взаимодействие с представителями различных культур, конфессий, социальных групп	Диалоговая компетентность руководителя	Умение организовать эффективную работу команды	Способность к системному (критическому, креативному, аналитическому) мышлению, умение применять данные способности в командной работе	
	Умение взаимодействовать с участниками добровольческого движения с опорой на философию волонтерства	Ораторская способность руководителя (убеждение, мотивация, продвижение, поощрение)	Умение продвигать информацию в интернет-пространстве	Умение создавать психологически безопасные условия работы в организации	
	Способность выстраивать управленческую деятельность с опорой на нормативно-правовые регуляторы добровольчества		Умение эффективно реализовывать проектную деятельность	Способность к эффективной организации межличностного взаимодействия	
	Способность к реализации управленческой деятельности с опорой на принципы деловой этики		Владение технологиями организации управленческого процесса	Умение осуществлять профилактику эмоционального и профессионального выгорания	
				Способность к самопознанию и саморазвитию	

### 3.2

## СОДЕРЖАНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 6

### Конструктор развития компетенций руководителя волонтерской группы

Блок компетенций	Тематический блок	Всего часов	Лекции	Практикум	Содержание тематического блока
Управленческо-общекультурный	Общекультурная компетентность руководителя добровольческого движения	12	6	6	
	<i>Нормативно-правовые основы управления добровольчеством</i>		4		На лекции должно быть сформировано представление об основных категориях этики и ее принципах как основах добровольческой деятельности. На практических занятиях прорабатываются собственные смыслы добровольчества для волонтера, уточняется личная мировоззренческая позиция
	<i>Философия добровольчества</i>		2	2	Философские основы добровольчества: ценностно-смысловые, мотивационные установки и принципы деятельности. Поликультурный характер добровольческой деятельности
	<i>Деловая этика</i>			4	Принципы деловой этики. Реализация управленческой деятельности с опорой на принципы деловой этики. Правила, регламент, система взаимоотношений
Управленческо-коммуникативный	Коммуникативная культура руководителя добровольческого движения	12	2	10	
	Диалог как механизм эффективного управления		2	4	Коммуникативные механизмы управления. Диалогичность управленческой деятельности. Типологизация субъектсубъектных отношений в управлении
	Ораторское искусство руководителя			6	Технология ораторского искусства руководителя



Управленческо-технологический	Технологическая компетентность руководителя добровольческого движения	28	8	20	
	<i>Принципы организации управленческого процесса в системе добровольческой деятельности</i>		4	4	Функциональный подход к организации управления. Анализ управленческих функций. Преломление данных функций к специфике добровольческой деятельности. Показатели эффективного управления. Мониторинг результативности управленческого процесса
	<i>Организация деятельности волонтерской группы в медианпространстве</i>		2	2	Социальные сети как механизм повышения эффективности добровольческой деятельности. PR-менеджмент
	<i>Проектное управление в добровольчестве: принципы, механизмы организации</i>		2	6	Проектное управление как механизм эффективного развития добровольчества. Принципы проектного управления, механизмы, показатели результативности, специфика организации
	<i>Технологии командной работы в добровольчестве</i>			8	Характеристика команды. Командообразование как процесс. Распределение функций внутри команды. Делегирование полномочий. Результативность команды
	Психологические основы управленческой деятельности руководителя волонтерской организации	20	4	16	
Психолого-управленческий	<i>Эффективность аналитического мышление руководителя как ключевой ресурс развития волонтерской организации</i>		2	4	Креативное, критическое, аналитическое мышление: ключевые характеристики, технологии оптимизации. Развитие аналитических способностей: технологии, тренинги
	<i>Основы психологической безопасности в управленческой деятельности руководителя волонтерской организации</i>		2	4	Стрессоустойчивость, конфликтологическая культура, управление гневом. Профилактика эмоционального и профессионального выгорания

	<i>Психологическая культура межличностного взаимодействия руководителя</i>			4	Психология личности. Психологические типы личностей, включенных в управленческую деятельность. Стили руководства. Лидерство. Формы власти и влияния. Анализ неформальных механизмов в управлении
	<i>Проектирование личностного роста руководителя</i>			4	Технологии самоорганизации, саморазвития, самопознания, самореализации. Основные принципы, механизмы, технологии личностного роста руководителя. Принципы тайм-менеджмента
	<b>ИТОГО</b>	72	20	52	

### **Режим занятий**

От 2 до 8 часов в день (согласно расписанию).

### **Трудоемкость программы**

Реализация программы имеет два варианта: очный – 72 часа; очно-заочный – 72 часа (очно – 44 часа, заочно – 28 часов). При этом на интерактивные формы обучения (семинары, мастер-классы, проектную деятельность и др.) отводится 34 часа.

Заочная форма обучения включает в себя изучение тематических электронных учебно-методических материалов с возможностью получения слушателями в процессе самостоятельного изучения тем консультаций по их содержанию. При этом по отдельным темам, предназначенным для самостоятельного изучения, программой предусмотрены также и очные занятия (в основном в интерактивной форме – семинары, мастер-классы и др.)

### **Формами обучения являются:**

1. Лекции – изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса.
2. Семинары – форма обучения, при которой теоретические знания обязательно опираются на практику.
3. Проектная деятельность – познавательная, учебная, исследовательская и творческая деятельность.
4. Игровые формы обучения – игровое моделирование реальной ситуации.
5. Тренинги – вид учебной деятельности, в группе или индивидуальный, направленный на практическое изучение определенных навыков и умений; интенсивный курс обучения, сочетающий краткие теоретические семинары и практическую отработку навыков за краткий срок.
5. Самостоятельное изучение предмета.

Среди видов лекций необходимо выделить установочные лекции и обзорные лекции. Установочные лекции предполагают знакомство обучающихся с содержанием основных тем модулей, главными трудностями при их изучении. Часть времени отводится знакомству с необходимой нормативной документацией, методической литературой, базами практик, кейсами. Обзорные лекции направлены на более углубленное освещение узловых проблем с использованием новейших данных социологических исследований в рамках добровольческой деятельности в РФ, анализа передового российского и зарубежного опыта добровольческих инициатив.

В практике проведения семинаров необходимо отметить следующие виды:

1. Вопросно-ответный.
2. Развернутая беседа.
3. Устные доклады обучающихся с последующим их обсуждением.

4. Письменные доклады с последующим обсуждением.
5. Семинар-диспут.
6. Семинар-экскурсия.
7. Тренинги.

Наиболее эффективными видами семинарских занятий является развернутая беседа и семинар-диспут. Данный вид предполагает участие всех обучающихся в виде выступлений на заданную тему, обсуждений выступлений.

Содержанием вопросов, обсуждаемых на семинаре-диспуте, могут быть проблемы и вопросы, актуальные в развитии добровольческой деятельности, в управлении добровольческими группами и организациями.

Успех лекционных и семинарских занятий зависит от следующего комплекса мероприятий:

1. Составление планов лекций с указанием рекомендуемой литературы.
2. Письменные и устные указания обучающимся к каждому занятию.
3. Анализ итогов проведенных занятий.
4. Просмотр средств массовой информации и подбор наглядных пособий.
5. Проведение консультаций.

Следует обратить внимание, что образовательные программы должны быть законными, прозрачными и непредвзятыми, обучение должно всегда служить интересам потребителя данного образовательного продукта.

Необходимо отметить важность системного подхода, учета и использования отдельных взятых форм обучения, а также их совокупности и направленности, которые обеспечат желаемый эффект. Формы обучения должны быть построены таким образом, чтобы поставленные вопросы полностью исчерпали тему. Сама тема не должна содержать лишних вопросов, не имеющих к ней прямого отношения.

Использование информационно-коммуникативных технологий является целесообразным в процессе обучения. Применение данных технологий является катализатором личностно-ориентированного подхода. В целом сбалансированное включение рассматриваемых технологий в образовательный процесс способствует более осознанной позиции по рассматриваемым вопросам и формированию информационной культуры.

Особые дидактические возможности информационных технологий содействуют развитию всех видов учебной деятельности, в частности полноценному осуществлению инновационных методов обучения: моделирования, исследования, проектирования. Проектная деятельность особенно остро нуждается в реализации возможностей и преимуществ информационно-коммуникационных технологий: обширная база иллюстративного материала, возможность его оперативного обновления, динамические графики, продвижение информации в СМИ.

#### **Материально-технические условия реализации программы**

Для обучения слушателей должны использоваться учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, итогового контроля, оснащенные проекционным оборудованием; коворкинговые зоны – для проведения группового проектирования и тренингов. Для получения дополнительного материала в процессе обучения необходимо использовать компьютеры, оснащенные звуковыми платами с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть интернет.

### 3.3

## СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

(Мельникова Ю.А., канд. психол. наук, директор центра социального и психологического здоровья студентов и молодежи ФГБОУ ВО «АлтГПУ»;  
Рыбина И.С., канд. пед. наук, доцент, менеджер проектов АКБОФ «АЦРД», директор центра социального проектирования и молодежных инициатив ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**Социально-психологическое сопровождение волонтерской деятельности** – целостный и непрерывный процесс изучения и анализа, формирования, развития и коррекции всех сложных моментов, с которыми могут столкнуться субъекты сферы труда и жизни волонтерского объединения.

**Социально-психологическая поддержка управления волонтерской деятельностью** – профессиональная поддержка и содействие, оказываемые руководителям волонтерских центров в решении их проблем, социальной адаптации, саморазвитии, самореализации, реабилитации, преодолении сложной социально-психологической ситуации. Именно социально-психологическая поддержка создает атмосферу доброжелательности, покоя и уверенности в своих силах, способствует снижению тревоги и остроты переживаний. Отсюда нетрудно сделать вывод о том, что задачей социально-психологической поддержки является создание оптимального фона, на котором будут происходить изменения по развитию волонтерского центра – поддерживаемый выход из зоны комфорта.

**Психологическая поддержка** – оптимизация психологического состояния человека как следствие полного разрешения актуальности психологических проблем, препятствующих трудовой, профессиональной, социальной самореализации на каждом из этапов жизни отдельного человека, малых групп, коллективов, формальных и неформальных объединений людей.

Психологическая культура личности руководителя волонтерского центра – это составная часть базовой культуры личности как системной характеристики человека, позволяющая ему эффективно самоопределяться и самореализовываться в жизни, способствующая успешной социальной адаптации, саморазвитию и удовлетворенности жизнью при решении социально значимых задач общества.

В генезисе психологической культуры следует выделять **три основных уровня**:

- психологическую грамотность – знаниевый компонент управления человеческими ресурсами;
- психологическую компетентность – умения применять на практике;
- личностную саморегуляцию – механизмы самоуправления.

**Основные компоненты**, развитие которых влияет на уровень **психологической культуры личности**:

- когнитивный (некоторая система психологических знаний о людях и о себе, умение применять их на практике, а также определенный уровень развития интеллекта, способность к творчеству);
- рефлексивно-перцептивный (наблюдательность, психологическая проницательность, умение адекватно воспринимать самого себя, других людей, прогнозировать их поведение);
- эмоционально-чувственный (богатство и действенность переживаний, развитая эмпатия, умение сопереживать, способность к идентификации);
- регулятивный (самоконтроль, владение собой, умение управлять своими состояниями и своим умом, нравственная саморегуляция);

- опыт асоциального взаимодействия (умения и навыки социального взаимодействия: архетипы, установки и стереотипы культурного поведения);
- коммуникативный (умение общаться, адекватно воспринимать и передавать информацию);
- ценностно-смысловой (нормы, ценности и отношения к ним, включенные в смысловые личностные образования, мировоззрение, совесть).

Таблица 7

**Механизмы двуединого процесса действий  
по развитию волонтерского центра основных его субъектов**

<b>Механизм действий руководителя волонтерского центра</b>	<b>Механизм действий волонтера</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разъяснение добровольцам целей и задач обучения, воспитания и социально-психологической подготовки к волонтерской деятельности (особенно актуально для специфических видов помощи).</li> <li>2. Ознакомление волонтеров с новыми знаниями в сфере оказываемой помощи.</li> <li>3. Управление процессом осознания и приобретения знаний, умений, навыков, важных социально-ориентированных качеств, опыта для эффективного результата.</li> <li>4. Управление процессом формирования мировоззрения, разумных потребностей мотивации к будущей деятельности.</li> <li>5. Управление процессом перехода от представлений к практике.</li> <li>6. Социально-психологическое сопровождение волонтера и его социально ориентированной деятельности.</li> <li>7. Получение обратной связи от всех субъектов волонтерской деятельности.</li> <li>9. Как итог – управление процессом формирования индивидуального стиля волонтерской деятельности добровольца в выбранном им направлении социальной помощи</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собственная деятельность по созданию положительной мотивации к получению социального опыта.</li> <li>2. Восприятие новых знаний, умений, навыков, приобретение профессионально важных качеств и опыта, получение морального удовлетворения.</li> <li>3. Анализ, синтез, сравнение, сопоставление, систематизация.</li> <li>4. Познание закономерностей и законов, понимание причинно-следственных связей.</li> <li>5. Практическая деятельность по самостоятельному решению возникающих проблем – ситуации неопределенности.</li> <li>6. Самоконтроль, самодиагностика, самокоррекция и самодетерминация достижений.</li> <li>7. Формирование (как итог) индивидуального стиля волонтерской деятельности в выбранном направлении социальной помощи</li> </ol>

**Практический блок: примерный тематический перечень социально-психологической поддержки управления волонтерской деятельностью**

Тематические модули строились на основе развития компонентов психологической культуры организатора волонтерской деятельности и учета механизмов двуединого процесса действий по развитию волонтерского центра основных его субъектов.

**1. Когнитивный компонент** (система научных психологических знаний о человеке и социальном взаимодействии людей, система адекватных представлений о своем внутреннем психическом мире и личностно-индивидуальных качествах, развитый социальный интеллект, креативность, склонность к социальному творчеству).

**Ключевые слова:**

**Социальный интеллект** – это совокупность способностей, определяющая успешность социального взаимодействия. Включает в себя способность понимать поведение другого человека, свое собственное поведение, а также способность действовать сообразно ситуации.

**Креативность** – (англ. create – создавать, creative – созидательный, творческий) – творческие способности, характеризующиеся готовностью к созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или принятых схем мышления, и входящие в структуру одаренности в качестве независимого фактора, а также способность решать проблемы, возникающие внутри статичных систем.

**Социальное творчество** – высшая форма социальной деятельности, созидательный процесс, направленный на преобразование и создание качественно новых форм социальных отношений и общественного бытия.

**Тематика тренингов**

**Тема:** тренинг развития социального интеллекта руководителя волонтерского центра.

**Задачи:**

1. Владение определенными социально-психологическими знаниями, навыками конструктивного общения. Я и мои особенности: мои чувства и эмоции.
2. Развитие способности познания себя и других: я и люди вокруг меня.
3. Развитие аспектов социального интеллекта. Психологические позиции и установки в общении. Зоны психологического комфорта. Эффективное общение. Барьеры общения. Уверенность. Манипулирование. Критика. Я – хозяин своего поведения. Средства и методы саморегуляции.

**Тема:** тренинг креативности руководителя волонтерского центра.

**Задачи:**

1. Осознание и преодоление барьеров для проявления и развития творческого мышления.
2. Осознание характеристики креативной среды.
3. Формирование навыков и умений управления творческим процессом.

**Литература**

1. Маралов В.Г. Основы самопознания и саморазвития. М.: Академия, 2002.
2. Станкин М.И. Психология общения. М., 2003.
3. Селевко Г.К. Управляй собой. М., 2001.
4. Смит М.Д. Тренинг уверенности в себе. СПб.: Речь, 2000.
5. Анн Л.Ф. Психологический тренинг с подростками. СПб.: Питер, 2007.

**2. Рефлексивно-перцептивный компонент** (наблюдательность, внимательность к людям, психологическая проницательность, умение адекватно воспринимать самого себя и других людей, прогностические способности, способности к идентификации).

**Ключевые слова:**

**Рефлексия** – размышление человека, направленное на рассмотрение и анализ самого себя и собственной активности (своеобразный самоанализ), например, собственных состояний, поступков и прошедших событий.

**Перцепция** – процесс непосредственного активного отражения когнитивной сферой человека внешних и внутренних предметов (объектов), ситуаций, событий, явлений и т. п.

**Рефлексивно-перцептивный тренинг** – тренинг, основная цель которого заключается в усвоении участниками приемов и методов более глубокого проникновения в собственную личность, ведущее к расширению возможностей самоанализа (рефлексии) и к более адекватному познанию других людей (перцепции), преимущественно в профессиональной сфере.

**Тематика тренинга****Задачи:**

1. Психологическое раскрепощение, создание благоприятных межличностных взаимоотношений; атмосферы доверия, поддержки; освоение эффективных приемов и методов познания личностных особенностей.



2. Развитие рефлексивно-перцептивных способностей участников, оказание помощи участникам в самопрезентации.

3. Овладение участниками элементами психической саморегуляции; самовосприятия и запуск механизма самопознания и самокоррекции личности как субъекта профессиональной деятельности.

4. Преодоление психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению; создание ситуаций успешности.

#### **Литература**

1. Карпов А.В., Скитяева И.М. Психология рефлексии. М.: ИП РАН, 2002.

2. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. М.: Изд-во «Ось-89», 1999.

**3. Аффективный компонент** (чуткость к людям, развитая эмпатия и умение сопереживать, богатство и действенность переживаний, эмоциональная стабильность, отзывчивость, доброжелательность, великодушие, милосердие, чувство собственного достоинства, чувство юмора).

#### **Ключевые слова:**

**Эмпатия** – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

#### **Задачи:**

1. Осмысление понятия «эмпатия»; осознание своих переживаний, чувств.

2. Развитие психологической наблюдательности; формирование навыков «чтения» невербальных сигналов партнера.

3. Развитие способности сопереживания партнеру по общению; развитие способности понимать своеобразие каждого человека.

4. Формирование умения слушать; отработка навыка рефлексии.

5. Формирование и развитие способности прогнозировать поведение другого, предвидеть свое воздействие на него.

#### **Литература**

Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб.: Речь, 2002. 175 с.

**4. Регулятивный компонент** (адаптивность, умение произвольной саморегуляции поведения и деятельности, владение собой, умение управлять своими психическими состояниями и умом, совесть, нравственная саморегуляция).

#### **Ключевые слова:**

**Саморегуляция** – сознательное воздействие человека на присущие ему психические явления (процессы, состояния, свойства), выполняемую им деятельность, собственное поведение с целью поддержания (сохранения) или изменения характера их протекания.

#### **Тематика тренингов**

**Тема:** тренинг саморегуляции руководителя волонтерского центра.

#### **Задачи:**

1. Активизация процесса самопознания.

2. Обучение различным техникам экспресс-регуляции эмоционального состояния.

3. Повышение самооценки и позитивного отношения к себе и своим возможностям.

4. Формирование навыков произвольного контроля.

**Тема:** тренинг стрессоустойчивости руководителя волонтерского центра.

#### **Задачи:**

1. Развить устойчивость к стрессовым ситуациям.

2. Увеличить выносливость и работоспособность.

3. Самостоятельно справиться со стрессом благодаря различным восстановительным техникам.

4. Контролировать свое физическое и эмоциональное состояние.

5. Улучшить свое эмоциональное состояние.

**5. Подсистема опыта социального взаимодействия** (установки и стереотипы культурного поведения, развитые умения и навыки социального взаимодействия, социальная активность, терпимость к людям, вежливость, дипломатичность, добросовестность, внутреннее достоинство, интеллигентность).

**Ключевые слова:**

**Лидерство** – процесс социального влияния, благодаря которому лидер получает поддержку со стороны других членов сообщества для достижения цели.

**Команда** – это рабочая группа, достигшая высшего уровня сплоченности, действующая как новая система, единая общность, в которой сочетаются преимущества формальных и неформальных групп при отсутствии их недостатков, обеспечивается наиболее эффективное достижение результатов организации и удовлетворение личных и социальных потребностей членов команды.

**Организационное поведение** – поведение сотрудников, в ситуации межличностного взаимодействия в организации на уровне личности и группы и представляющее систематический, последовательный, целенаправленный, предсказуемый процесс, необходимый для эффективной работы организации.

**Организационные конфликты** – конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.

**Тематика тренингов**

**Тема:** развитие лидерских качеств.

**Задачи:**

1. Формирование у руководителя волонтерского центра системы представлений о себе, собственных ресурсах, возможностях и способностях.
2. Мотивирование руководителя волонтерского центра на принятие активной жизненной позиции.
3. Формирование у руководителя волонтерского центра навыков рефлексии, анализа собственного опыта поведения.
4. Осознание своей социальной роли и соответствия собственных личностных качеств уровню притязаний.
5. Приобретение навыков межличностного общения, необходимых лидеру.
6. Развитие ассертивности.

**Тема:** навыки поведения в конфликтных ситуациях.

**Задачи:**

1. Обучить методам нахождения решения в конфликтных ситуациях; помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию.
2. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере).
3. Сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

**Литература**

Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 1996. С. 137–138.

Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 1996. С. 278.

Мункоев А.К. Организационное поведение. Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2005. 184 с.

**6. Ценностно-смысловой компонент** (нормы, ценности и отношения к ним, включенные в смысловые личностные образования, мировоззрение, совесть).

**Ключевые слова:**

**Ценность** – положительная или отрицательная значимость объектов окружающего мира для человека, социальной группы, общества в целом, определяемая не их свойствами самими по себе, а их вовлеченностью в сферу человеческой жизнедеятельности, интересов и потребностей, социальных отношений; критерий и способы оценки этой значимости, выраженные в нравственных принципах и нормах, идеалах, установках, целях. Различают материальные, общественно-политические и духовные ценности; положительные и отрицательные ценности.

Ценности, занимая центральную позицию в структуре личности, оказывают существенное влияние на направленность человека и содержание его социальной активности, поведение и поступки, его социальную позицию и на общее отношение его к миру, к себе и другим людям.

**Ценностные ориентации** – это отражение в сознании человека ценностей, признаваемых им в качестве стратегических жизненных целей и общих мировоззренческих ориентиров, способ дифференциации объектов действительности по их значимости.

**Направленность личности** выражает одну из самых существенных ее характеристик, определяющую социальную и нравственную ценность личности. Содержание направленности – это, прежде всего, доминирующие, социально обусловленные отношения личности к окружающей действительности. Именно через направленность личности ее ценностные ориентации находят свое реальное выражение в активной деятельности человека, то есть должны стать устойчивыми мотивами деятельности и превратиться в убеждения.

**Смысл жизни** – это то, к чему стремится человек, определяя каждый свой шаг ответом на вопрос «Зачем?».

**Мировоззрение** – система взглядов, оценок и образных представлений о мире и месте в нем человека, общее отношение человека к окружающей действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами основные жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации. Мировоззрение придает деятельности человека организованный, осмысленный и целенаправленный характер. Какова позиция «Я», таково и восприятие мира.

**Мотивация** – это сила, основанная на глубинном желании, которая заставляет людей стремиться к достижению своих целей, побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

#### **Тематика тренингов**

**Тема:** ресурсные состояния руководителя волонтерского центра.

#### **Задачи:**

1. Определить круг ресурсных состояний руководителя волонтерского центра и степень их выраженности у конкретных руководителей.
2. Проработать техники поддержки и пополнения ресурсного состояния руководителя.

**Тема:** ценностные ориентации руководителя волонтерского центра как основа развития организации.

#### **Задачи:**

1. Познакомить руководителей с понятием «ценности» и их ключевой ролью в выработке стратегий поведения руководителя.
2. Раскрыть определяющую сущность ценностного подхода в развитии личности.
3. Совместно определить круг личных ценностей руководителя волонтерского центра и сферы волонтерской деятельности.
4. Сформулировать миссию волонтерского центра, раскрыть ее структуру и наполнить их смысловыми компонентами.

**Тема:** поиск личной мотивации руководителя волонтерского центра и определение ее направленности.

#### **Задачи:**

1. Обозначить разные подходы к мотивации личности и технологии запуска этого процесса у субъекта и в коллективе.
2. Определить спектр мотивационных детерминант у руководителя волонтерского центра.
3. Выстроить систему направленности деятельности руководителя с позиции его мотивации и ценностных ориентаций.

**Тема:** колесо баланса развития «продуктивного» руководителя волонтерского центра.

**Задачи:**

1. Раскрыть соотношение компонентов самопознания «хочу», «могу», «имею», «надо» у руководителей волонтерских центров.
2. Определить ключевые зоны развития и уровень достигнутых результатов.
3. Разработать личную стратегию развития.

**Литература**

1. Алиева М., Трошихина Е. Тренинг развития жизненных целей. СПб.: Речь, 2002.
2. Архангельский Л.М. Ценностные ориентации и нравственное развитие личности. М.: Знание, 2007.
3. Кирьякова А.В. Теория ориентации личности в мире ценностей. Оренбург, 1996. 188 с.
4. Кирьякова А.В. Педагогическая аксиология и инновационные процессы в обучении. М.: Компания Спутник +, 2004. 103 с.
5. Леонтьев Д.А. Психология смысла. М., 2006. С. 205.
6. Психогимнастика в тренинге: 220 упражнений для развития способностей / под ред. Н.Ю. Хрящевой. СПб.: Речь, 2000.
7. Рокич М. Природа человеческих ценностей. М., 2005. С. 56.
8. Сидоренко Е. Мотивационный тренинг. СПб.: Речь, 2001.
9. Стюарт Дж. Тренинг организационных изменений. СПб.: Питер, 2001.
10. Франкл В. Человека в поисках смысла. М., 2006. С. 349.
11. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. М.: Независимая фирма «Класс», 1999.

**7. Коммуникативный компонент** (умение общаться, адекватно воспринимать и передавать информацию).

**Коммуникация** – это общение, в процессе которого происходит обмен информацией, мыслями и эмоциями между двумя или более людьми с помощью слов, букв, символов или сообщений для оказания воздействия на участников коммуникации.

**Коммуникативные барьеры** – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих ее.

**Невербальное общение** (жестовое общение, язык тела) – это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека.

**Конгруэнтность** – согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом, а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой; в более широком смысле – целостность, самосогласованность личности вообще.

**Тематика тренингов**

**Тема:** законы и практика эффективной коммуникации в волонтерской организации.

**Задачи:**

1. Раскрыть содержание коммуникации как ценности, как процесса и как результата в развитии волонтерского центра.
2. Разработать законы эффективной коммуникации для конкретных задач волонтерской организации и общие принципы коммуникации организации в целом.

**Тема:** барьеры эффективной коммуникации и стратегии их снятия.

**Задачи:**

1. Рассмотреть возможные варианты барьеров коммуникации и последствия их игнорирования.
2. Проработать систему мер снятия барьеров коммуникации в волонтерском центре в разных системах: руководитель – благополучатель, руководитель – волонтер, волонтер – волонтер, волонтер – благополучатель.

**Тема:** Позитивная коммуникация – совместимость вербальной и невербальной коммуникации руководителя волонтерского центра.

**Задачи:**

1. Обозначить техники позитивного мышления и эффект их применения в организации.
2. Рассмотреть основы невербальной коммуникации как источник «чтения» других и формирования правильного восприятия руководителя волонтерского центра.
3. Проработать конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации руководителя волонтерского центра.

**Литература**

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М., 2008. 130 с.
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. СПб.: Речь, 2005. 283 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008. 208 с.
4. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. М.: Независимая фирма «Класс», 1999.

## 3.4

# ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА)

### 3.4.1

## Модели волонтерских организаций

(по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт)

Волонтерство в России прошло этап стихийного развития. Мы видим и знаем множество профессиональных организаций, эффективных, масштабных проектов и ярких инициатив. Этот опыт требует изучения. На его основании возможно создавать и развивать социальные волонтерские организации и проекты.

Каждая из этих организаций – уникальный организм, созданный усилиями талантливых и неравнодушных людей. Деятельность этих организаций невозможно описать в типовых схемах организационно-правовых форм или организационно-управленческих структур, так как волонтерство требует нестандартного подхода к организации и управлению. Добровольческое участие, партнерское по своей природе, требует гибкого и взвешенного управления и трудно переносит жесткую централизацию и административно-командные методы.

Большинство волонтерских организаций можно описать в виде определенных «идеально-типических» моделей и благодаря этому лучше разобраться во внутренней логике и технологиях организации волонтерства.

Разумеется, невозможно представить все многообразие методов и форм деятельности волонтерских организаций в одной устоявшейся классификации. Вместе с тем предлагаемые модели позволяют их структурировать и увязать в единую схему, помогают описать деятельность волонтерской организации как технологию.

Мы можем определить и описать пять моделей волонтерских организаций, на примере которых вполне возможно раскрыть технологию «пяти ключей» успешной волонтерской программы. Эти модели следующие: «Община», «Гражданская инициатива», «Неисчерпаемый источник», «Сообщество», «Гроздь винограда». Однако наш опыт говорит, что практическую и методическую ценность имеют только три последние модели, для каждой из которых указанные «пять ключей» будут иметь свои методические и практические особенности.

#### **«Община»**

«Община» – абсолютно горизонтальная и идеально-демократическая модель волонтерской организации. Отличительной и принципиально важной чертой «Общины» является главенство общих ценностей и смыслов над всем прочим. Управленческая власть принадлежит всем участникам, решения принимаются сообща, ответственность за работу и существование организации лежит также на всех участниках, они же предоставляют необходимые ресурсы. Отсюда проистекает равноправие внутри организации. «Община» в состоянии осуществлять любую деятельность, если она воплощает необходимые ценности и смыслы: решать разовые спонтанные задачи, реализовывать проекты и программы, осуществлять процессную деятельность. В этой модели внутренняя мотивация чрезвычайно глубока и целостна, любой участник организации может быть волонтером, в случае необходимости возможна полная мобилизация, где все будут волонтерами.



В социальной сфере «Общины» представлены большей частью начинающие инициативные группы, участники которых очень глубоко и эмоционально откликнулись на чью-то боль, одиночество или бесперспективность жизни. Например, непреодолимое желание некоторой группы единомышленников (сотрудников одной компании) скрасить жизнь детей-сирот в далеком и очень бедном детском доме понуждает их все делать самим и сообща. Они как бы живут вне контактов с внешним миром. Все по мере сил вкладывают свои деньги, сами разрабатывают поездки, покупают подарки. Каждый вносит свой вклад, каждый имеет право голоса. Такие «Общины» могут существовать очень долго – годы, могут никак не популяризировать свою работу, могут совершать свои дела почти в тайне, могут не привлекать новых участников. Главное условие – ресурсность участников, и материальная, и эмоциональная.

#### **«Гражданская инициатива»**

«Гражданская инициатива» – это организации, возникающие для решения той или иной яркой общественной проблемы. Чаще всего такие организации имеют экологическую направленность, хоть к ним можно отнести и спонтанные групповые инициативы по посещению детских домов для организации праздников или ремонта помещений. Возникают «Гражданские инициативы» и при чрезвычайных ситуациях. Такие волонтерские организации живут до тех пор, пока волнующая их проблема не решена. Как только цель достигнута, они или распадаются, или переходят к решению аналогичных проблем вообще и тогда принимают форму «Сообщества» или «Грозди винограда». Особенность «Гражданской инициативы» в том, что она, в зависимости от внутренних договоренностей и от талантов, возможностей лидеров, может иметь любую организационную форму – от собрания жителей одного дома ради наведения порядка в соседнем парке до мощного многотысячного интернет-сообщества, отслеживающего незаконные свалки. Системы управления могут быть и горизонтальными, и жестко вертикальными. Материальные ресурсы могут быть как приоритетно внутренними (все участники скидываются по тысяче рублей), так и абсолютно внешними (корпоративный спонсор). Деятельность таких организаций – это акции, мероприятия, проекты.

#### **«Неисчерпаемый источник»**

«Неисчерпаемый источник» – такой вид волонтерской организации, где главным ресурсом является, условно говоря, сторонний неисчерпаемый источник волонтеров, не требующий особых усилий со стороны волонтерской организации. Примерами таковых чаще всего являются брендовые организации, имеющие выходы на серьезные СМИ или разного рода молодежные объединения. Для первых «Неисчерпаемым источником» являются СМИ или «медийные персоны», призывающие по тому или иному поводу свою аудиторию стать волонтерами. Для вторых – способность через вузы (колледжи) или молодежные организации по необходимости мобилизовать молодежь. Способы мобилизации бывают разные: от задействования «административного ресурса» (что плохо, но часто встречается в небольших городах) до хорошо продуманной и организованной рекламной компании (нередко построенной вокруг тех или иных бонусов). «Неисчерпаемым источником» может служить и собранная каким-то образом большая база потенциальных помощников (тысячи, десятки тысяч людей), откуда по мере необходимости берутся волонтеры. Важная характеристика этой базы в том, что она не является сообществом. Это, по сути, электронная база лояльных людей, готовых получать призывы и заказы, и время от времени волонтерить.

Главное преимущество таких организаций и одновременно и главный их недостаток – это наличие «Неисчерпаемого источника». Пока волонтеры поставляются, система работает. Как только «Неисчерпаемый источник» перестает работать, система рушится. Организации типа «Неисчерпаемого источника» очень эффективны для проведения акций, мероприятий и решения каких-то разовых задач.

#### **«Сообщество»**

Если входящий поток волонтеров небольшой, и его не хватает на решение текущих задач, если проектная работа нуждается в подготовленных, проверенных, имеющих некоторый опыт волонтерах, то волонтерская организация может создать своего рода накопительную систему.

Наиболее эффективный способ для объединения людей на долгое время – это создание сообщества, где главная задача руководства и есть развитие сообщества, поддержание определенного баланса и равновесия. Неизбежный исходящий поток волонтеров (усталость, разочарование, смена работы, ухудшение здоровья и т. д.) должен быть минимизирован и уравновешен входящим потоком. Сообщество объединено одной точкой входа волонтеров, едиными внутренними принципами и стандартами, общим делом, общим брендом, общими поддерживающими все сообщество мероприятиями, общим руководством.

Организации типа «Сообщество» эффективно решают разовые задачи, проводят мероприятия или акции, также способны вести проектную деятельность. В отличие от «Неисчерпаемого источника», в таких организациях есть работа с волонтерами и сопровождение волонтеров, что позволяет им быть более профессиональными, устойчивыми и перспективными.

### **«Гроздь винограда»**

Это единственная модель волонтерской организации, способная на программную и тем более процессную деятельность. Под процессной мы понимаем долгосрочную (годы) и регулярную (самое редкое – один раз в неделю) деятельность, не имеющую четко выраженного промежуточного результата. Такой деятельностью является, к примеру, работа терапевта в поликлинике. Примером процессной работы в социальном волонтерстве является организация еженедельных (ежедневных) прогулок с детьми-инвалидами в специализированных интернатах или организация досуга детей в больницах. Только «Гроздь винограда» может предложить очень подготовленных и мотивированных волонтеров, может обеспечить максимальную безопасность для подопечных и волонтеров.

Суть «Грозди винограда» – в создании независимых друг от друга, параллельных групп волонтеров («виноградин»), каждая из которых работает в одном месте (одном направлении) постоянно. Каждая группа объединяется вокруг конкретной идеи и лидера как ее носителя, конкретных подопечных, места и времени своего служения. К примеру, может быть создана группа помощи бездомным или группа при детской больнице, группа благотворительных ремонтов. Каждая группа управляется своим координатором.

Все группы объединяются в единое сообщество («гроздь») одной точкой входа волонтеров, едиными внутренними принципами и стандартами, общим делом, общим брендом, общими поддерживающими все сообщество мероприятиями, общим руководством, централизованной системой распределения ресурсов. «Гроздь винограда» – это сообщество групп, каждая из которых имеет ясные границы.

## **3.4.2**

### **Управление волонтерской группой**

(по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт)

Волонтерские группы или команды редко существуют сами по себе. Как правило, они – части волонтерских организаций. Мы знаем несколько моделей волонтерских организаций, каждая из которых имеет свою логику и смысл, который нельзя игнорировать при разговоре о группах (командах).

Под волонтерской группой можно понимать группу людей, у которых есть общий интерес – делать добрые дела, есть общие правила, есть руководитель группы (координатор), есть сформулированный в общих чертах план работы и достаточно мягкое и мобильное распреде-

ление ролей. У группы есть единая общая цель, но она на практике выступает скорее фарватером жизни группы, чем центром, вокруг которого выстраивается вся жизнь и деятельность.

Каждый волонтер приходит не только ради общего интереса, но и с личными целями и находит в группе свой уникальный баланс между своими ценностями и теми возможностями, что он находит в группе. Именно личные цели в волонтерстве и дают каждому те силы и возможности, что человек отдает, работая в группе. Ответственность в группе берется участниками свободно и соотносится с личными возможностями. Каждый участник вполне мобилен и сам регулирует степень и время участия в работе группы.

Главный ресурс группы – это постоянство, стабильность, регулярность работы, долгосрочность. Все это основано на той ответственности участников, что взята лично и свободно. Главным недостатком группы и в то же время главным гарантом ее жизнеустойчивости является «бытовая» квалификация участников, а значит, и «бытовая» квалификация группы. Участникам группы вполне достаточно обычных бытовых навыков для работы. Группа может предложить только среднее качество труда. К примеру, ремонт в квартире будет сделан так же, как бы его сделали участники у себя дома. Группа неспособна квалифицировано, профессионально выполнять стоящие перед ней задачи. Собственно, за такие задачи группа и не может браться.

Группы – это очень хороший элемент тех организаций, что работают процессно, делают одно и то же и устроены по модели «Гроздь винограда».

Команда – это сплоченная мини организация с ясной, предметной и достижимой в обозримый период времени целью. Структура команды, роли участников, зоны ответственности – все подчинено максимально эффективному достижению результата. Личность участника вторична в отношении команды и того дела, что команда делает. Поэтому участие в командной работе требует больших, чем в группе, сил, времени, личной включенности. Командная работа в волонтерстве возможна и эффективна, но она требует максимально ясной и максимально эмоционально вовлекающей цели, способной мотивировать людей без дополнительных объяснений. Примером такой цели может служить ЧС.

Команды – это часть организаций с проектной деятельностью, выстроенных по модели «Сообщество». Под проект или для решения разовых задач собираются команды, способные эффективно сделать свою работу.

Управление группой и командой – это разные типы управления. Группа может быть собрана под идею с достаточно размытым планом действий. Команда собирается под ясный и проработанный план действий, ведущий к достижению результата.

Смысл управлений группой – обеспечить ее существование, держать ее в фарватере той цели, под которую приходят волонтеры. Смысл управления командой – организация эффективного труда участников команды.

При организации работы группы и команды возможно отталкиваться от общих задач, стоящих перед руководителем (лидером, координатором) группы или команды.

#### **Задачи по управлению группой/командой:**

- Снять с волонтеров ненужную ответственность, сложные задачи представить в виде простых и понятных дел.
- Дать необходимые знания и опыт для достижения результата (и не давать ничего лишнего).
- Включить волонтеров в группу/команду, где ответственность распределена, есть единомышленники и поддержка.
- Организовать труд волонтеров, обеспечить ресурсами.
- Помочь волонтерам достигнуть и увидеть результат (в том числе в контексте поставленной цели и миссии организации).
- Предоставить волонтерам помощь и поддержку.
- Предложить совместный досуг и неформальное общение.
- В случае долгосрочности дать уверенность волонтерам, что дело будет продолжено, даже если конкретный волонтер не будет участвовать – снять неоправданное чувство вины.

Практические задачи руководителей групп (команд) следует смотреть в разделе о моделях волонтерских организаций, где они прописаны в контексте общей логики каждой модели.

### 3.4.4

#### Управление волонтерами и сопровождение волонтеров

(по материалам «Стандарта социального волонтерства: опыт лучших практик», Ю.С. Белановский, руководитель добровольческого движения «Даниловцы», эксперт)

##### **Управление волонтерами базируется на следующих принципах:**

- Волонтер – взрослый, самостоятельный человек, он сам несет ответственность за свои чувства, самочувствие и здоровье. Волонтерская организация на определенных этапах (во время работы или подготовки волонтера и т.д.) обязана разделить с ним эту ответственность, но не подменить ее своей, даже если волонтер на этом настаивает.
- Волонтер свободен принять или отвергнуть сопровождение. Волонтерская организация только предлагает.
- При организации сопровождения следует основываться на запросах волонтеров и на опыте опытных.
- Волонтерская организация поддерживает инициативу волонтеров.
- Средства сопровождения и поддержки волонтеров организация подбирает, исходя из возможностей.

Управление волонтерами – это разделение ответственности с волонтером за то доброе дело, которое волонтер и волонтерская организация делают вместе. Ресурс волонтера всегда ограничен. Особенно это чувствуется в социальной сфере, когда чужая боль, страдание, одиночество, безысходность могут просто поглотить волонтера, порой даже лишить его доброй воли. Волонтер не может и не должен брать всю ответственность за свое волонтерство, за то служение, что совершает волонтерская организация. Именно организация должна стать «большим братом», что ведет волонтера, что держит его за руку, что вместе с волонтером делает доброе дело. В этом случае у волонтера появляется твердая почва под ногами, он чувствует и свои реальные силы, и поддержку со стороны организации, и становится способным к ответственному, эффективному и в то же время нетравмирующему, значимому и полезному для него самому волонтерству.

##### **Задачи управления**

1. Организовать труд волонтера. Трудно переоценить важность и значение этой зоны ответственности волонтерской организации. Подавляющее большинство волонтеров, особенно в социальной области, готовы сделать что-то конкретное, понятное им, созвучное их доброй мечте и увидеть результат. Внутренний потенциал волонтеров достаточно ограничен, чтобы самим делать все от «А» до «Я», да еще преодолевать препятствия.

Правильно организованный труд – это гарантия для многих волонтеров, что их личная добрая мечта реализуется. Поэтому это важнейшее условие их долгосрочной и стабильной работы.

2. Минимизировать риски. Это достигается через предварительную подготовку, знакомство с правилами, посильное распределение ответственности во время работы, контроль во время работы, эффективный способ решения проблем и через обратную связь от волонтера.

3. Помочь наладить отношения с подопечными. В социальном волонтерстве определяющими являются личные отношения с подопечными. Невозможно помочь человеку, если он не готов и не хочет принимать помощь; невозможно помочь, если волонтер не чувствует конкретной нужды или переживаний подопечного. Порой непросто удержать свои границы и устоять против явно потребительского или обесценивающего отношения со стороны подопечного. Заранее все предугадать нельзя. Но учиться этому во время волонтерства можно и нужно. Поэтому волонтерская организация призвана постоянно помогать волонтерам в этом.

4. Выстроить и поддерживать отношения в волонтерской группе. Групповая работа в социальном волонтерстве приоритетна. Она самая безопасная и эффективная. В группе равно-

мерно по силам распределена ответственность. Группа может быть гарантом долгосрочной и постоянной помощи. Она аккумулирует опыт и часто является первичной терапевтической группой, способной оказать психологическую помощь.

5. Предлагать ответы на личные вопросы и запросы, организовать обучение по актуальным запросам.

6. Организовать дополнительное обучение по неволонтерским темам, предложить волонтерам досуг и общение. Волонтеры – не роботы. Все они люди и ничто человеческое им не чуждо. Включенность волонтеров в свое дело и их внутренние отношения между собой будут куда более позитивны, если волонтерская организация выйдет за рамки только работы и станет для них сообществом единомышленников, пространством общения, получения новых знаний, досуга и т. д.

8. Организовать профилактику эмоционального выгорания.

9. Содействовать волонтерам в их профессиональном росте. Волонтеры со временем набираются опыта и знаний. Это их внутренний капитал. И они могут конвертировать его в профессионализм не только через дополнительное обучение, но, прежде всего, через взятие большей ответственности, через реализацию более сложных задач и проектов. Волонтерская организация обязана внимательно смотреть на своих волонтеров, знать их, делегировать им посильную ответственность, поддерживать инициативу и помогать волонтерам реализовывать свои задумки и проекты.



### 3.4.4

#### Управление командой

(из практики благотворительного фонда «Шередарь», К.В. Давидсон, директор фонда «Шередарь», эксперт)

«Шередарь» – это фонд, который занимается развитием доступной детской реабилитации в России.

«Шередарь» – это лагерь, который помогает ребенку перестать быть заложником болезни и открывает двери в новую жизнь. Мы регулярно проводим реабилитационные смены для детей и подростков, перенесших рак, со сроком после окончания основного курса лечения до 5-ти лет, а также для их братьев и сестер. На программах мы используем лучшие методики, которые применяются в реабилитационных лагерях по всему миру.

#### **Управление командой волонтеров**

Во время проведения реабилитационной программы координацию и управление волонтерами осуществляет команда поддержки, которая представляет собой группу из опытных волонтеров и сотрудников фонда. В этом помогает подготовка до начала смены (обсуждение модели смены, составление расписания тренинга и программы), тренинг для команды поддержки (опытных волонтеров фонда, которые помогают сотрудникам в координации волонтеров на смене), ежедневные дневные планерки в течение всей программы, рабочие встречи команды поддержки. Большое значение в управлении командой играет практика обратной связи (внутри команды и от группы организаторов).

#### **Работа с партнерами в части организации волонтерской деятельности**

Налажено сотрудничество с вузами, которые оказывают информационную поддержку, а также направляют студентов для участия в реабилитационных программах, в том числе с целью прохождения практики.

### 3.4.5

#### Образовательный курс подготовки региональных координаторов «Подготовка волонтеров в области

(материалы всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики»)

#### 1. Методы реализации программы (технологии обучения).

Дистанционное обучение: серия обучающих офлайн-вебинаров по различным аспектам организации добровольческой деятельности в рамках ВОД «Волонтеры-медики», сопровождаемых презентациями и методическими текстовыми материалами по каждой из освещаемых тем.

#### 2. Основные этапы подготовки и их характеристика.

- Подготовка презентации: компиляция необходимого материала, его отражение в формате презентации с использованием инфографики.
- Подготовка материала для выступления.
- Запись вебинара по заранее подготовленному плану с параллельной демонстрацией на экране подготовленной презентации.



- Размещение записи вебинара в личном кабинете координатора.
- Телефонные консультации обучающихся с координаторами по региональному развитию и/или федеральными координаторами направлений дирекции ВОД «Волонтеры-медики» до и после прохождения курса для прояснения имеющихся вопросов.

### 3. Темы обучения.

- Открытие и развитие регионального и местного отделения.
- Направления медицинского добровольчества: как организовать направление в регионе, как выстроить работу:

- помощь медицинскому персоналу;
- санитарно-профилактическое просвещение населения;
- помощь в медицинском обеспечении спортивных и массовых мероприятий;
- профорientация школьников в медицине;
- популяризация кадрового донорства;
- популяризация здорового образа жизни.
- Организация и проведение специальных проектов и форумных кампаний.
- Организация медиасопровождения деятельности.
- Разработка и использование обучающих и методических программ.

### 4. Как происходит отбор обучающихся.

К обучению принимаются все желающие координаторы Движения, кураторы направлений медицинского добровольчества, а также желающие волонтеры Движения, стремящиеся расширить свои знания в части организации добровольческой деятельности.

### 5. Компетенции и навыки участников обучения до и после процесса.

Обучающая серия вебинаров призвана развить и улучшить такие компетенции и навыки, как:

- Работа с командой, выстраивание работы в коллективе.
- Стратегическое и тактическое планирование.
- Выстраивание взаимодействия с партнерами.
- Основы PR и продвижения.
- Конкретные умения по организации работы в рамках определенных направлений.

### 6. Важные и уникальные моменты.

Данный курс позволяет в сжатые сроки получить представление о направлениях работы ВОД «Волонтеры-медики», механизмах их реализации, а также основных компетенциях, важных для успешного ведения такой работы. Он содержит в себе ответы на часто задаваемые вопросы, освещает спектр возможных проблем и предлагает варианты их практического решения, проиллюстрированные реальными примерами из деятельности Движения.

Его использование облегчает вхождение вновь назначенных координаторов и кураторов в рабочий процесс, способствует их быстрой адаптации. Обучающий курс заменяет первичный инструктаж, проводимый представителями Дирекции. До и после прохождения курса координаторы по региональному развитию или федеральные координаторы направлений дирекции ВОД «Волонтеры-медики» проводят с обучающимися телефонную беседу для разъяснения возникающих на данных этапах вопросов.

Также данный курс применяется в любое время для актуализации действующими координаторами и кураторами необходимой рабочей информации. В процессе работы в любое время они могут обратиться к материалам данного курса и получить актуальные данные. Такой формат удобен для координаторов из регионов, территориально удаленных от Москвы, ввиду разницы часовых поясов, не имеющих возможности в любой момент прибегнуть к личной телефонной консультации с представителями дирекции.

В пакете предоставляемых материалов как видеозаписи вебинаров (в качестве основного образовательного материала), так и использованные в них презентации и текстовые методические рекомендации. Это позволяет в каждом конкретном случае обращаться к наиболее удобному формату изложения информации.

### 7. Взаимодействие с партнерами.

Партнеры не задействовались.

8. Источники финансирования.

Не применялись – вебинары были сняты собственными силами с использованием стандартной офисной оргтехники.

9. Иные особенности, риски, проблемы, пути решения.

- Риск – быстрое устаревание информации, изложенной в курсе. Путь решения – своевременная актуализация вебинаров по соответствующим темам, что влечет за собой регулярную пересъемку и обновление презентаций и текстовых материалов.

- Риск – отсутствие возможности в ходе просмотра материала задать вопрос лектору ввиду офлайн-формата обучения. Путь решения – постоянная информационная поддержка со стороны координаторов по региональному развитию и федеральных координаторов направлений дирекции ВОД «Волонтеры-медики», контрольные телефонные звонки до и после ознакомления с материалами курса.

Разработка образовательного стандарта по добровольчеству выполнялась с опорой на рекомендации и материалы проведенных дискуссий, которые были получены в процессе проведения проблемного семинара «Образовательный стандарт в области добровольчества/волонтерства: содержание, технологии реализации» с участием федеральных и региональных экспертов (21–23 сентября 2018 г.), всероссийских курсов повышения квалификации «Менеджмент добровольчества, реализация образовательных программ и модулей» (19–24 ноября 2018 г.). В процессе организованных обсуждений экспертами различных уровней был спроектирован компетентностный блок образовательного стандарта. Все эксперты сошлись во мнении: для того, чтобы эффективно организовать образовательный процесс, нужно иметь четкое представление о том, на развитие каких компетенций он направлен.

Экспертное сообщество выделило два уровня включенности в реализацию добровольчества: уровень – волонтер и уровень – руководитель волонтерской организации. Каждый из этих уровней имеет компетенции, которые отчасти пересекаются, что определяется спецификой добровольчества, но в то же время управленческие компетенции руководителя выступают своеобразным фильтром, через которые преломляются универсальные компетенции волонтера.

Разработчиками стандарта был спроектирован конструктор компетенций волонтера и конструктор компетенций руководителя волонтерской организации. На основе выявленных компетенций разработаны образовательные программы, состоящие их модулей, направленных на развитие тех или иных компетенций. Каждый их модулей структурирован на дидактические единицы. Образовательные программы спроектированы в объеме 72 часов, что является классической схемой для дополнительной образовательной программы (как повышение квалификации, так и общеобразовательной).

Для уточнения основных позиций образовательной деятельности и исследования потенциально-целевой группы, на которую ориентирован образовательный стандарт, были разработаны структуры мониторингов мотивационных и ценностно-смысловых установок современного волонтера и руководителя добровольческой организации. Полученные результаты позволили уточнить содержание тематических блоков по общекультурным, коммуникативным и психологическим группам компетенций.

Специфические компетенции, которые заложены как на уровне подготовки волонтеров, так и на уровне подготовки руководителя добровольческой организации, нашли свое отражение в кейсах практик от ведущих российских экспертов, всероссийских волонтерских объединений и фондов.



### **Нормативно-правовые основы добровольческой деятельности**


Важным вопросом организации волонтерской (добровольческой) деятельности является ее нормативно-правовое обеспечение в Российской Федерации.

Документы, регламентирующие деятельность добровольческих организаций и поддерживающие развитие волонтерства (добровольчества) в Российской Федерации:

1. Конституция Российской Федерации (ст. 39).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ст. 117).
3. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».
4. Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О коммерческих организациях».
5. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных организациях».
6. Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений».
7. Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 г. № 2403-р.
8. Федеральный закон от 5 апреля 2010 г. № 40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций».
9. Концепция досрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662.
10. Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054р.
11. Федеральная целевая программа «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016–2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 1493.
12. Федеральная целевая программа развития образования на 2016–2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497.
13. Стратегия действий граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 г., утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2016 г. № 164-р.
14. Проект Концепции развития добровольчества (волонтерства) до 2025 года.
15. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации Агентства стратегических инициатив РФ.

## Презентация образовательного стандарта подготовки добровольца



### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ПО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВУ

Победитель Всероссийского конкурса молодежных проектов для образовательных организаций высшего образования  
 Ответственный исполнитель: Росмолодежь  
 Координатор: Ассоциация волонтерских центров

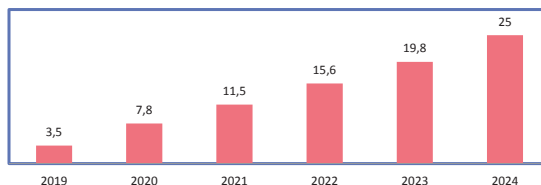
Грантополучатель: ФГБОУ ВО «Алтайский государственный педагогический университет» и АКБОФ «Алтайский Центр развития добровольчества»

### Направления реализации проекта в государственной политике

**Задача из Указа Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204: Создание условий для развития наставничества, поддержки общественных инициатив, в т.ч. в сфере добровольчества**

Федеральный проект «Социальная активность»  
 Подготовка (переподготовка) специалистов в сфере добровольчества, волонтеров и добровольцев до 2024 года не менее 25 тыс. ч.

■ Численность граждан (тыс. человек) накопительным итогом



2018  
#ГОЛДОБРОВОЛЬЦА

### Образовательные программы

**Всероссийский образовательный проект, направленный на повышение качества реализации волонтерской деятельности, включающий в себя серию из 6 образовательных курсов для разных целевых аудиторий:**

- Педагоги и вожатые;
- Представители органов исполнительной власти;
- Руководители и представители государственных учреждений в сферах культуры, здравоохранения, социальной защиты, образования, молодежной политики, развития территории и формирования комфортной городской среды, экологии;
- Руководители НКО и волонтерских проектов;
- Руководители программ КСО и кадровых департаментов крупного и среднего бизнеса;
- Волонтеры и добровольцы

2018  
#ГОЛДОБРОВОЛЬЦА

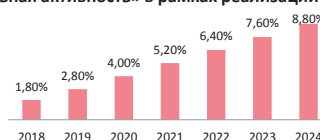
## Регламент образовательной деятельности в регионе

Ресурсный центр добровольчества – координатор образовательного процесса

- Целевые группы:
  - волонтеры и добровольцы (школьники, студенты, педагоги, трудоспособное население, пенсионеры)
  - руководители добровольческих объединений, НКО
  - представители органов власти

Тенденции, обозначенные в федеральном проекте «Социальная активность» в рамках реализации национального проекта «Образование»

Количество обучающихся, вовлеченных в деятельность общественных объединений, в т.ч. волонтерских и добровольческих, млн. человек накопительным итогом



Доля граждан, вовлеченных в добровольческую деятельность, %



## Цель и задачи образовательного стандарта по добровольчеству

Цель – формирование единого образовательного пространства субъектов добровольческой деятельности, как условия повышения ее качества.

- **Задачи:**
  - стандартизация требований к подготовке различных целевых аудиторий, вовлеченных в добровольческую деятельность;
  - повышение уровня компетенции волонтеров и руководителей добровольческих организаций
  - развитие мотивации у граждан РФ к включению в добровольчество;
  - создание условий для уровневой реализации образовательных программ;
  - усиление морально-этических норм поведения, регламентирующих жизнь общества.



## Учить или не учить – образовательная дилемма в подготовке волонтеров

Для кого?

руководителей, координаторов, организаторов добровольческих инициатив и проектов

Для чего?

повышения качества добровольческой деятельности

Через что?

дополнительные общеобразовательные программы и дополнительные профессиональные программы

Зачем?

унификация образовательного пространства подготовки волонтеров

Почему?

усиление деятельности мотивации волонтеров, повышение уровня вовлеченности граждан в добровольчество

Как?

проектирование дополнительных программ в соответствии с образовательным стандартом по добровольчеству





## Образовательный стандарт регламентирует:

- набор ключевых компетенций волонтеров и руководителей добровольческих организаций;
- набор тематических образовательных программ, формирующих желаемые компетенции;
- технологическое обеспечение реализации образовательных программ;
- диагностику сформированности компетенций;
- рекомендации по эффективной реализации образовательных программ;
- кейсы практик от экспертов, раскрывающие содержание ключевых компетенций волонтеров и руководителей добровольческих организаций.



## Категории, определяющие векторы развития компетенций в добровольчестве

Волонтеры  
и добровольцы

Руководители  
(организаторы)  
Добровольческой  
деятельности

*СПРАВКА: По данным Роспатриотцентра количество руководителей добровольческих проектов и всех участников волонтерских акций и мероприятий, прошедших за 2018 г. составило 5,3 млн. человек.*



## Результаты мониторинга ценностно-смысловых установок волонтеров

Категория мониторинга: принадлежность к виду волонтерской деятельности:

- волонтерство на событийных мероприятиях (81%)
- волонтерство в сфере спорта (38,6%)
- волонтерство в сфере экологии (37,1%)
- волонтерство в сфере социальной защиты (34, 5%)
- волонтерство в образовании (31,5%)
- историко-патриотическое волонтерство (31,2%)



## Результаты мониторинга ценностно-смысловых установок волонтеров

**Категория мониторинга:** Мотивация включения в добровольческую (волонтерскую) деятельность.

- Благодаря нему я могу реализовать свое желание помогать людям
- Могу приносить посильную помощь людям
- Волонтерство дает мне шанс быть нужной обществу
- Проверить себя. Доставлять другим людям радость
- Для помощи всем и удовлетворения своих моральных потребностей
- Это мотивирует идти вперед, помогая другим людям.
- Для саморазвития и получения новых навыков



## Результаты мониторинга ценностно-смысловых установок волонтеров

**Категория мониторинга:** Роль и место добровольчества (волонтерства) в развитии общества

- Чтобы сказки про добрых волшебников никогда не забывались, наоборот, чтобы оно воплощалось в жизнь.
- Пропагандируем здоровый образ жизни
- Волонтерство учит людей быть добрее друг к другу и к самому себе
- Чтобы в мире больше было счастливых людей
- Для того, чтобы мир был добрее.
- Волонтерство даёт веру в то, что ты не один.

**Категория мониторинга:** Личная результативность в добровольчестве (волонтерстве)

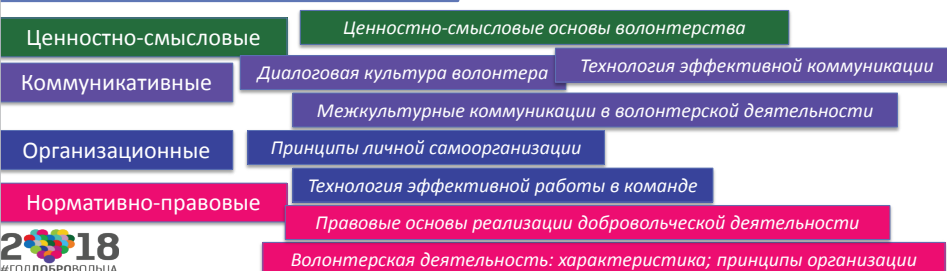
- Привлечь больше людей к добровольчеству
- Помочь людям
- Дарить частичку своей доброты и теплоты
- Большое количество друзей и единомышленников



## Конструктор компетенций: УРОВЕНЬ – ВОЛОНТЕР

**Цель подготовки** – усиление мотивации; самоопределение в направлении добровольческой деятельности; развитие способности к самоорганизации и проявлению активности.

**Блок компетенций:** Стартовые (универсальные) компетенции, для включения в добровольческие инициативы





## Технологии развития компетенций

В современной науке выделяют следующие современные педагогические технологии:

1. **Проективные.** Разрабатываются на основе концепции проективного образования (проективной педагогики): формирование проективных компетенций посредством интеграции метода проектов с информационными технологиями.

2. **Рефлексивные.** Способ самопознания и самооценки личности и профессионального роста. Реализуются посредством применения таких форм: тренинг делового общения, личностного роста, коммуникативных умений и др.

3. **Коммуникативно-деловые.** Формы: виртуальные конференции, диалог, полилог, пресс-конференция, диспуты, дискуссии, направленные на развитие академических и научно-исследовательских компетенций, опыта творческой деятельности и др.

4. **Проблемно-поисковые.** Формы: электронный семинар, проблемный видеопрактикум, сократов диалог, кейс-методы, научный серпантин и др. Способствуют развитию критического и творческого профессионального мышления, формируют навыки научно-практической, исследовательской деятельности.

### Технология «Проектная сессия»

Проектная сессия – организационная технология коллективного (командного) решения задач; мероприятие, на котором разбираются конкретные, реальные проекты, реализуемые на данный момент.

Задача проектной сессии: помочь команде в режиме реального времени выявить затруднения, найти их решения, определить оптимальные способы эффективной реализации.

Проектная сессия – особый интенсивный тип производственного совещания, использующий специальные методы предметной работы с проектами, создающий интенсивную нагрузку на всех участников, позволяющий в течение ограниченного количества времени перейти на более высокий качественный уровень реализации проекта; это технология деятельности.

### Механизм реализации проектной сессии

Имеется два основных производственных этапа. Заслушивание, обсуждение, анализ проекта реализуются на первом этапе, на общем заседании всех участников. Аргументировано презентуется видение проекта командой. Группа ведущих экспертов проектной сессии, с точки зрения критического мышления, подвергает его анализу, ставит конструкторские задачи на следующий этап.

Для результативного решения поставленных задач проводится работа в группах. Особенностью данного этапа работы является объединение по микрогруппам с командами иного проекта или участниками данного проекта, но выполняющими разные задачи и функции. При этом происходит зеркальная смена ролей: команда первого проекта (или группа, выполняющая иные функции) ведет анализ и реконструкцию второго, а в отношении собственного проекта выступает как эксперт-предметник в процессе его анализа и реконструкции, осуществляемых командой второго. Метод перекрестного обсуждения позволяет использовать и актуализировать компетенции и опыт других участников, а также формировать предметно-практическую рефлексю.

Каждый из этапов длится два-три часа. По завершении работы в группах на следующей сессии происходит анализ-презентация проекта с учетом продвижения вперед, его доработка, постановка задачи на следующее продвижение.

Обсуждение в ходе сессии направлено на осмысление проекта как системы целостности, а также на уточнения места каждого из участников в данном проекте, его возможности и способности для эффективной реализации проекта.

Важной особенностью проведения проектной сессии является его прозрачность, позволяющая минимизировать психологическое напряжение и стрессы участников.

Данная технология позволяет достичь качественного изменения отношения к проекту у его участников через закономерно возникающие «точки напряжения».

Задача ведущего, модератора – сгладить остроту кризисов, создать оптимальный психологический комфорт. Личные продвижения участников и возникающие у них когнитивные проблемы отслеживаются с помощью «матриц личностного роста», добровольно заполняемых участниками.

Как правило, на сессии создается рабочий координирующий орган из числа ведущих проектную сессию, представителей руководства и независимых консультантов (экспертов). Задача данного органа – подведение итогов ежедневной программы, разрешение возникших проблем и конфликтов.

Проектная сессия обычно представляет собой выездное мероприятие, которое длится от трех до семи дней, продолжается ежедневно с 9:00 до 21:00, число рассматриваемых проектов не превышает девяти, максимальное число участников проектных команд – до 50 человек, численность команды организаторов – до 20 человек. Проектная сессия несовместима ни с производственной деятельностью, ни с отдыхом.

Команда, организующая и проводящая проектные сессии, состоит из специалистов трех уровней:

- ведущие эксперты, которые занимаются конструированием различных типов проектных сессий, их адаптацией и настройкой на конкретные задачи заказчиков; они ведут пленарные заседания и осуществляют общее руководство ходом сессии (2-4 человека);
- консультанты, которые ведут групповую экспертизу проектов и консультируют участников проектных команд (5-10 человек);
- ассистенты, которые занимаются организационно-информационным обеспечением работы, документированием хода и результатов сессии (5-10 человек).

#### **Функции команды организаторов:**

- концептуальная, аналитическая, консультационная работа над проектами;
- организационно-управленческая деятельность, сценарное конструирование и руководство проектной сессией;
- мотивационное и коммуникационное сопровождение участников проектной сессии, разрешение групповых и личностных конфликтов;

Дополнительные эффекты проектной сессии: возникновение проектных идей – символическое, образное или понятийное воплощение способа деятельности по увеличению производительности имеющихся фондов, ресурсов или созданию новых.

#### **Основные типы проектных идей:**

- Символические (брендовые, стратегические идеи);
- Образные (сценарные, корпоративные идеи);
- Понятийные (рациональные, предпринимательские идеи).

#### **Технология «Scrum»**

Технология Scrum – это технология эффективного управления проектами.

Scrum разбивает проект на части, которые сразу могут быть использованы Заказчиком (Инициатором) для получения ценности, называемые заделами продуктов (product backlog – «беклог»). Затем эти части приоритизируются владельцем продукта – представителем Заказчика в команде. Самые важные «кусочки» первыми отбираются для выполнения в Спринте – так называются итерации в Scrum, длящиеся от 2 до 4 недель. В конце Спринта Заказчику представляется рабочий инкремент продукта – те самые важные «кусочки», которые уже можно использовать. После этого команда проекта приступает к следующему Спринту. Длительность у Спринта фиксированная, но команда выбирает ее самостоятельно в начале проекта, исходя

из проекта и собственной производительности. Чтобы убедиться в том, что проект отвечает требованиям Заказчика, которые имеют свойство изменяться со временем, перед началом каждого Спринта происходит переоценка еще не выполненного содержания проекта и внесение в него изменений. В этом процессе участвуют все – команда проекта, Скрам-мастер (лидер команды проекта), Заказчик.

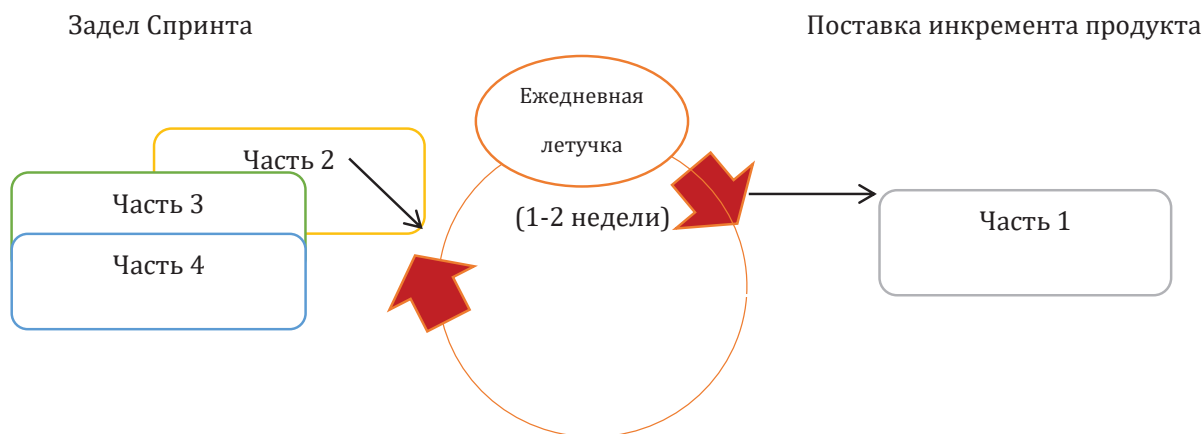


Рис. 1. Схема процесса Scrum

Скрам-мастер призван помочь участникам проекта лучше понять и принять ценности, принципы и нормы практики Scrum. Он лидер и посредник между внешним миром и командой. Его задача – следить, чтобы никто не мешал команде самостоятельно и комфортно работать над поставленными задачами. Команда же отвечает за то, чтобы в конце Спринта все необходимые задачи были сделаны, а продукт готов.

Основная структура процессов Scrum вращается вокруг 5 основных встреч: упорядочивания беклога, планирования Спринта, ежедневных летучек, подведения итогов Спринта и ретроспективы Спринта.

Scrum – это гибкий и при этом структурированный подход к реализации проектов, не позволяющий работе пойти не в то русло.

Фреймворк Scrum подходит для ситуаций, когда не все члены команды имеют достаточный опыт в той сфере, в которой реализуется проект – постоянные коммуникации между членами команды позволяют восполнить недостаток опыта или квалификации одних сотрудников за счет информации и помощи от коллег.

Scrum очень требователен к команде проекта. Она должна быть небольшой (5-9 человек) и кроссфункциональной – т. е. члены команды должны обладать более чем одной компетенцией, необходимой для реализации проекта. Кроме того, члены команды должны быть «командными игроками», активно брать на себя ответственность и уметь самоорганизовываться.

### **Технология «Kanban»**

Созданный инженером компании «Toyota» Тайичи Оно (Taiichi Ono) в 1953 году, Kanban, очень похож на схему промышленного производства. На входе в этот процесс попадает кусочек металла, а на выходе получается готовая деталь. Также и в Kanban, инкремент продукта передается вперед с этапа на этап, а в конце получается готовый к поставке элемент.

Создатель Kanban вдохновлялся супермаркетами, а именно их принципом «держи на полках только то, что нужно клиенту». А потому в Kanban разрешается оставить неоконченную задачу на одном из этапов, если ее приоритет изменился и есть другие срочные задачи.



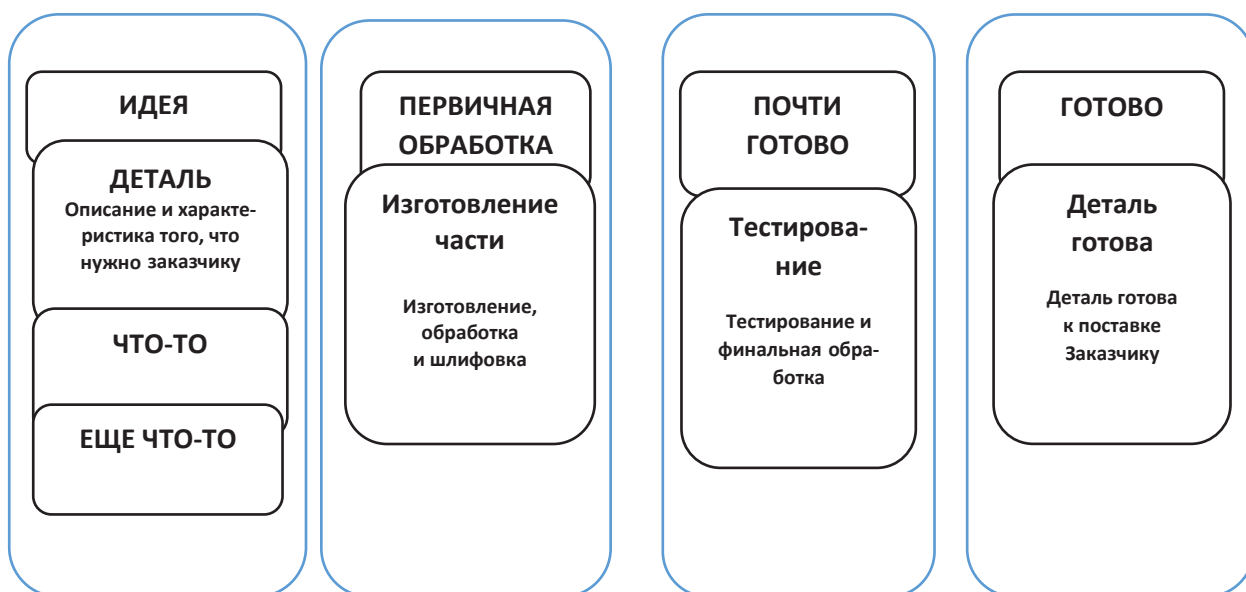


Рис. 2. Схема работы по Kanban

В технологии Kanban не ограничивается время спринтов, нет ролей, за исключением владельца продукта. Kanban позволяет члену команды вести несколько задач одновременно. В ней нет жесткого регламента встреч по статусу проекта, можно обсуждать и встречаться когда удобно или вовсе не организовывать встречи.

Для работы с Kanban необходимо определить этапы потока операций (workflow). В Kanban они изображаются как столбцы, а задачи обозначают специальные карточки. Карточка перемещается по этапам, подобно детали на заводе, переходящей от станка к станку, и на каждом этапе процент завершения становится выше. На выходе получаем готовый к поставке заказчику элемент продукта. Доска со столбцами и карточками может быть как настоящей, так и электронной. Ваша собственная система Kanban может быть настолько гибкой, насколько вы сами того пожелаете.

1. **Карточки.** Для каждой задачи создается индивидуальная карточка, в которую заносится вся необходимая информация о задаче. Таким образом, вся нужная информация о задаче всегда под рукой.

2. **Ограничение на количество задач на этапе.** Количество карточек на одном этапе строго регламентировано. Благодаря этому сразу становится видно, когда в потоке операций возникает «затор», который оперативно устраняется.

3. **Непрерывный поток.** Задачи из беклога попадают в поток в порядке приоритета. Таким образом, работа никогда не прекращается.

4. **Постоянное улучшение («кайзен» (kaizen)).** Концепция постоянного улучшения появилась в Японии в конце XX века. Ее суть в постоянном анализе производственного процесса и поиске путей повышения производительности.

Технология Kanban хорошо подходит для достаточно сплоченной команды с хорошей коммуникацией. Но в отличие от Scrum, в Kanban нет установленных четких дедлайнов, что хорошо подходит для замотивированных и опытных команд, навыки членов которых пересекаются друг с другом. Таким образом, они могут помогать друг другу преодолевать трудности при решении задач. При правильной настройке и управлении Kanban может принести большую пользу команде проекта. Точный расчет нагрузки на команду, правильная расстановка ограничений и концентрация на постоянном улучшении позволяет серьезно экономить ресурсы, укладываться в дедлайны и бюджет. И все это в сочетании с гибкостью.

**Технология «Творческие мастерские»** (методологической основой данной технологии выступают идеи творческих мастерских Г.А. Мейчик и мастерских ценностных ориентаций Е.О. Галицких). Технология предполагает реализацию семи технологических этапов.

**1. Индукция (наведение)** – это организация руководителем (тренер, модератор, эксперт) *индивидуального задания*, которое требует от каждого члена команды принятия независимого решения при выполнении, отражающего собственное видение проблемы.

Данный этап предполагает создание мотивационной базы для активной творческой и исследовательской работы. Для решения выше обозначенной задачи используется набор индукторов – индикаторов, которые «натолкнут» участника на осознание проблемы и поиск альтернатив ее решения. Задача руководителя (модератора, эксперта) при подготовке мастерской – подбор индукторов различного характера, способных воздействовать в комплексе на когнитивную, мотивационную, эмоциональную сферы личности. Данный этап технологии является базовым, определяющим успех всей мастерской, т. к. именно он должен мотивировать участников мастерской на активную деятельность. Все последующие действия руководителя будут направлены на поддержание возникшего интереса к проблеме и создание условий для ее творческого разрешения.

**2. Самоконструкция** – предполагает переход от чувств, эмоций к реальным действиям, оформление и выдвижение индивидуальных гипотез, постановка вопросов, формулировка целей, оценка ситуации, объяснение фактов и явлений, решение задач, выполнение проектов и т. п.

Для развития потенциала личности важно формирование стремления найти решение проблемы самостоятельно, опираясь на имеющийся жизненный опыт, знания, умения. После выполнения задания индивидуально, каждый сообщает свою точку зрения, характеризует свое видение проблемы и варианты ее решения. Задача руководителя – обеспечить фиксацию высказываемых мыслей, без их анализа.

**3. Социоконструкция** – предполагает работу в парах, микрогруппах. Формирование пар (микрогрупп) происходит на основе сходства точек зрения участников мастерской. Объединение гипотез, взаимная оценка индивидуально созданных проектов, позволяет сопоставить участникам свои знания с опытом других, скорректировать их с учетом полученной в процессе взаимодействия информации, таким образом, происходит взаимообогащение субъективного опыта партнеров. В конце этапа появившиеся идеи, гипотезы могут быть озвучены и зафиксированы. Продуктом работы в паре или группе является общий вариант решения.

**4. Социализация** – процесс рассмотрения гипотез, проектов, идей продолжается в малых группах, сформированных по желанию участников мастерской. Каждое объединение включает не более пяти человек. Обсуждение проблемы осуществляется на основе принципов толерантности. Групповая работа обеспечивает интеграцию идей, вариантов, вопросов, проблем, оформление общего проекта, разработку модели, совместную корректировку гипотезы. Задача руководителя – поддерживать атмосферу сотрудничества, взаимопомощи.

**5. Афиширование** – публичная презентация работы групп. Основная задача этапа – обеспечить «официальное» признание полученных результатов.

**6. Разрыв** – предполагает сопоставление участниками результатов своей работы с работами участников других групп. Задача данного этапа – осознание участниками мастерской вариативности решения проблемы, потребности в получении дополнительной информации, позволяющей адекватно оценить ситуацию и лучше вникнуть в суть вопроса, упорядочить полученный опыт, создание ситуации внутреннего противоречия. Ситуация разрыва создает участникам предпосылки для принятия решения о продолжении своей деятельности: 1) развитие продукта своей деятельности, 2) преобразование своего продукта.

**7. Рефлексия.** Задача руководителя – создать условия для вербального оформления переживаний, мыслей участников деятельности и анализа полученных результатов и собственных приращений.

**Прием «Панель»** – это фронтальное обсуждение проблемы, ситуации. На панели участники высказывают свои мысли по сути новой проблемы, нового ее видения, озвучивают свое состояние в ходе работы и по достижении результата.

### **«Цикл Колба»**

При обучении важно деление обучаемых на две категории: молодые ребята и взрослые, имеющие багаж знаний и опыта.

Необходимо помнить, что взрослые приходят развиваться! Они обладают бытовым, социальным и профессиональным опытом и в процессе включения в добровольческие инициативы желают получить опыт самореализации в разных видах волонтерства, опыт самостоятельного решения задач, опыт самоуправления в условиях добровольческой деятельности.

Одна из моделей обучения, основанная на поэтапном формировании умственных действий, носит название «цикл Колба», автором которой является Дэвид Колб (David A. Kolb), специалист по психологии обучения взрослых. Его модель представляет собой процесс накопления личного опыта, реализующегося в конкретной деятельности.

#### **Этапы модели Д. Колба:**

1. Непосредственный, **конкретный опыт** (*concrete experience*) – любой человек должен уже иметь некоторый опыт в той области или сфере, которой хочет обучиться.

2. Наблюдение и рефлексия, или **мыслительные наблюдения** (*observation and reflection*) – данный этап предполагает обдумывание и анализирование человеком имеющегося у него опыта, знаний.

3. Формирование абстрактных концепций и моделей, или **абстрактная концептуализация** (*forming abstract concepts*) – выстраивание модели, описывающей полученную информацию, опыт. Генерируются идеи, выстраиваются взаимосвязи, добавляется новая информация относительно того, как все работает, устроено.

4. **Активное экспериментирование** (*testing in new situations*) – завершающий этап, предполагающий экспериментирование и тестирование жизнеспособности данной модели. Результатом этого этапа является непосредственный новый опыт. Цикл завершен.

Результативность модели Д. Колба очевидна, поскольку ее базисом являются имеющийся опыт человека, внутренняя мотивация и психологическая готовность к изменению качества собственной жизни.

## **Правила деятельности добровольцев (волонтеров) молодежного добровольческого движения «Даниловцы»**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящие правила определяют порядок деятельности волонтеров, оказывающих добровольную помощь группам лиц в социальных и медицинских учреждениях, а также в волонтерских группах добровольческого движения «Даниловцы» (далее ДД «Даниловцы»).

1.2. В настоящих правилах используются следующие термины и определения:

1.2.1. Доброволец (волонтер) – совершеннолетний гражданин РФ или иностранного государства, на добровольной и безвозмездной основе оказывающий моральную, физическую или иную нематериальную помощь подопечным от имени ДД «Даниловцы» и под руководством координатора группы. Волонтер свободен в своих религиозных взглядах, при этом уважительно относится к православной вере, которую исповедуют большинство участников движения «Даниловцы».

1.2.2. Координатор – член (или сотрудник) ДД «Даниловцы», осуществляющий координацию деятельности других волонтеров по отдельному направлению работы (комплексу мероприятий, учреждению или отделению в нем), который представляет ДД «Даниловцы» перед руководством учреждения и перед подопечными. Координатор имеет право допустить или не допустить добровольца в учреждение, определить или ограничить его деятельность без объяснения причин.

1.2.3. Учреждение – то учреждение, где волонтеры ДД «Даниловцы» осуществляют свое служение.

1.2.4. Руководство учреждения – руководители учреждений, заведующие отделениями, специально уполномоченные лица, отвечающие за деятельность волонтерских групп на территории учреждений (кураторы).

1.2.5. Подопечные – дети и взрослые, помощь которым непосредственно оказывают волонтеры ДД «Даниловцы» через общение, организацию занятий и праздников, уход и другие действия, осуществляемые с их согласия или с согласия людей, которые несут ответственность за их жизнь и благополучие.

### **2. Порядок приема в волонтеры ДД «Даниловцы».**

2.1. С лицом, выразившим желание стать добровольцем ДД «Даниловцы» и заполнившим анкету установленного образца, проводится первичное собеседование сотрудником Движения.

2.2. При заполнении анкеты претендент обязан представить документ, удостоверяющий личность, и указать данные о месте жительства, иные сведения личного характера. Это обусловлено требованиями учреждений об ответственности за работу с подопечными и о наличии поименных списков волонтеров для контроля службы безопасности.

2.3. Претендент должен честно оценить свои возможности и силы и предложить приемлемый им график (раз в неделю, раз в месяц и т. д.) работы в учреждениях на некоторый обозримый период времени (полгода, год).

2.4. По результатам собеседования принимается решение о целесообразности приема претендента в то или иное направление. После чего претендент получает контакты координатора направления и договаривается о встрече, на которой и принимается окончательное решение об участии претендента в добровольческом служении. При положительном решении проводится инструктаж по правилам поведения и обязательных мероприятиях, назначается время посещения учреждения.

### **3. Порядок доступа волонтера к деятельности группы.**

3.1. Доброволец допускается в учреждение только в строго оговоренное время и только в составе группы, на основании списка или разового пропуска, которые утверждаются работ-

никами посещаемого учреждения. Списки и разовые пропуска составляются на основании предоставленных в анкете данных. Формирование и обновление списков, а также выдача разовых пропусков осуществляется координатором.

3.2. В случае возникновения к деятельности добровольца претензий его доступ на территорию учреждения и присутствие в волонтерской группе приостанавливается до принятия соответствующего решения администрацией движения или посещаемого учреждения. У координатора волонтерской группы всегда есть право отказать волонтеру в допуске в учреждение без объяснения причин.

#### **4. Доброволец имеет право:**

4.1. Получить всю необходимую ему официальную информацию о ДД «Даниловцы» у администрации движения или у координатора направления.

4.2. Посещать подопечных, дружить с ними, оказывать помощь семьям, организовывать кружки и занятия, праздничные и прочие мероприятия в соответствии с принятым порядком и по согласованию с координатором группы.

4.3. В любой момент приостановить или прекратить свою деятельность в качестве добровольца с обязательным заблаговременным уведомлением координатора.

4.4. Право на справедливое разрешение споров с учетом мнений всех сторон. В случае возникновения конфликтных ситуаций доброволец имеет право обосновывать свою позицию перед администрацией ДД «Даниловцы» и учреждения, которые приложат все усилия для разрешения конфликта путем переговоров.

4.5. Проводить согласованные с администрацией движения акции и мероприятия, направленные на поиск средств и организацию помощи, рекламу движения и другую уставную деятельность.

4.6. Повышать квалификацию, проходить дополнительное обучение, посещать мастер-классы, участвовать в досуговых и поддерживающих мероприятиях движения:

- школа социального волонтерства;
- обучающие тренинги из серии «Быть волонтером»;
- встречи психологической поддержки;
- неформальные встречи волонтеров «Зеленый огонек»;
- творческие мастерские «Что поделать с детьми?»;
- группа чтения Библии;
- лекции о православной вере;
- иные мероприятия, предложенные движением.

4.7. Получить официальную характеристику или рекомендацию от администрации движения, а также запись в личную книжку волонтера (если таковая у него имеется).

#### **5. Доброволец обязан:**

5.1. Соблюдать действующее законодательство РФ, правила деятельности добровольца ДД «Даниловцы», а также правила посещения тех учреждений, где действуют добровольческие группы.

5.2. Строго соблюдать режим посещения учреждения или режим работы волонтерской группы, назначенный координатором.

5.3. Подчиняться законным и обоснованным требованиям персонала и администрации учреждений, стараться не вступать в споры и конфликтные ситуации.

5.4. Принимать все меры, чтобы исключить возникновение негативных последствий для подопечных.

5.5. Своевременно сообщать координатору группы и руководству учреждения о любых ситуациях и действиях любых лиц, которые могут повлечь за собой причинение вреда здоровью и жизни подопечных, других волонтеров, или ущерб учреждению, или ДД «Даниловцы».

5.6. Избегать каких-либо споров с родителями детей, проходящих лечение в учреждении, и следовать их пожеланиям относительно работы с их детьми.



5.7. Прикладывать усилия для добросовестного выполнения добровольно взятых на себя обязательств по работе с детьми.

5.8. Соблюдать принципы этики и корректности при общении с персоналом учреждения, добровольцами, родителями и детьми, терпимость к убеждениям и религиозным взглядам окружающих. Не навязывать свою помощь.

5.9. Соблюдать принципы добровольческого служения, принятые в группе конкретного учреждения, своевременно уведомлять координатора о приостановлении или прекращении своей деятельности в качестве добровольца.

5.10. Заблаговременно извещать координатора о своих инфекционных и других заболеваниях, способных стать причиной заболевания подопечных. При наличии таковых волонтер не имеет права посещать учреждение до полного выздоровления и подтверждения этого соответствующей справкой.

5.11. До начала посещения поставить координатора в известность о плохом самочувствии, недомогании, наличии инфекционного заболевания, контактах с инфекционными больными или тяжелом психологическом состоянии (например, при смерти близкого человека), если таковые имеются, а также обо всем, что вызывает у добровольца сомнения.

5.12. Выполнять все законные требования и рекомендации координатора.

5.13. Избегать материальных обещаний (см. п. 6.14) и установления тесных связей с подопечными (см. п. 6.15). Не рекомендуется предоставлять подопечным личные данные (адрес, телефон).

## **6. Категорически запрещено:**

6.1. Приходить в учреждения и встречаться с подопечными, будучи больным каким-либо инфекционным или другим заболеванием, способным стать причиной заболевания подопечных.

6.2. Вести какие-либо переговоры с руководством подопечных учреждений о своих инициативах, предложениях. Взаимодействие с администрацией учреждения – область ответственности координатора группы.

6.3. Вести какие-либо переговоры с кем-либо от имени добровольческого ДД «Даниловцы», от имени учреждения, от имени подопечных и их представителей.

6.4. Посещение подопечных под действием психоактивных веществ (например, в состоянии опьянения).

6.5. Приносить без разрешения какие-либо вещи, особенно: запрещенные руководством учреждения предметы и продукты питания, живые цветы или животных, игрушки, которые нельзя вымыть или обработать дезинфицирующим раствором.

6.6. Советовать подопечным какие-либо средства лечения (в том числе православные средства: обращение к какому-либо священнику, поездку на источник или к иконе), высказывать прогнозы и оценку результатов лечения, подвергать сомнению действия или советы врачей. Эти вопросы не входят в компетенцию и сферу ответственности волонтеров.

6.7. Покупать и приносить лекарства даже по просьбе родителей или подопечных. Не все родители адекватно оценивают состояние собственного ребенка, не говоря уже о том, что могут просто перепутать названия и дозировки лекарств. Случается, что родители «назначают» своему ребенку лечение, не согласовав с врачом. Последствия такого самолечения могут быть самыми ужасными.

6.8. Приводить целителей, травников и экстрасенсов, предлагать родителям пациентов нетрадиционные методы лечения, пищевые добавки и пр.

6.9. Размещать и разглашать личную и конфиденциальную информацию о детях и родителях (Ф.И.О., адрес проживания, телефон, e-mail, диагноз и т. д.) в СМИ и Интернете без письменного разрешения родителей.

6.10. Публиковать фото подопечных в Интернете без согласия координатора группы и родителей подопечных. В некоторых учреждениях, например, в наркологическом диспансере и в детской психиатрической больнице, фотосъемка подопечных категорически запрещена.



6.11. Говорить о своем религиозном опыте без инициативы или согласия подопечного. Осуществлять религиозную проповедь, миссионерскую или катехизическую деятельность без согласия подопечных или их родителей, а также администрации учреждения. Исключение для группы переписки с заключенными.

6.12. Приводить в учреждение посторонних людей.

6.13. Передавать что-либо подопечным по просьбе посторонних людей, кем бы они ни представились и как бы ни объясняли свою просьбу.

6.14. Осуществлять материальную помощь подопечным из личных средств или средств других волонтеров. ДД «Даниловцы» не несут ответственность за отданные волонтером деньги. Волонтер помогает подопечным своим участием, а не деньгами.

6.15. Находиться (оставаться) в закрытом помещении наедине с несовершеннолетним подопечным. Брать детей на руки, сажать на колени без присмотра родителей или ответственного лица в учреждении.

6.16. Недопустимы поцелуи и тесные объятия с несовершеннолетними подопечными.

## Памятка для волонтеров благотворительного центра «Верю в чудо»

### 1. Введение

Волонтер – человек с большим и добрым сердцем. Благотворительный центр «Верю в чудо» рад каждому, кто встает на благородный путь волонтерства. Наши координаторы всегда готовы помочь – обращайся к ним.

### Основные понятия и термины

*Административный совет благотворительного центра «Верю в чудо»* (далее – БЦ «Верю в чудо») – руководящий орган БЦ «Верю в чудо», включает координаторов направлений, юристов, психологов и волонтеров, ответственных за определенное направление (международные связи, PR).

*Благотворитель* – лицо, осуществляющее благотворительные пожертвования в виде бескорыстной, безвозмездной передачи денежных средств, безвозмездного выполнения работ, услуг или предоставления их на льготных условиях.

*Благополучатель* – человек, принимающий волонтерскую помощь.

*БЦ «Верю в чудо»* – благотворительный центр поддержки и организации досуга тяжелобольных детей и детей-сирот Калининградской области.

*Волонтер* – человек, обладающий определенными личностными характеристиками: готовность помочь, равнодушное отношение к окружающей жизни и людям, высокая самоорганизованность, ответственность за себя и других.

*Волонтер-стажер* – данный статус приобретает каждый новый волонтер на время своего обучения и подготовки к самостоятельной волонтерской бытности.

*Волонтерская* – место встречи, обсуждения волонтерами текущих вопросов, место хранения необходимых материалов для творческих занятий, халатов, бахил и прочего. Волонтерская размещена в полуподвальном помещении административного здания больницы. Ключ от Волонтерской находится у охранника, его можно взять, предъявив пропуск волонтера.

Волонтерская состоит из 2-х комнат: координаторской (из нее не следует ничего брать) и комната для хранения всего необходимого для волонтеров.

*Волонтерка* – еженедельная встреча волонтеров, на которой обсуждаются актуальные проблемы и задачи Центра, формируются планы на будущее (традиционно проводится в среду вечером с 18:30 до 21:00).

*Волонтерство* – фундамент гражданского общества, приносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости, а также способствует сохранению и укреплению человеческих ценностей. Волонтерская деятельность является одним из видов благотворительной деятельности и осуществляется на основании Закона РФ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» № 135-ФЗ от 7 июля 1995 г.

*Госпитализация* – помещение в больницу заболевших, нуждающихся в стационарном лечении и соответствующем уходе.

*Детский дом* – государственное воспитательное учреждение для детей, лишившихся родителей (далее – ДД).

*ДОБ* – Детская областная больница.

*Дистресс* – отрицательная неспецифическая реакция человека на любое внешнее воздействие. Стресс, связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье. Наиболее тяжелой формой дистресса является шок.

*Конфиденциальная информация* – информация, доступ к которой ограничен, а разглашение запрещено (в т. ч. диагноз, личные данные детей).

*Реабилитация* – комплекс медицинских, психологических, профессиональных мер, направленных на восстановление нормального состояния.

Сайт БЦ «Верю в чудо» – [www.deti39.com](http://www.deti39.com), где размещается информация о новостях, мероприятиях, благотворителях Центра и т. д.

Форум БЦ «Верю в чудо» – [www.forum.deti39.ru](http://www.forum.deti39.ru), где следует зарегистрироваться под собственным именем.

### **Общая информация о волонтерстве**

1. Волонтером может стать любой человек, достигший 18-летнего возраста.
2. Вы можете стать волонтером, если:
  - искреннее желаете помогать нуждающимся;
  - имеете для этого силы и время;
  - хотите лично участвовать в судьбе нуждающихся в вашей помощи;
  - принимаете цели и принципы волонтерской деятельности.
3. Волонтер – живой человек. Помните, что у вас есть своя жизнь, семья, работа и т. д., и вы отвечаете за это. Уставший и несчастный волонтер помочь никому не может. Берегите себя.
4. Каждому волонтеру обязательно нужен отдых, иначе можно очень просто «сгореть». Помните, что незаменимых людей не бывает, а нам и детям вы нужны здоровыми.
5. Волонтер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить.
6. Будьте готовы к разочарованиям, к тому, что вы не сразу увидите, как мир меняется к лучшему. Иногда самое главное происходит невидимо. Помните, что самое малое доброе дело никогда не исчезает в пустоте, в какой-то момент в ком-то оно отзовется. И если наберетесь терпения, вы обязательно увидите тому подтверждение.

### **Волонтерство в благотворительном центре «Верю в чудо»**

1. Ваше назначение как волонтера и распределение заданий будет зависеть, прежде всего, от вашего личного желания, устремления, профессиональных навыков, при этом будут обязательно учитываться потребности БЦ «Верю в чудо».
2. Вы можете отказаться от выполнения задания, заставляя вас не будут, но постарайтесь объяснить причину координатору БЦ «Верю в чудо», чтобы в дальнейшем учитывать ваши возможности при распределении заданий.
3. Помните, что в сфере волонтерства очень важна регулярность. Лучше делать понемногу, но регулярно, чем совершить грандиозный подвиг, но раз в пять лет.
4. Если вы не можете постоянно участвовать в деятельности БЦ «Верю в чудо», обязательно сообщите об этом координатору по волонтерам, у Центра много задач, где требуется разовая помощь (аниматор, фотограф на акциях, праздниках, уборка и пр.). Если вы чувствуете в себе силы осуществлять волонтерскую деятельность в нескольких направлениях, то можете совмещать несколько способов оказания помощи (примеры: уборка и ответ на телефонные звонки, творческие занятия и помощь в транспортировке).
5. Если вы принимаете помощь (материальную, вещами, игрушками, канцтоварами), не спрашивайте у благотворителя об источнике его дохода и не обсуждайте это ни с кем. Благодарите его за все. Спросите благотворителя о желании назвать себя и познакомиться с благополучателями.
6. Если вы сотрудничаете с БЦ «Верю в чудо», прислушивайтесь к советам координатора и руководителя БЦ «Верю в чудо», обсуждайте с ними ваши идеи. Слаженность работы БЦ «Верю в чудо» – единственное условие, при котором он может приносить пользу людям.  
При этом всегда приветствуются вносимые предложения от волонтеров при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо»: при личных встречах, планерках волонтеров, в письменных сообщениях, по телефону.
7. Если у вас возникают проблемы, не надо бороться с ними в одиночку: всегда можно посоветоваться с более опытным товарищем, координатором отделения, руководителем БЦ «Верю в чудо» или психологом. Чем счастливее и гармоничнее вы будете, тем больше вы сможете сделать.
8. При планировании проведения мероприятия, не соответствующего плану творческих занятий, обязательно проинформируйте координатора отделения и через него руководителя

БЦ «Верю в чудо», решите организационные моменты: подготовка праздника, предупреждение медперсонала, родителей и детей. Вам помогут учесть опыт предыдущих мероприятий и предупредить возможные трудности.

9. Если вас попросили совершить поездку, вам возместят транспортные расходы на проезд до места волонтерства и обратно. Расходы на покупку вещей, необходимых для деятельности Центра (материалы для занятий, памперсы и пр.), возмещаются при условии предварительного согласования с руководителем БЦ «Верю в чудо» / координатором отделения.

10. Постоянно читайте что-то новое по теме. Многие вопросы снимутся сами собой, без необходимости траты своего и чужого времени на объяснения.

11. Категорически запрещается спорить с администрацией детдомов, родителями, персоналом больниц и других учреждений, это может закрыть вход в данную организацию не только вам, но и другим волонтерам.

12. Наша деятельность станет намного эффективнее, если и вы будете привлекать в ряды волонтеров новых людей.

13. При серьезном нарушении пунктов настоящего методического пособия вы можете потерять статус волонтера и отстраниться от участия в волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо».

## **2. Права, обязанности, правила**

### **Общение с благополучателями**

1. Разговаривайте с детьми, спрашивайте, что им нравится в самих себе, чем они «особенны», просите рассказать про разные моменты веселья и радости до и во время болезни.

2. Помните, что вы всегда имеете право отказаться выполнять чью-то просьбу по собственным соображениям этичности. Лучше честно отказаться, чем потом искать выход из трудной ситуации.

3. Не давайте себя использовать и собой манипулировать, люди к этому вообще склонны, особенно когда у них несчастье. Держите дистанцию, ни в коем случае не давайте опекаемым вами людям домашний телефон, адрес и т. д.

4. Никогда не надо давать необдуманных обещаний (особенно детям). Лучше пообещать мало, а сделать много, чем наоборот.

5. Не ждите благодарности от тех, кому вы помогаете, будь то представители БЦ «Верю в чудо» или сами благополучатели. Если вы решили помогать – это ваш личный выбор.

6. Добросовестно выполняйте свою добровольческую деятельность. Вы должны понимать свою ответственность перед людьми, которым предложили помощь: детьми, родителями, медперсоналом, воспитателями, ведь они надеются на вас.

### **Принципы волонтерской деятельности**

Знаний и умений обыкновенного человека достаточно для волонтерской деятельности. При этом получение новых знаний и навыков, и передача их другим волонтерам всегда приветствуется.

1. Инициативность. Проявление волонтером способности к самостоятельным активным действиям. Инициативность характеризует настоящих добровольцев, их хозяйское отношение и гражданское участие в жизни общества. Можно сказать: «Волонтер не ждет, когда его попросят что-то сделать, он видит, что нужно делать, или спрашивает об этом сам!».

2. Командность. Волонтеры всегда работают в паре, все волонтеры помогают друг другу и едины в своих стремлениях.

3. Конфиденциальность. Неразглашение личной информации о детях, диагнозах и прочей информации, являющейся конфиденциальной.

4. Личное действенное (непосредственное) участие в добровольческих проектах отличает волонтера от жертвователя денег.

5. Нацеленность на развитие общества отличает подлинного волонтера от человека, который интересно проводит время, ищет личные выгоды в помощи другим или отстаивает интересы своей организации. Подлинный волонтер ищет сотрудничества с другими или, по край-

ней мере, открыто выражает свою солидарность. Организации, которые замыкаются только на своих проектах или задачах, используют для себя идею добровольчества, но не развивают культуру добровольчества в обществе.

6. Осознанность – порыв к добровольческой деятельности должен идти изнутри, от собственных убеждений и ценностей. Доброволец глубоко осознает и оценивает свои мотивы, цели и задачи, ход и средства добровольческой деятельности.

7. Потребности нуждающегося – это должно стоять на первом месте, ни в коем случае не ваше желание помочь ему.

8. Равенство – все люди равны: ребенок ли он, взрослый ли, новичок или опытный волонтер.

9. Радость деятельности – ваша помощь должна делать счастливым и вас.

10. Терпимость – дети могут быть капризными, требовательными, но они просто дети.

### **Цели волонтерской деятельности**

1. Содействие и помощь в достижении целей и задач Центра, направленных на улучшение жизни тяжелобольных детей, детей-сирот и детей, проходящих лечение в больницах города.

2. Добровольчество – это школа воспитания человечности, благодаря чему человек может стать зрелой личностью, создать крепкую семью и воспитать детей через собственный пример.

3. Поиск единомышленников, неформальное общение волонтеров.

### **Цели при взаимодействии с тяжелобольными детьми**

1. Поддержка тяжелобольных детей, проходящих лечение, особое внимание к детям (в т. ч. и находящимся на длительном лечении) в Детской областной больнице г. Калининграда путем творческой поддержки и организации их досуга.

2. Снижение дистресса, связанного с госпитализацией и болезнью.

3. Повышение уровня общей культуры среди больных детей.

4. Сохранение и развитие воображения, творчества и способности играть.

5. Социальная реабилитация детей.

6. Обучение детей ответственности, инициативе, творческому подходу, получение практики самостоятельного решения проблем.

7. Развитие творческих способностей больных детей.

8. Повышение самооценки детей.

9. Поддержание непрерывности жизни.

10. Сохранение чувства идентичности, позитивного образа тела.

11. Поддержка родственников больных детей и сохранение отношений Родитель–Ребенок.

### **Цели при работе с детьми-сиротами**

1. Социализация детей-сирот.

2. Содействие развитию детей.

3. Обучение детей ответственности, инициативе, творческому подходу, получение практики самостоятельного решения проблем.

4. Повышение самооценки детей.

5. Уход за больничными детьми-сиротами.

### **Права волонтера**

#### **Волонтер имеет право:**

1. Выбирать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и устремлениям, на подходящий для себя период.

2. Сменить вид выполняемой деятельности.

Получать всю необходимую информацию, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач.

3. Обращаться за помощью к другим волонтерам БЦ «Верю в чудо».
4. Осуществлять деятельность в безопасном для жизни и здоровья режиме.
5. Привлекать в ряды волонтеров новых людей.
6. Посещать семинары, тренинги, мастер-классы, курсы по повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей.
7. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо».
8. Отказаться от выполнения задания по уважительным причинам.
9. Являться приверженцем любого традиционного вероисповедания.
10. Прекратить свою деятельность в БЦ «Верю в чудо» при желании или невозможности осуществлять возложенные задачи.

### **Обязанности волонтера**

#### **Волонтер должен:**

1. Уважать и следовать целям и принципам БЦ «Верю в чудо», поддерживая его авторитет.
2. Уважительно относиться к волонтерам и другим добровольцам БЦ «Верю в чудо».
3. Четко, честно и добросовестно выполнять отведенную ему работу.
4. Придерживаться договоренностей и обещаний.
5. Пресекать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности.
6. Не разглашать сведения, носящие конфиденциальный характер, в т. ч. диагнозы, сведения личной жизни благополучателей.
7. Принимать поддержку, следовать указаниям и советам более опытных волонтеров.
8. Участвовать в дополнительном обучении на еженедельных волонтерских встречах (тренинги, мастер-классы, круглые столы и проч.).
9. Соблюдать личную гигиену, обязательно надевать на обувь бахилы, которые можно взять в Волонтерской.
10. Зимой и в дождливую погоду осенью и весной бахилы надевать на сменную обувь.
11. Соблюдать технику безопасности.
12. Перед занятием следует мыть руки и обрабатывать руки, инструменты и канцтовары антисептическим гелем, лежащим в ящичках стеллажей в игровых комнатах отделений.
13. Перед посещением детей следует надеть волонтерский жилет (футболку), а в отделениях Онкогематологии и Кардиологии – медицинскую маску, которую можно взять в Волонтерской.

#### **Запрещено волонтерам**

1. Требовать материального вознаграждения за свою деятельность.
2. Использовать имя БЦ «Верю в чудо» в целях личного обогащения.
3. Осуществлять действия, которые могут нанести детям и/или БЦ «Верю в чудо» ущерб.

#### **Запрещено в больнице**

1. Нарушать внутренний распорядок и правила больницы.
2. Вступать в конфликты с персоналом больницы.
3. Спрашивать диагноз ребенка у постовой медсестры, родителей и самих детей.
4. Выполнять самостоятельно медицинские манипуляции, процедуры, в т. ч. прием лекарств, закапывание капель и пр. При отсутствии согласования лечащего врача и родителей категорически запрещается рекомендовать к применению и применять самостоятельно любые средства лечения.
5. Покупать и приносить лекарства даже по просьбе родителей больных детей.
6. В больнице и на ее территории курить и употреблять любые алкогольные напитки (даже слабоалкогольные, например, пиво).



### **Запрещено при общении с детьми**

1. Посещение детей в нездоровом состоянии или после длительного контакта с инфекционными больными.
2. Сообщать информацию о детях посторонним лицам.
3. Выводить ребенка за пределы больницы, за исключением детей, у которых есть письменное разрешение родителей, или детей-сирот с письменного разрешения руководства Детского дома.
4. Передавать ребенка в отделении и вне отделения посторонним людям даже на непродолжительное время.
5. Кричать на ребенка, наказывать, применять силу.
6. Давать ребенку какие-либо продукты, т. к. у детей возможны противопоказания.
7. Осуществлять действия, которые могут оскорбить или унижить честь и достоинство детей, в т. ч. дискриминационного характера.
8. Давать ложные надежды, например, о следующем посещении, подарках и др.
9. Приходить в алкогольном или наркотическом опьянении.
10. Заниматься пропагандой любых религиозных, сектантских (в т. ч. сайентологических) и языческих взглядов среди детей, родителей и медперсонала, а также распространять соответствующие печатные, видео- и другие материалы, в т. ч. направленные на любое религиозное и «внутреннее» развитие.

### **Внешний вид волонтера**

1. Нельзя носить короткие юбки, а также одежду с элементами, сильно открывающими область декольте, спину, плечи, живот.
2. Нельзя носить грязную, неаккуратную одежду.
3. Нельзя использовать слишком большое количество духов, т. к. возможно возникновение аллергической реакции на запах у детей.

### **Окончание добровольческой деятельности**

1. Волонтер может добровольно покинуть БЦ «Верю в чудо», расторгнув договор, предупредив координатора Центра за неделю, но не ранее выполнения взятых на себя обязательств.
2. Добровольный уход волонтера не запрещает иных интересных для обеих сторон форм взаимодействия и сотрудничества.
3. БЦ «Верю в чудо» может расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения волонтером договорных обязательств и/или настоящего Пособия.
4. В случае разглашения волонтером сведений, носящих конфиденциальный характер, договор подлежит немедленному расторжению.
5. В случае нарушения настоящего Пособия волонтер теряет свой статус и отстраняется от участия в деятельности БЦ «Верю в чудо».
6. В случае расторжения договора волонтеру следует сдать пропуск и жилет/футболку координатору или руководителю БЦ «Верю в чудо».

### **Правила фото- и видеосъемки в больнице и детских домах**

1. При осуществлении фото- и видеосъемки на первом месте по значимости стоят интересы ребенка и его родителей, нельзя ущемлять их права и желания.
2. Любая фотосъемка должна происходить только с согласия родителей ребенка. Они должны знать, кто вы, зачем вы фотографируете. Обязательное условие – родители должны получить удачные фотографии своего ребенка либо лично от вас, либо через координатора отделения.
3. Не лишним будет и согласие ребенка. Не все дети любят фотографироваться, и, если ребенок отказывается фотографироваться, не упорствуйте, откажитесь от съемки. Если фотосъемка именно этого ребенка нужна для работы БЦ «Верю в чудо», отложите съемку на время привыкания к вам ребенка или передайте ее более опытному волонтеру.

4. Лучше заранее узнать у родителей или ребенка, что он хотел бы видеть на фотографии.
  5. Сделанные вами фотографии и видеоматериал должны вызывать только светлое чувство.
  6. Не следует фотографировать, делать видеосъемку:
    - все подряд, ради процесса;
    - для оттачивания своей техники фотографирования;
    - для повышения своего статуса фотографа, снимающего «горяченькое»;
    - моментов горя, смерти, медицинских манипуляций и т. п.;
    - стомы, дефекты кожи, лица, лысые головы, вообще любые дефекты детей.
  7. Убрать из кадра дефекты и посторонние предметы, используя стандартные фотографические приемы:
    - глубину резкости;
    - ракурс;
    - положения головы или тела ребенка;
    - свет и тень.
  8. Типичные ошибки:
    - фотографирование ребенка сверху вниз, с высоты своего роста. Ребенка нужно снимать с высоты его роста, от уровня его подбородка или груди;
    - лишние детали в кадре (медицинское оборудование, трубы и т. д.);
    - отсутствие динамики: статичность и лицо строго в направлении объектива.
  9. Готовые фотографии:
    - сделанные фотографии следует в течение 2-х дней предоставить в БЦ «Верю в чудо»;
    - около 10 фотографий (в оригинальном качестве) отправить на e-mail БЦ «Верю в чудо»;
    - остальные фотографии на CD-диске или USB-носителе передать координатору БЦ «Верю в чудо» или руководителю;
    - опубликовать в группе «Верю в чудо» на сайте vkontakte.ru в соответствующих разделах с подписью каждой фотографии;
    - координатор отделения оформляет готовыми фотографиями стенды в игровых комнатах и Детских домах.
- 9.1 Оригиналы фотографий печатает координатор отделения или хранитель фотоистории и раздает их детям, ведь фотографии помогают детям сохранить в памяти эпизоды их жизни.
- 9.2 Ежемесячно сохранять все фотографии с творческих занятий и праздников на диск и оставлять в Волонтерской для руководителя БЦ «Верю в чудо».
- запрещено публиковать фотографии на других сайтах;
  - если вы желаете разместить фотографии в своем личном профиле в социальных сетях, обязательно подписывайте фотографии и размещайте только групповые фотографии. В любом случае все фотографии должны быть размещены на сайте vkontakte.ru в группе БЦ «Верю в чудо».

#### **Правила получения подарков для БЦ «Верю в чудо»**

1. После получения информации от администратора Центра о необходимой встрече с дарителем и получении подарка следует согласовать с дарителем место и время встречи.
2. Не опаздывать на встречу с дарителем. В случае опоздания необходимо предупредить дарителя заранее.
3. При личной встрече с дарителем необходимо представиться и рассказать о БЦ «Верю в чудо» и своих обязанностях. Начинать разговор с фразы: «Здравствуйте, я волонтер благотворительного центра “Верю в чудо”».
4. Приняв подарок, следует искренне поблагодарить дарителя.
5. Рассказать дарителю о последних новостях Центра, предстоящих праздниках, мероприятиях или акциях. Дать несколько флаеров Центра.
6. Спросить у дарителя разрешения публикации информации о факте дарения. Сообщить дарителю, что опубликовываться будет любой, даже не очень большой факт дарения с целью

показать другим людям, что БЦ «Верю в чудо» помогают реальные люди, и что каждый конкретный человек поддерживает деятельность Центра любым участием. В случае положительного ответа спросить имя дарителя и фамилию.

7. Принятый подарок с указанием Ф.И.О. дарителя и получившего волонтера следует оставить в Волонтерской в отдельном пакете (чтобы подарки не смешивались) и подписать.

8. Сообщить администратору БЦ «Верю в чудо» о получении и доставке подарка.

### **3. Волонтерам-стажерам в направлении поддержки больных детей**

#### **О чем вам стоит помнить, помогая больным детям**

1. Если вы решили постоянно контактировать с больными детьми и быть для них поддержкой – они ваши друзья. Так и следует относиться к ним. Больные дети – это не подчиненные, не объекты для поклонения или жалости.

2. Приходите к детям со светлым лицом, приносите им только светлое в себе.

3. Не навязывайте детям свое вероисповедание, не надо спрашивать и вести беседу о вере, смысле жизни, Боге и т. п.

4. Не говорите с больными детьми о смерти. Не сообщайте им о смерти их друзей по больнице. Говорить об этом или нет, решают только родственники детей.

5. Не говорите с детьми об их болезнях. Если дети сами заговорили об этом, никогда не произносите удивленных и негативных восклицаний. Не говорите им о том, что слышали от врача. Врач сам скажет им все, что считает нужным. Не осуждайте в присутствии детей и родственников действия врачей.

6. Выполняйте свои обещания, которые дали детям. Если вы не уверены, что выполните их, то ни в коем случае ничего не обещайте. Помните о том, что дети будут ждать.

7. Помните о том, что больные дети могут быть не в настроении или плохо себя чувствовать. Поэтому убедись, не тягостно ли будет им ваше общество. Никогда не обижайтесь на них. Дайте им понять, что всегда готовы с ними общаться.

8. Не мешайте детям сделать что-то самостоятельно, не гасите в них инициативу. Посмотрите, как ребенок действует сам – вы сможете многое узнать о нем.

9. Не думайте о том, что больным детям нужны от вас только подарки. Им нужна ваша заинтересованность, общение с вами.

10. Будьте смешным, интересным, проявляйте интерес к увлечениям детей.

11. Если у ребенка депрессия, постарайтесь его порадовать. Если он плачет, утешайте его. Иногда полезно и помолчать вместе.

12. Помните о том, что больные дети дают вам не меньше, чем вы им. Не забывайте благодарить их за все.

#### **Период стажерства**

Стажерство – важный этап начала волонтерской деятельности. Приняв для себя решение стать добровольцем, важно понимать, что для того, чтобы стать самостоятельным волонтером и преодолеть внутренние барьеры, стать уверенным и реализовывать волонтерские амбиции, необходимо набраться опыта и на практике изучить деятельность изнутри. В этом новичкам всегда готовы помочь координаторы БЦ «Верю в чудо» и другие опытные волонтеры.

Формат стажерства в БЦ «Верю в чудо» зависит от выбранного вами направления деятельности, и, как правило, включает в себя посещение четырех обучающих волонтерству занятий:

- стажер просто приходит и помогает «основному» волонтеру в проведении запланированного занятия, общается с детьми.
- стажер предлагает идеи для занятия «основному» волонтеру, и они вместе продумывают пути их воплощения.
- стажер готовит примерно половину занятия и согласовывает весь план занятия с «основным» волонтером.
- стажер полностью продумывает план занятия, обсуждает его с «основным» волонтером и самостоятельно проводит занятие, «основной» волонтер занимает позицию помощника.

Как правило, после четвертного стажерства волонтер готов самостоятельно проводить занятия. За это время он успевает познакомиться с основными моментами. Также время стажерства позволяет ему поработать с разными волонтерами, каждый из которых знакомит его со своей тактикой, техникой, атмосферой проведения занятия. Таким образом, новый волонтер получает сразу хороший опыт проведения занятий и одновременно выбирает для себя наиболее близкий ему способ общения с детьми и построения занятий.

Время стажерства может быть продлено по желанию стажера или по рекомендациям «основных» волонтеров. После стажировки волонтер должен быть готов при необходимости оказать соответствующую помощь поставленному к нему волонтеру-стажеру.

Но даже в случае, если вы только изъявили желание стать добровольцем БЦ «Верю в чудо», но уже заинтересованы в участии в праздничном или ином социальном мероприятии, или же хотите предложить собственные идеи для БЦ «Верю в чудо», внести предложения по текущим программам или же поделиться новыми проектами – вы всегда, вне зависимости от стадии стажерства, можете обратиться со своими мыслями к координаторам БЦ «Верю в чудо» или другим опытным волонтерам.

### **Обучающие программы для волонтеров**

Для того чтобы деятельность волонтеров совершенствовалась и становилась более эффективной, в нашем БЦ «Верю в чудо» есть целый ряд обучающих мероприятий, рекомендованных всем волонтерам, как стажерам, так и опытным добровольцам. Посещение их позволит узнать много нового как о помощи детям, так и о самих себе. Более того, именно такие встречи способствуют сплочению, сближению членов нашего коллектива, без чего трудно представить себе слаженную деятельность всех волонтеров.

### **«Волонтерка»**

Само слово «волонтерка» родилось спонтанно из слияния двух слов «планерка» и «волонтеры»: длинное словосочетание «планерка волонтеров» вдруг стало коротким «волонтерка». На ней совместно решаются все насущные проблемы БЦ «Верю в чудо», объявляются важные новости, выдвигаются вопросы на обсуждение. Участвуя в волонтерке, вы имеете прямую возможность влиять на развитие БЦ «Верю в чудо», принимать совместные решения, поднимать волнующие вас вопросы, обсуждать результаты деятельности БЦ «Верю в чудо» и др.

### **Мастер-классы**

В нашем Центре регулярно проводятся мастер-классы. Их ведут люди разных профессий (творческие мастера, танцоры, психологи, театралы, опытные педагоги, иногда сами волонтеры, которым есть что рассказать, чем поделиться). Мастер-класс можете провести и вы, согласовав его тему и убедившись, что она актуальна для определенной группы волонтеров.

На мастер-классе мы учимся на практике творческим техникам, особенностям психологического подхода к детям, развиваем скрытые таланты. Все мероприятия для волонтеров являются частью волонтерской деятельности и поэтому проходят бесплатно.

### **Психологические тренинги**

Психологические тренинги, как правило, проводятся профессиональным и опытным психологом нашего БЦ «Верю в чудо». Данные тренинги направлены на раскрытие собственных возможностей, а также на сплочение коллектива. Их дружественная атмосфера позволит вам не только с пользой, но и с огромным удовольствием провести вечер, узнать много нового о себе и о других волонтерах, как следствие – приобрести заряд оптимизма, хорошего настроения, новых друзей, а главное – новые идеи и направления саморазвития.

### **Круглый стол**

Данная форма обучения на сегодняшний день самая редкая, т. к. в отличие от предыдущих, требует подготовки не одного человека, а всех участников. На круглый стол выносятся волнующая волонтеров тема психологического, организационного или другого характера. На

круглом столе подготовившиеся участники высказывают свои мысли касательно обсуждаемого вопроса, после чего в дружественной дискуссии волонтеры вместе с приглашенными экспертами пытаются найти и принять для себя решения, руководства к последующей деятельности в рамках обсуждаемой темы или ситуации.

### **Обмен опытом с волонтерами из других стран и других организаций**

Волонтеры нашего Центра принимают активное участие в международных конференциях и встречах, проводимых в Калининградской области, Москве, Санкт-Петербурге, в европейских странах. Участие в международной конференции налагает на волонтера большую ответственность, ведь он представляет не только себя, но и БЦ «Верю в чудо», а зачастую – волонтерское движение России. В то же время международные коммуникации делают нашу деятельность более эффективной, творческой, живой, способствуют личностному росту каждого волонтера.

### **Первый раз в больнице**

1. Часы посещения волонтерами: в будни с 16:00 до 19:00, в выходные с 11:00 до 14:00 и с 16:00 до 19:00.

2. Позаботьтесь о сменной обуви или бахилах, обувь можно принести с собой, бахилы можно взять в БЦ «Верю в чудо» (в Волонтерской) или купить на справочном пункте ДОБ.

3. Встретьтесь с «основным» волонтером за 10 минут до начала занятия у Волонтерской.

4. Вместе с «основным» волонтером возьмите необходимые творческие материалы в Волонтерской. Внимательно следите за действиями «основного» волонтера, впоследствии вам нужно будет все делать самостоятельно. «Основной» волонтер выдаст вам пропуск, жилетку, покажет, где брать творческие материалы, медицинские маски, бахилы.

5. В первый раз пройдите в отделение вместе с «основным» волонтером, постарайтесь запомнить дорогу.

6. Здоровайтесь с медперсоналом, вахтерами и охранниками и улыбайтесь, от таких мелочей зависит восприятие волонтеров в больнице. Это очень важно!

7. «Основной» волонтер расскажет вам (если он забыл, сами уточните у него):

- расположение туалета и где можно помыть руки;
- правила и особенности общения с детьми (что их может напугать, расстроить, что лучше не спрашивать);

- правила нахождения в отделении: игровой, палатах (свет, окна).

8. Перед общением с детьми вымойте руки и обработайте их антисептическим гелем. Если вы находитесь в отделении Онкогематологии или Кардиологии, протрите принесенные канцтовары и инструменты антисептиком. Это важно!

9. Приходя в отделение к детям, здоровайтесь.

10. Разложите инструменты, материалы для творческих занятий на столе (в игровой, столовой, палатах, в зависимости от условий отделения), предварительно постелив скатерть.

11. Не следует класть вещи и садиться на кровати детей и родителей в палатах, используйте стулья.

12. Пройдитесь по всем палатам, приглашая детей на занятие (например: «Привет! Я волонтер благотворительного центра “Верю в чудо”, пойдёмте лепить, рисовать. Там все детишки отделения. Будет здорово!»).

13. Проведите запланированное занятие.

14. Поблагодарите детей по окончании занятия.

15. Тщательно уберите за собой (протрите стол, при необходимости – пол (если разлили воду, краски, рассыпали блески и пр.). Все должно быть чистым, как до вашего прихода.

16. Повесьте готовые работы вместе с детьми или, если у них нет возможности сделать это вместе с вами, самостоятельно – на стендах в игровой комнате отделения.

17. Совершайте прогулки с детьми за территорию Детской областной больницы, только предварительно получив письменное разрешение или другие дополнительные разрешающие документы от координатора либо руководителя Центра.



18. Отнесите все взятые материалы для творческих занятий назад в Волонтерскую, аккуратно все разложите на свои места.

19. Соблюдайте порядок в волонтерских помещениях.

20. Представьте отчет о проделанной работе в электронном виде на форуме Центра в соответствующей теме, указав по форме (время, дата, тема занятия, количество детей, волонтер, результат занятия, особенности).

21. В случае если не удалось открыть форум, отправьте отчет по электронной почте координатору отделения.

### **Как общаться с родителями больных детей?**

Болезнь ребенка – очень сложный период в жизни семьи, и каждый родитель справляется с этим по-своему: уходит в себя, становится агрессивным, старается отстраниться и не замечать проблем, или быть вездесущим супер-родителем. От психологического состояния родителей и от климата в семье напрямую зависит психологическое состояние ребенка. Поэтому очень важно, чтобы рядом находились люди, способные поддержать членов семьи, оказать сильную социально-психологическую помощь.

Для волонтеров, работающих в детских больницах, очень важно уметь эффективно общаться с родителями больных детей, уметь наладить с ними контакт. Однако зачастую это оказывается сложнее, чем может показаться на первый взгляд. Волонтер может испытывать неудобство, стеснение и даже чувство вины, общаясь с людьми, чьи дети тяжело и неизлечимо больны, а может быть даже и при смерти. Сами родители могут плохо идти на контакт, быть агрессивными или слишком безразличными. Следует знать некоторые особенности поведения людей в подобной ситуации. Отметим, что особо важным моментом для волонтера на этапе установления контакта с семьей ребенка является четкое ограничение рамок общения – объяснение членам семьи, что вы можете и не можете предложить в отношении времени и возможностей. Это предотвратит неудобное, а возможно, и неприятное непонимание в будущем.

Один из возможных вариантов поведения родителей – уход от внешнего мира, погружение в себя. Человек тяжело идет на контакт, почти ни с кем не общается, полностью занят своими мыслями. Болезнь ребенка воспринимает как огромное несчастье, из которого не пытается найти выход, слабо сотрудничает с врачами, настроен пессимистически. В общении с таким родителем важно сохранять терпение и доброжелательность, проявить заинтересованность к нему, предложить элементарную бытовую помощь. Может быть, не с первого раза, но со временем человек откликнется и потянется к вам. С таким родителем важно поговорить на отвлеченные темы, не касающиеся ребенка и его болезни, не затрагивайте эту тему сами, если мать (отец) не поднимает ее.

Следующий тип родителей – родители в состоянии шока. Возможно, они недавно узнали о болезни ребенка и еще не выработали к ней четкого отношения. Эти люди находятся в метаниях, они могут быть импульсивными, могут искать ответ на свои вопросы у каждого встречного и в самых неожиданных местах. Задача волонтера в этом случае – уметь слушать людей. Человеку в состоянии шока нужно выговориться. Здесь подчеркнем, что слушать нужно, но вступать в разговоры о правильности методов лечения, обсуждать действия медперсонала, говорить о прогнозах лечения – ни в коем случае нельзя! Если человек напрямую спрашивает, заглядывая в глаза, – «А правда все будет хорошо?» – постарайтесь как можно мягче уйти от ответа, ни в коем случае не отвечайте на подобные вопросы. Возможно, вам придется выслушивать одни и те же истории снова и снова – это один из защитных механизмов при стрессе.

Также родители могут проявлять злость, агрессию, негодование, которые могут выплескиваться на окружающих, в том числе и на волонтеров. Не принимайте это близко к сердцу, негативные эмоции служат людям для снятия нервного напряжения. Человек в состоянии стресса часто действует неадекватно, его агрессия и негодование не относятся лично к вам. Нужно попробовать помочь им выразить свои чувства, выговорить проблемы, но, если человек никак не идет на контакт – оставьте его, не проявляйте навязчивость. Как правило, агрессивное поведение – недолгий этап, со временем он проходит. Если родитель готов общаться – поговорите о позитивном, похвалите достижения ребенка (творческие и учебные, разумеется), обсудите что-нибудь приятное.



Еще один условный тип – адекватные родители. Общаться с ними легче всего. Как правило, это люди, смотрящие на будущее с оптимизмом, реально оценивающие возможности и состояние своего ребенка. Главное правило здесь – искренность, понимание и доверие. Предлагайте помощь, если человек говорит – слушайте, если плачет – утешьте, если смеется – смейтесь вместе.

Подводя краткие итоги, можно выделить основные этические принципы, которым волонтерам целесообразно придерживаться при общении с родителями больных детей:

- Искренность – самый важный момент, люди тонко чувствуют фальшь. Не можете говорить искренне – промолчите.
- Конфиденциальность – разумеется, никакие сведения, полученные при общении с семьей, никогда не должны разглашаться.
- Инициатива – не бойтесь родителей, идите на контакт первыми, вы нужны им.
- Отношение к жизненным ценностям семьи – какой бы образ жизни ни вела семья, каких ценностей ни придерживалась, согласны вы с ними или нет – проявляйте уважение.

В общении с родителями больных детей важно знать: нет ничего плохого в молчании – в нем рождается доверие.

### **Как помочь детям и их семьям**

1. Будьте вежливы, проявляйте теплоту, постарайтесь установить доверительные отношения.
2. Просите детей рассказать про разные моменты веселья и радости, имевшие место до болезни и во время болезни.
3. Вспоминайте только положительные моменты, достижения заветных целей или каких-либо результатов.
4. Не стесняйтесь проявлять положительные чувства, скрывайте негатив, плохое настроение.
5. Уделяйте родителям время – в той форме, в какой они готовы это принять. Кто-то захочет с вами поговорить, кто-то не захочет, кто-то попросит вас уйти.
6. Не давайте советов.
7. Не предлагайте «чудесных» лекарств, методы народной медицины, услуги колдунов и экстрасенсов.
8. Не навязывайте свое вероисповедание.
9. Не просите денег или каких-либо вознаграждений.
10. Будьте добрыми и искренними.

### **Не следует говорить и делать в случае смерти ребенка:**

1. «Он(а) теперь у Бога» (даже если вы сами в это верите, родители могут не разделять ваших убеждений).
2. «Так лучше».
3. «Могло быть хуже».
4. «У вас еще будут другие дети».
5. «Время все лечит».
6. «Это лучше, что ваш ребенок умер, он теперь не страдает».
7. Не используйте медицинские термины.
8. Не спорьте с родителями, не выражайте несогласие.

### **Можно говорить родителям в случае смерти ребенка:**

1. Если вы не можете подобрать нужных слов, то можно выразить свои соболезнования прикосновениями к родителям, которые переживают утрату: пожать или погладить руку, обнять, поплакать вместе.
2. Если родители разделяют христианскую традицию, то выразить соболезнования можно словами о том, что вы будете молиться за ребенка.
3. Можно сказать о том, что умерший ребенок сделал много хорошего, чему его научили родители: о каких-то его сильных качествах (воле, упорстве, целеустремленности, доброте).

4. Использовать фразы: «Мы скорбим вместе с вами», «Соболезнуем», «Мы разделяем ваше горе».

### **Страхи новых волонтеров**

1. Вы боитесь, что дети к вам привяжутся.

Да, привяжутся, конечно! Но проведенное с вами время принесет им гораздо больше пользы, чем расстроят переживания от расставания.

2. Вы боитесь, что вам будет тяжело морально в общении с детьми-сиротами.

Да, взаимоотношения с больными ребятами и сиротами – непростой душевный труд. И тут нет альтернативы: либо вы берете на себя этот труд и несете все сопряженные с ним тяготы, либо нет. Выбор за вами!

3. Вы боитесь, что своими посещениями сделаете только хуже малышам-сиротам.

На самом деле, нечестно будет лишать детей радости общения! Травмировать посещениями нельзя, если не обещать невозможного. Просто не надо говорить, что хотите забрать их на время или насовсем, обещать приезжать, заранее зная, что у вас не будет возможности выполнить обещанное.

4. Вы чувствуете неловкость при общении.

Важно быть максимально искренними. Дети очень остро чувствуют и переживают фальшь. Ровного отношения ко всем детям в любом случае не будет (так мы устроены – кто-то нравится нам больше, кто-то – меньше), а неловко будет всем. Не нужно чувствовать себя виноватыми. Напротив, то, что вам безразлична судьба малышей, уже много значит для них. Волонтерам нужно быть дружелюбными со всеми малышами, но вести себя возможно более естественно. Это единственно верный вариант поведения. Со временем вам станет легче вести себя именно так.

5. Вы боитесь заразиться от больных детей.

Не стоит этого бояться. Все дети, к которым допускаются волонтеры, не страдают инфекционными заболеваниями, значит, и заразиться нельзя. Но сами дети переживают из-за своих болезней, поэтому ваше внимание будет огромной поддержкой для них.

6. Вы боитесь расспрашивать о диагнозе и самочувствии малыша.

Ни в коем случае не расспрашивайте о диагнозе малыша, он может его не знать, потому что он действительно ужасный. Не беспокойте детей расспросами о самочувствии, не напоминайте о болезни. Вам необходимо, наоборот, сделать все, чтобы ребенок забыл про свои «особенности» и почувствовал себя лучше, веселее, здоровее.

7. Вы боитесь страшного слова «рак», «онкозаболевание».

Вам страшно слышать эти слова, а дети живут с этим диагнозом. У детей разная степень заболевания, у всех есть надежда на выздоровление, и помочь утвердиться им в этой надежде – наша задача.

8. Вы боитесь, что на занятии ребенку вдруг станет плохо.

Обращайте внимание на резкое изменение поведения или настроения ребенка. Если вас что-то тревожит, поделитесь своими опасениями с «основным» волонтером (если вы новичок), родителем, медперсоналом.

9. Вы боитесь, что не сможете приезжать часто.

Если не получается приехать и провести занятие по расписанию, то главное – поставить в известность координатора отделения.

### **4. Вы – волонтер направления Поддержки детей-сирот**

Дорогие волонтеры, не стоит ожидать, что, придя в детский дом, вы значительно измените жизнь детей. Дети в детских домах – это маленькие личности со сформировавшимся мировоззрением и определенными моделями поведения. Строго говоря, они постоянно находятся в казенном учреждении и вынуждены подчиняться его законам. Добиться серьезных изменений невозможно без трансформации самой системы подобных учреждений и педагогического подхода всех их сотрудников. Однако работа волонтера в детском доме делает жизнь в нем светлее и просто приближает ее к реальности вне его стен.

### **О чем вам стоит помнить, приходя в детский дом**

1. Приходите к детям только в том случае, если вами движет не любопытство, не поиск острых ощущений, не чувство долга, не попытка уйти от своих забот и проблем, погрузившись в чужие, и не желание заработать «спасибо» за ваши добрые дела, а потому что такой способ провести время вам важен и ценен.

2. Всегда помните, что вы сами приняли решение прийти в детский дом, вас никто не просил и не заставлял. То, что вы делаете, вы делаете для себя не меньше, чем для детей, а поэтому не рассчитывайте на постоянную благодарность.

3. Старайтесь строить с детьми партнерские отношения, но в то же время сохранять разумную дистанцию, не давая никаких обещаний, не оставляя свой телефон и адрес. В затруднительных случаях обращайтесь за советом к людям, имеющим больший опыт общения с такими детьми (например, координаторам БЦ «Верю в чудо»). Никто из нас не может дать гарантии, что он придет в этот детский дом еще раз, и увидит этого ребенка снова. Поэтому не следует никого «приручать». Не заменяйте детям отца или мать, вы ими не станете, а ребенок получит еще одну порцию разочарования и недоверия к взрослым.

4. Более всего опасна жалость. Либо она унижает ребенка, либо провоцирует использовать вас. Ребенку, даже нуждающемуся в помощи, важны принятие и уважение, но не жалость.

5. Умейте говорить «нет». Если ребенок, например, просит ваш мобильный телефон, чтобы поиграть, не бойтесь обидеть его отказом. Будет гораздо хуже, если ребенок, пользуясь своим положением сироты, начнет вами манипулировать.

6. Будьте скромнее. В таком месте, как детский дом, не стоит заострять внимание на своем служебном положении и финансовых возможностях ни перед детьми, ни перед персоналом. Старайтесь быть детям положительным примером, но помните, что разительный контраст ваших успехов с их бытием способен возбудить и негативные эмоции. Кроме того, это может инициировать попрошайничество как со стороны детей, так и со стороны администрации.

7. Уважайте правила жизни учреждения, в которое вы приходите. Помните, что вы на чужой территории. В детском доме и на его территории ни в ком случае нельзя курить и распивать любые алкогольные напитки, в т. ч. слабоалкогольные. У многих находящихся там детей тяжелая наследственность, а ваше поведение может послужить для нее своего рода спусковым механизмом.

8. Не спешите делать добро, иначе оно может превратиться в зло. Старайтесь не совершать необдуманных поступков и не говорить необдуманных слов, даже руководствуясь самыми лучшими побуждениями.

9. Вас могут ждать неудачи и разочарования. Если вы сделали ошибку, не отчаивайтесь, исправляйте ее немедленно. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

10. Не берите на себя ответственности больше, чем сможете осилить. Пообещать, пусть даже себе самому, и не сделать – гораздо хуже, чем сделать, что можешь, и порадоваться.

### **Первый раз в детском доме.**

1. У координатора детского дома уточните месторасположение, дорогу до детского дома и место встречи с «опытным» волонтером.

2. Перед визитом расспросите о правилах нахождения в детском доме у координатора.

3. Познакомьтесь с воспитателями и детьми.

4. Перед общением с детьми вымойте руки.

5. Придя в детский дом, поздоровайтесь.

6. Разложите инструменты, материалы для творческих занятий на столе (в игровой, столовой, комнатах, в зависимости от условий детского дома), предварительно постелив скатерть.

7. Пригласите детей на занятие (например, «Привет! Я из детского волонтерского центра “Верю в чудо”, пойдёмте лепить, рисовать. Будет здорово!»).

8. Проведите запланированное занятие.

9. Поблагодарите детей по окончании занятия.

10. Тщательно уберите за собой (протрите стол, при необходимости пол (если разлили воду, краски, рассыпали блески и пр.).

11. Напишите отчет о проделанной работе в электронном виде на форуме Центра в соответствующей теме, указав по форме (время, дата, тема занятий, количество детей, волонтер, результат, особенности). В случае если не удалось открыть форум, отправьте отчет по электронной почте координатору детского дома или оставьте сообщение в группе БЦ «Верю в чудо» на сайте [vkontakte.ru](http://vkontakte.ru).

### **Полезная и вредная помощь детям-сиротам**

1. Когда вы решите, что хотите подарить что-нибудь детям из детских домов, то помните, что подарки эти должны быть за их достижения, а не за то, что ребенок – сирота. Потому что дети, которые получают подарки за то, что они сироты, из жалости, постепенно начинают понимать, что можно получать от мира блага не за что-нибудь, а бесплатно, только за то, что ты сирота, сиротство – это способ получить от мира все. И они принимают такую стратегию жизни. Постепенно у детей вырабатывается стиль поведения «я сиротка», который помечен как «эффективный». Суть его состоит в следующем: ты демонстрируешь свое сиротство, после чего просишь что угодно (иногда денег, иногда возможность опоздать или не выполнить поручение, оправдание лени и безответственности). Теперь проследим, что происходит дальше. Выходит воспитанник детского дома в жизнь, начинает учиться или где-то работать в тех же стратегиях: «я сирота, мне больше положено». Не за хорошо выполненную работу, а только за то, что «я сирота». Очень скоро, болезненно и с трудом, бывший детдомовец начинает понимать, что мир ему ничего не должен, что все надо зарабатывать. Выработанная стратегия поведения рушится. А других – нет.

2. Воспитанники детских домов официально именуется «детьми, утратившими родительскую опеку». Главное, чего этим детям не хватает – опеки. Именно в этом смысле и нужно им помогать. Попечитель – тот, кто опекает, т. е. берет на себя ответственность за судьбу ребенка, кто задумывается над тем, какие последствия повлечет то или иное событие и действие: позицию попечителя может занять любой здравомыслящий человек.

3. Детям детского дома не хватает положительного образа взрослого человека, обыкновенного нормального взрослого человека с его подвигами, работами, интересами и бытовыми мелочами. Встреча ребенка с таким человеком (только действительная встреча!) определит его дальнейшую жизнь и поможет самому стать взрослым человеком.

4. Ребенку детского дома крайне необходимо хорошее образование. Как правило, дети детских домов и школ-интернатов учатся хуже своих сверстников. Есть такой термин «педагогическая запущенность», это когда никто в детстве ребенком не занимался. Вроде бы, и «голова светлая», и старается, а оценки плохие, ведь у ребенка нет навыка интеллектуальной деятельности или простого целенаправленного труда (просто чтения, спокойного рисования, прикладного творчества по желанию). Учиться таким детям гораздо сложнее, приходится «пробираться» и брать с боем то, что обычные дети легко проскочили, читая с бабушкой книжку на диване. Ведь не секрет, что программа начальной школы осваивается во многом за счет чтения книжек вне школы и прогулок с родителями, а не на школьной скамье. Но детдомовец редко попадает в хорошую школу, а если попадает, то часто «не тянет» и переводится в коррекционную. Сначала ребенку нужна индивидуальная образовательная программа, и значит, талантливый учитель. Если вы настолько образованы, что можете научить ребенка учиться, то цены вам нет! Помогите хотя бы одному, это и есть попечительство высшей пробы! Важно научиться «далеко смотреть» и за каждым повседневным действием видеть возможное будущее ребенка.

## **Памятка волонтерской группы Движения «Даниловцы» в детской психиатрической больнице**

### **Кто мы, кто наши подопечные, и что мы делаем?**

1. Мы – волонтерская группа в детской психиатрической больнице. Количество действующих волонтеров нашей группы меняется и составляет от 6 до 16 человек. Специфика нашей группы такова, что у нас только девушки. Наши подопечные – девочки от 7 до 17 лет. Это три группы – младшая, средняя и старшая. В каждой группе от 10 до 20 детей (их количество все время меняется).

2. Что происходит до посещения? В закрытой группе «ВКонтакте» (или иным удобным для всех способом) координатор опрашивает волонтеров группы, кто сможет быть на ближайшем посещении. С учетом количества волонтеров, координатор или волонтер по согласованию с координатором заранее подготавливает активность для детей (заготовки к поделкам, игра, плакат и т. д.). Почему заранее? Большей части наших подопечных ножницами пользоваться нельзя (требование больницы), и на посещении у волонтеров есть время дорезать пару нехватящих деталей – но вырезать все заготовки времени нет.

3. Как проходит наше посещение? Мы встречаемся во вторник и четверг у выхода из метро (опытные волонтеры порой приезжают прямо к больнице. Однако новому волонтеру лучше дойти до больницы в сопровождении координатора и других волонтеров). Мы проходим пост охраны и заходим в здание. Мы кратко проговариваем план грядущего занятия с подопечными и обсуждаем, кто в какую группу сегодня хотел бы пойти. Затем мы поднимаемся в отделение. Там надеваем бахилы или сменную обувь, молимся (по желанию) и расходимся по группам.

4. Младшая группа. Девочки от 7 до 12 лет – от 10 до 20 человек. Мы достаем из нашего шкафчика волонтерские принадлежности (клей, фломастеры, бумагу, салфетки и т. п.) и идем в класс на занятие. Дети встречают нас, задают миллион вопросов. Мы с детьми сдвигаем столы в один длинный стол, ставим стулья, дети рассаживаются. Потом мы знакомимся – волонтеры называют свои имена, а девочки по кругу – свои. Пока этого не произойдет, занятие мы не начинаем. Как правило, мы делаем с девочками открытку или поделку из бумаги. Раздаточный материал для нее заранее готовит координатор группы или кто-то из волонтеров. Новый волонтер может помогать опытным волонтерам с раздачей и сбором материалов, затем помогать подопечным в создании и подписи поделки, затем беседовать с подопечными.

5. Средняя группа. Девочки от 10 до 17 лет – от 10 до 20 человек. Группа очень похожа на старшую, но часть девочек с задержкой развития, поэтому многие из них ведут себя, как дети помладше. Группа очень ласковая, тихая и дружелюбная. Здесь мы делаем простенькие поделки, как и с младшими, часто приносим раскраски, иногда девочки включают нас в свои настольные игры. Новый волонтер может помочь здесь не только в создании поделки, но и общением с девочками, в этой группе девочкам часто нужен тактильный контакт, они обнимают волонтеров, ждут, запоминают по имени.

6. Старшая группа. Девочки от 12 до 17 лет – от 10 до 20 человек. Мы заходим, предлагаем заняться поделками или настольными играми, выбираем занятость и приготавливаем место для занятия: сдвигаем столы и знакомимся с новенькими девочками. Затем раздаем материалы и рассказываем, как делать открытку или поделку, или разбираемся в правилах настольной игры. Сейчас в «арсенале» группы «Диксит», «Манчкин», «Активити», «Свинтус» и «Сквирики». В процессе игры или создания поделки мы разговариваем об обычных вещах (настроении, распорядке дня, книгах), иногда девочки рассказывают о болезни, об обстановке дома, порой им необходимо поговорить о чем-то важном, существенном для них. Мы, как волонтеры и друзья, стараемся быть ненавязчивыми и чуткими: порой ребенку необходим не совет, а просто сочувствие, понимание, что его слушают и слышат, а также ощущение безопасности рядом со взрослым. Новому волонтеру здесь всегда рады, расспросят о жизни, работе, учебе, замужестве.

7. Средняя и старшая группа порой объединяются.



8. Когда занятие подходит к концу, мы собираем наши материалы (клей, фломастеры, салфетки, ножницы, ручки и карандаши и т. п.) и прощаемся с девочками, провожаем их на ужин. Порой по согласованию с персоналом волонтерская группа может дождаться подопечных с ужина и приема лекарств, и доделать поделку / доиграть в игру, однако это нежелательно по многим причинам и происходит достаточно редко. Затем мы всей группой идем к метро и обсуждаем посещение или просто болтаем о том о сем. Иногда мы можем пойти всей группой в кафе, чтобы более подробно обсудить активность с детьми и дела нашей волонтерской группы.

9. Мы стараемся вовлечь, но не принуждаем детей к занятию с нами. Если ребенок отказывается – это его право. Наша задача – показать, что мы здесь, и если он надумает, то сможет к нам присоединиться. Однако если ребенок надумал сделать долгую поделку в конце занятия – мы вправе мягко отказать, сославшись на объективный недостаток времени. В младшей группе, как правило, с нами хотят заниматься все дети, порой 1-3 девочки заняты своими делами. В старшей и средней группах бывает по-разному, и с нами хотят заниматься от 1 до 10 детей; заранее это предугадать невозможно.

10. Некоторые дети попадают в больницу периодически. Мы рады видеть старых знакомых. Однако большей частью состав подопечных меняется. Девочки находятся в больнице порядка месяца-двух, реже дольше, поэтому волонтерам время от времени приходится повторять наши правила новым подопечным.

11. Мы не балуем подопечных подарками, считая, что общение дороже. Однако у нас есть традиция дарить скромные одинаковые подарки всем девочкам на Новый год и Рождество, на Пасху, и каждой на день рождения.

12. Важно помнить, что конечная ответственность перед подопечными, персоналом, другими волонтерами и движением «Даниловцы» лежит на координаторе группы – он обязан быть в курсе всего, что происходит в группе.

### **Правила нашей волонтерской группы**

1. Почему волонтеру важно не опаздывать? В больнице у девочек достаточно строгое расписание. Нам, волонтерам, выделено в нем четкое время. Если мы из-за опозданий приходим позже, то не успеваем доделать задуманную поделку или доиграть в игру. Это сильно расстраивает и нас, и наших подопечных.

2. Почему волонтеру важно заранее сообщить координатору о том, сможет он или нет быть на посещении? Координатор совместно с активными волонтерами планирует каждое посещение. Не зная заранее точного количества волонтеров, координатор не сможет грамотно подобрать активность для каждой группы и распределить ресурсы. Это неэффективно и приводит или к суете и цейтноту, или к тому, что волонтер чувствует себя лишним.

3. Почему волонтеры нашей группы – только девушки? Наши подопечные – девочки. Это требование больницы.

4. Почему волонтеру важно не давать девочкам некоторые предметы (колюще-режущие: ножницы, ножи, иголки, гелевые ручки, ключи и т. п., а также длинные нитки, веревки, ремни и пр.)? Некоторые из наших подопечных попали в больницу из-за попытки суицида, некоторые – с агрессией. Если дать детям эти предметы, это (теоретически) может привести к серьезным проблемам как максимум, и к обоснованной тревоге персонала больницы как минимум. Это запрещено, это требование больницы. Данное правило менее строго действует в старшей группе – по согласованию с персоналом старшие девочки под присмотром волонтеров и координатора во время занятия могут пользоваться ножницами с закругленными концами и гелевыми ручками.

5. Почему волонтер не может дать подопечному свой телефон попользоваться? Некоторые подопечные лежат с алкогольной или наркотической зависимостями. Мы не можем быть уверены, как именно подопечная воспользуется телефоном. Это может привести к неприятным последствиям.

6. Почему волонтеру не стоит дарить подарки подопечной, даже если у них установились теплые товарищеские отношения? Девочки лежат в больнице примерно месяц-два и дольше без родителей, и тесно общаются между собой. Подарки одному ребенку – это всегда недовольство и зависть остальных 30-60 девочек и вопросы: «Почему ей подарили, а мне нет? Чем она



лучше? Чем я хуже?». Почему мы даем попользоваться на посещении, но не дарим и не одалживаем на несколько дней клей, фломастеры, салфетки, цветную бумагу и прочее? Захочет и получит одна девочка – будет требовать вся группа. Это не раз проверено практикой.

7. Почему волонтеру важно стараться хранить свои личные границы? Специфика группы такова, что девочки очень нуждаются в любви и внимании, но не все из них умеют соблюдать чужие границы. Если волонтеру неприятно, что подопечная заглядывает в сумку, трогает волосы, украшения или одежду, слишком сильно сжимает в объятиях, или иное – необходимо спокойно и внятно сказать: «Мне это не нравится. Пожалуйста, не делай так». Если ребенок не способен остановиться (так бывает!) – надо трезво оценить ситуацию и просить помощи у опытных волонтеров, координатора, воспитателя группы.

8. Почему волонтеру важно уметь отказывать? Специфика группы такова, что некоторые девочки могут настойчиво просить подарить им какую-то мелочь (блокнот, тетрадку, фломастер и т. д.), позволить сделать 3 поделки вместо одной, оставить клей и т. п. Казалось бы, ерунда – ну разве жалко дать ребенку лишний лист картона? Однако это порождает цепную реакцию во всей группе – и вот уже не одна, а 10 или 20 девочек требуют у вас такой же подарок, 3 поделки, клей и картон именно такого цвета. Вы вынуждены отказывать, и при этом отказе вы встречаетесь с недовольством 10 или 20 детей. Хорошо подумайте, сумеете ли вы с этим справиться? Проще мягко отказать вначале одному ребенку, чем позже всей группе.

9. Почему волонтеру нет необходимости покупать дорогие расходные материалы за свой счет? Добровольческое движение «Даниловцы» обеспечивает все группы простыми необходимыми материалами (цветная бумага, картон, краски, клей и т. п.). Если новый волонтер хочет сам подготовить активность – ее надо утвердить с координатором группы, и взять нужные материалы. В исключительных случаях, когда душа требует праздника и чего-то совершенно особенного, не возбраняется купить на свои средства. Однако мы искренне считаем, что самое главное в нашем волонтерском служении – это сам факт нашей встречи с детьми, диалог, а открытка или поделка – это просто инструмент этот диалог (порой молчаливый!) завязать. Общение гораздо важнее материальных вещей, и не стоит делать акцент на них. Практика показывает, что дети быстро «избаловываются», и «упрощение» поделки после серии чего-то «впечатляющего» вызывает у них только недовольство и ворчание. Это нормальная предсказуемая реакция, но стоит ли ее провоцировать?

10. Почему лучше ничего не обещать подопечным? Обстоятельства могут сложиться так, что вы не сможете сдержать свое обещание. А несдержанное обещание – это всегда чувство вины для вас и большое огорчение для ребенка. Не говорите: «Я обещаю», говорите: «Не могу сказать точно, но постараюсь».

11. Почему волонтеру крайне важно заботиться о себе? Специфика группы такова, что психологическая обстановка довольно «токсична». Даже если девочки не рассказывают историй из своей жизни (которые бывают довольно горькими!), это «витают в атмосфере». Как можно позаботиться о себе? После посещения поделиться чувствами и переживаниями с другими волонтерами, давать себе отдых и не «неволить» посещениями группы, регулярно посещать встречи психологической поддержки «Даниловцев» (это бесплатно!). Пожалуйста, не пренебрегайте этим. Практика показывает, что волонтер перегорает мгновенно, если не делает этого!

12. Почему важно быть вежливым с персоналом больницы, не вступать в конфликты? Постороннему человеку отношения персонала и пациенток могут показаться странными, может появиться желание защитить ребенка. Однако не стоит вмешиваться в чужие отношения или конфликты и спешить занимать какую-то сторону, не зная всей картины целиком. Мы в больнице – гости на полтора часа. Мы уйдем, а нашим подопечным жить с персоналом 24 часа в сутки на протяжении нескольких недель. Не стоит осложнять им жизнь и ставить под угрозу деятельность волонтерской группы в больнице.

13. Почему нельзя фотографировать детей и выкладывать фото в общий доступ? Это нарушение статьи 137 УК «Нарушение неприкосновенности частной жизни». Можно фотографировать только поделки, руки, ноги, стол, и описывать посещение без имен и фамилий подопечных.

14. Почему важно не приходить, если есть подозрение инфекционной болезни? Заведение закрытое, дети находятся кучно в нескольких помещениях, болезнь распространится мгновенно. А это означает карантин на несколько недель и отмену посещений. Подопечные и волонтеры очень скучают друг по другу, поэтому при недомогании надо пропустить посещение.

Мы искренне любим наших подопечных. Именно поэтому мы поступаем так, а не иначе.

### **Что можно и нужно делать в волонтерской группе**

1. Можно дружески обниматься, если подопечные встречаются и провожают волонтеров распахнутыми объятиями. Однако если волонтеру этого не хочется – важно вежливо, но настойчиво дать это понять подопечным, при необходимости обратившись за помощью к опытным волонтерам или координатору.

2. Традиция группы такова, что мы до и после посещения читаем молитву. Волонтер может присоединиться или нет – по желанию.

3. На посещении можно и нужно участвовать в общем процессе в меру своих сил – помогать опытным волонтерам раздавать и собирать материалы, помогать подопечным девочкам в процессе изготовления поделки, беседовать с ними. Можно и нужно предлагать свою помощь координатору в подготовке активности для посещений. В младшей группе «прижились» несложные поделки из бумаги, в старшей и средней – открытки, квиллинг, игры. Новому волонтеру лучше начать с них. Однако по мере накопления опыта все обсуждаемо!

4. Можно и нужно постить фото поделок и делиться своими впечатлениями о посещении в соц. сетях, писать краткие заметки для нашего сайта и групп «ВКонтакте» и «Facebook».

5. Можно и нужно посещать тренинги, лекции и мастер-классы, организованные «Школой социального волонтерства» в «Даниловцах». Это бесплатно.

6. Можно и нужно пользоваться бесплатными билетами в театры, кино и на концерты, предоставляемыми волонтерам.

7. Можно и нужно общаться с другими волонтерами и координатором, задавать вопросы и делиться переживаниями, участвовать в общем закрытом чате группы, делиться друг с другом идеями активностей, предложениями.

8. Можно и нужно смотреть видеоматериалы проекта «Человек – человеку», где собраны ответы на многие вопросы, и становиться более ответственным и опытным волонтером.

9. Можно и нужно рассказывать подопечным о себе и выслушивать их рассказы. Надо быть готовым к тому, что некоторые из их историй могут быть драматичными и даже шокирующими. Как волонтеру уместно реагировать на такое, чтобы не нанести вред ребенку, можно посмотреть на сайте «Школы социального волонтерства» в разделе «Учебные материалы».

### **О плюсах нашей волонтерской группы**

1. У нас разрешены дружеские обнимашки! Наши подопечные – девочки очень ласковые, многие из них любят товарищески обнимать и обниматься, заплетать косы, а самые маленькие – даже посидеть у волонтера на коленках немножко. Это очень трогательно!

2. Многие из наших подопечных младшей группы открыты в проявлении чувств. Они смело признаются в симпатии к волонтерам, дарят им открытки и поделки, скучают и очень ждут волонтеров, искренне любят и дружат. Это греет!

3. Подопечные лежат в больнице без родителей. В этом, конечно, много минусов, но для волонтеров есть и облегчение – искать контакт с ребенком под бдительным надзором родителя порой бывает очень и очень непросто. Детки находятся в больнице от месяца и больше, некоторые возвращаются раз в год, раз в полгода, т. е., с одной стороны, все время появляются новые дети, с другой стороны, есть шанс завести товарищей и выстроить с ними долгие отношения.

4. Слово «психиатрическая» рисует в воображении страшные картины. Это далеко от реальности. Многолетний волонтерский опыт показывает, что это просто дети, которым, как и любым другим, нужно внимание, уважение, искренний интерес.

5. Физическая инвалидность или сложности в коммуникации создают препятствие в общении, которое не каждый волонтер в состоянии преодолеть. Здесь дети без физической инвалидности, сохраненные и многие классически коммуникабельные. Это облегчает общение.

6. Дети довольно покладистые и договороспособные, и в целом согласны следовать правилам, задаваемым волонтерской группой, и соблюдать установленные границы.

7. Наши встречи с детьми проходят в помещении; учитывая, что в России полгода зима, это важный плюс!

## Кодекс волонтера благотворительного фонда «Подари жизнь»

Прежде чем стать нашим волонтером, необходимо ознакомиться с данным Кодексом и принять его.

### Наша миссия

Ребенок или взрослый, страдающий от тяжелого заболевания, не должен быть одинок. Мы готовы сделать все возможное, чтобы каждая семья в больнице чувствовала поддержку и заботу о себе. И мы делимся душевным теплом, любовью и нашими талантами, чтобы воодушевить пациента на выздоровление и вернуть ему радость жизни.

Волонтеры – это жизненная сила фонда «Подари жизнь». Именно с волонтеров, буквально с 2–3-х неравнодушных и инициативных людей, началась история нашего фонда. Для нас ценен вклад каждого – будь то волонтер, работающий с детьми в больнице, или волонтер-курьер. И только благодаря участию совершенно разных людей нам удается одновременно вести так много различных проектов и в больницах, и вне больниц.

Волонтерство – фундамент гражданского общества. Оно привносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости, а также способствует сохранению и укреплению человеческих ценностей.

### Что дает волонтерство в фонде «Подари жизнь»:

- возможность помочь другим людям;
- пересмотр системы ценностей в жизни, радость и ощущение полноты жизни;
- уникальный опыт и получение совершенно новых навыков;
- возможность реализовать себя и свои таланты;
- знакомство с огромным количеством замечательных людей;
- возможность раскрыть свой творческий потенциал;
- мощный импульс к повышению вашей уверенности в себе, самооценки, и удовлетворенности жизнью.

Исследование Лондонской школы экономики показало, что у тех, кто уделяет волонтерству хотя бы 3-4 дня в месяц, уровень счастья повышается на 16 %.

### Наши волонтеры обязаны:

- четко и добросовестно выполнять взятые на себя обязательства;
- подчиняться установленным правилам и порядкам отделения, проекта, волонтерского сообщества фонда;
- уважительно относиться к другим волонтерам, пациентам, врачам и сотрудникам фонда вне зависимости от их пола, возраста, сексуальной ориентации, национальности или религиозных воззрений;
- уважать и следовать целям и принципам фонда.

### Наши волонтеры имеют право:

- выбрать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и устремлениям;
- получать всю необходимую информацию, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач;
- вносить предложения для изменения волонтерского проекта;
- предлагать свои собственные проекты и получать помощь для их реализации;
- сменить вид выполняемой деятельности;
- получать психологическую поддержку со стороны психологов фонда, а также посещать соответствующие тренинги и семинары;
- прекратить свою деятельность в фонде в любой момент времени.

## Памятка для больничных волонтеров благотворительного фонда «Подари жизнь»

Эта памятка составлена для волонтеров фонда «Подари жизнь», посещающих детей в Российской детской клинической больнице (РДКБ). Характер заболеваний детей (онкогематология) определяет наличие ограничений и правил, которые каждый волонтер обязан соблюдать. Мы должны всегда помнить, что наши поступки могут оказать прямое влияние на здоровье детей, а ошибки могут им дорого стоить. Все требования обусловлены исключительно здравым смыслом и правилами посещения медицинских учреждений, установленными врачами.

Мы просим вас с пониманием отнестись к необходимости соблюдения этих правил.

### 1. Время посещения детей

Оптимально навещать детей по выходным с 11:00 до 20:00 и в будни с 15:00 до 20:00. В особо обговоренных случаях можно задержаться до 21:00, но не позже. Будние дни до обеда – основное время процедур и обходов, и вы можете помешать и пациентам, и медперсоналу. Ежедневно вечером (около 21:00) в коридорах отделений проводится влажная уборка, когда родители детей заняты и не могут уделить вам внимание. Раз в неделю проводится генеральная уборка отделений, и тогда родителям тоже лучше не мешать.

Даже если ребенок очень просит вас остаться больше положенного времени – пожалуйста, не идите у него на поводу ради его же блага. Для пациента любого возраста очень важно соблюдать режим дня, в том числе вовремя готовиться ко сну. Даже учитывая тот факт, что в полночь дети должны проходить через определенные процедуры (например, измеряется температура), это не значит, что вы можете долго задержаться в палате (или боксе) – ведь после вашего ухода ребенок будет оставаться в возбужденном состоянии, и ему потребуется еще час-два, чтобы уснуть. После 21:00 ребенок должен готовиться ко сну и отдыхать.

### 2. Порядок посещения

У детей – пациентов онкологических и гематологических отделений сильно снижен иммунитет. Любая инфекция, безобидная для здорового человека, может вызвать развитие смертельно опасного осложнения. Поэтому мы просим соблюдать при общении с детьми следующие меры предосторожности:

2.1. Нельзя приходить, если вы простудились или чувствуете, что заболеваете. Даже если вам кажется, что эти симптомы – признак аллергии.

2.2. Ни в коем случае нельзя приводить в гости к нашим пациентам других детей. Даже здоровые дети могут случайно стать источником распространения «детских инфекций» (например, ветрянки), которые могут стать серьезной угрозой для пациентов с онкологическими и гематологическими заболеваниями.

2.3. При входе в отделение необходимо:

- Надеть принесенную с собой сменную обувь. Бахилы, которые есть у входа в отделение, надеваются поверх сменной обуви, если вы посещаете разные отделения. Надевать бахилы поверх уличной обуви нельзя – они быстро рвутся, и вся уличная грязь остается в боксе или в коридоре отделения, куда выходят поиграть больные дети.

- Надеть халат. Халаты для входа в отделение обычно висят на вешалке при входе. Если халатов для посетителей нет, попросите старшую маму отделения вам помочь.

- Надеть маску, если вы идете к ребенку в бокс.

- Помыть руки. Если вы навещаете не одного ребенка, то надо мыть руки в каждой палате, куда вы заходите (2 раза – при входе и при выходе), чтобы не переносить возможные инфекции из палаты в палату.

2.4. Перед тем как зайти к ребенку, надо спросить у врачей (не у родителей!), «принимает» ли маленький пациент гостей. У всех детей в онкогематологических отделениях бывают периоды аплазии (состояние после очередного курса химиотерапии, когда кроветворение подавлено, анализы крови низкие, т. е. у ребенка сильно понижен иммунитет к любым заболеваниям), в которые к нему в палату заходить нельзя. Бывает, что ребенок плохо себя чувствует (боли, зуд, повышенная раздражительность и др.) и просто не может общаться с посетителями. А бывает, что ему делают медицинские процедуры, и вы невольно мешаете врачу или медсестре выполнять их работу.



2.5. Заходить к ребенку в первый раз обязательно в присутствии кого-то из родителей. Если вы устраиваете в отделении какое-то развлекательное мероприятие (совместное творчество, праздник, музыкальное выступление и пр.), необходимо заранее согласовать его с координатором по отделению.

2.6. В больничном отделении:

- Сумку можно оставить в коридоре отделения при входе в бокс. Заносить сумки в бокс нельзя.

- Перед входом в бокс необходимо разуться или надеть чистые бахилы. Мы ни в коем случае не заходим в бокс босиком!

- Прежде, чем зайти в бокс, нужно заколоть волосы и надеть маску.

- Ни в коем случае нельзя садиться на кровать ребенка. На кровать родителей (если она застелена) и на стул – можно.

- Нельзя класть на кровать ребенка вещи, которые не обработаны спиртом. Пшик со спиртом есть в каждом боксе, дети обычно знают, где он стоит. Им нужно обработать все принесенные ребенку предметы (игрушки, фотоаппарат и т. п.). Многие дети просят разрешить им поиграть с вашим телефоном. При желании вы можете им это позволить, но предварительно обработайте телефон спиртом.

- Не стоит обсуждать с ребенком (если он сам первым не начнет) его болезнь. Многие дети не знают, что больны раком. И если вы случайно им об этом сообщите, у ребенка может быть шок.

- Нельзя обсуждать с ребенком состояние его соседей по отделению, даже если вам задают прямой вопрос. Многие мамы предпочитают не травмировать своих детей негативной информацией. Не делают этого и волонтеры, даже в случае, когда не согласны с позицией мамы. Вы вполне можете ответить, что не знаете, как дела у того или иного ребенка (даже если сами прекрасно об этом знаете). Особенно это относится к медицинским подробностям.

- Не нужно давать ребенку обещаний, которые вы можете не сдержать («приду завтра», «поищу тебе компьютер» и т. п.). Дети – это дети. Будет грустно, если вы не сможете выполнить задуманное, а ребенок будет ждать. Лучше не обещайте, а сразу делайте.

- Если вы видите у ребенка какой-то запрещенный предмет (большую мягкую игрушку, кусок воблы (и такое было), либо как мама сидит на кровати ребенка, кормит его апельсином, сушит мокрую одежду в боксе, облизывает за маленьким ребенком ложку или соску, нужно очень вежливо напомнить, что этого нельзя делать. Желательно сделать это не при ребенке и не при других мамах. Так же лучше поставить в известность координатора отделения.

- Все упавшие на пол предметы (некоторые дети могут по 50 раз за вечер бросить игрушку на пол) нужно обработать дезинфицирующим раствором. Опять же, если мама забывает это сделать, лучше ей напомнить. Мамы очень часто находятся в стрессовом состоянии, поэтому могут о чем-то важном забыть.

- Обрабатывать все предметы дезинфицирующим раствором крайне важно! Ведь у детей в отделении сильно снижен иммунитет. И любая инфекция, безобидная для нас, может привести ребенка в реанимацию.

### **3. Прогулки и поездки за территорию больницы с детьми**

Любые выходы с детьми из больницы нужно согласовывать с лечащим врачом. Если вы хотите сводить ребенка погулять за территорию больницы (это очень здорово и важно!), пожалуйста, обсудите свою идею сначала с мамой. Если мама согласна, то нужно обязательно обсудить вашу поездку с лечащим врачом ребенка. Если разрешение врача получено, то, пожалуйста, учтите, что:

- детям нельзя пользоваться общественным транспортом, т. е. ехать можно только на машине;

- ходить в кафе или есть на улице запрещено (это нестерильно); если ребенок голоден, лучше вернуться в больницу;

- ездить в людные места (выставки, цирк, театр) не стоит, потому что там очень легко подцепить инфекцию;

- посещать места, где много детей (школьные двory, общественные детские площадки) тоже не стоит;
- вполне возможно, что ребенка укачает в машине – к этому нужно быть готовым;
- если возникли проблемы с выходом за территорию больницы, можно сказать охране, что ребенок находится на амбулансе;
- вернуться в больницу нужно до 20:00, иначе будут проблемы с охраной;
- прогулки на территории больницы мы также согласовываем с мамой и с лечащим врачом.

#### **4. Общение с врачами**

Нужно помнить, что врачи – на работе, причем весьма напряженной, поэтому у них нет возможности отвечать на то множество вопросов, которые ежедневно возникают у волонтеров. Вопросы, требующие безотлагательного ответа, лучше всего задать координатору по отделению или координатору по волонтерам.

Если мама рассказала вам о своих проблемах с врачами, пожалуйста, обязательно подойдите к координатору и обсудите эту проблему. Врачи в наших отделениях – невероятные люди, они очень любят детей и живут больницей. Если у вас все-таки возникли какие-то сомнения, обязательно нужно поговорить с докторами и все прояснить. Возможно, вы сможете помочь и маме решить свои проблемы с врачами. Проблемы, как правило, возникают потому, что некоторые мамы охотно задают вопросы волонтерам, но боятся поговорить с врачами или заведующим отделением. Врачи же всегда готовы поговорить с мамой и ответить на ее вопросы. Не стоит забывать и о том, что родители серьезно больных детей не всегда готовы адекватно воспринимать то, что происходит с их ребенком. И наша задача – по-человечески их поддерживать.

#### **5. Очень просим вас:**

- Уважительно и корректно вести себя по отношению к врачам, детям и их родителям, сотрудникам фонда и волонтерам, всем окружающим. В том числе – здороваться с врачами и медсестрами, даже если вы не знакомы.
- Фотографировать детей могут только волонтеры фотогруппы фонда. Вы можете фотографировать только процесс занятия и готовые детские работы.
- Если возникла проблема, с которой вы не можете справиться (мама просит помочь купить дорогое лекарство, отвезти анализы в то время, когда вы не можете и т. п.) – не стесняйтесь передавать просьбу другим волонтерам или координатору отделения.
- Пожалуйста, не пишите в Интернете и не рассказывайте журналистам истории, которыми делятся с вами мамы в личных разговорах. Помните, что все, что вы пишете в Интернете или в СМИ, будет прочитано – врачами отделения, администрацией больницы, родителями ребенка, возможно, самим ребенком, друзьями и родственниками семьи пациента, другими волонтерами. Кроме того, многие семьи против того, чтобы об их детях писали в Интернете или размещали их фотографии.
- Если вы хотите передать какой-то маме денег на жизнь, лучше предупредить об этом координатора отделения, чтобы не получилось, что одной маме передадут сразу много денег, а другой, тоже нуждающейся, не дадут ничего.
- Не дарите детям подарки! Мы приходим к детям как друзья, а дружбу на подарках не построишь. Если «завалить» ребенка кучей подарков, он будет рассматривать вас в первую очередь как источник материальных приобретений, а не как друга. К тому же таким образом можно очень быстро испортить ребенку характер.
- Если приносите, то приносите что-то на всех детей в отделении: чтобы никого не выделять и никого не обидеть, и пусть это будет что-то полезное, хотя бы творчество. Это касается, в том числе, посещения детей в боксах. Каждый волонтер без проблем может завоевать внимание и любовь ребенка без каких-либо подарков. Пусть это и займет чуть больше времени, но, поверьте, будет в сто раз надежнее!



## **6. Нельзя приносить в отделение и дарить детям:**

- Мягкие игрушки: они накапливают пыль, в которой поселяются микроорганизмы – источники смертельных инфекционных осложнений. Приветствуются те игрушки, которые можно вымыть или обработать спиртом.
- Запрещенные врачами предметы и запрещенные продукты питания.
- Живые цветы или животных.

## **7. Категорически запрещается:**

- Советовать родителям средства лечения, высказывать прогнозы и оценку результатов лечения. Эти вопросы обсуждает с родителями врач! Волонтер часто становится близким другом семьи, бывает – что единственным знакомым человеком в Москве. Поэтому ваш неосторожный совет может стать определяющим в принятии родителями решений. Нельзя высказывать советы на медицинские темы, это может быть опасно для жизни ребенка!
- Обсуждать с родителями ребенка лечебный процесс и поступки врачей. Это обсуждение не породит решений, которые могут продвинуть лечение больного ребенка в сторону выздоровления. Ведь для того чтобы принять правильное решение, надо разбираться в медицине и располагать результатами анализов и исследований. Любые неосторожные оценки и предложения могут побудить родителей пациента к действиям, опасным для жизни ребенка.
- Покупать и приносить лекарства по просьбе родителей, без консультации с координатором. Не все родители адекватно оценивают состояние собственного ребенка, не говоря уже о том, что могут просто перепутать названия и дозировки лекарств. Случается, что родители «назначают» своему ребенку лечение, не согласовав с врачом. Последствия такого самолечения могут быть самыми ужасными.
- Приводить целителей, травников и экстрасенсов, родители сами их с успехом находят, и было несколько случаев, когда такие посещения приводили к тяжелым последствиям.
- Предлагать родителям пациентов нетрадиционные методы лечения, пищевые добавки и пр. Безопасные и даже полезные для здорового человека, они могут быть опасны для жизни больного ребенка.

## **8. Веротерпимость и миссионерство**

Приходя в больницу, нужно четко понимать, что главное здесь – больной ребенок, которому нужна наша помощь. Мы помогаем детям любого вероисповедания и национальности, не делая различий между ними. В больнице есть дети и родители разных конфессий, атеисты и просто равнодушные к вопросам религии люди. Не стоит пытаться навязывать кому-либо свои взгляды. Для духовной поддержки православных детей и родителей в отделения приходят священники; дети и родители других традиционных религий могут обратиться к соответствующим представителям своих вероисповеданий.

Категорически запрещается заниматься пропагандой сектантских и языческих взглядов, а также распространением соответствующих печатных материалов.

## **9. Конфиденциальность**

Мы должны понимать, что, приходя в больницу и общаясь с детьми и их родителями, мы часто получаем доступ к информации конфиденциального характера. Это в первую очередь информация о личной жизни семьи и медицинская информация. Разглашение подобной информации в любой (устной, письменной и пр.) форме без согласия на это ребенка и его семьи неэтично и незаконно и может повлечь за собой нежелательные последствия, например, разнос сплетен, моральные и психологические травмы ребенка и его родителей, потеря доверия к другим волонтерам, конфликты и т. п.

## **10. Советы «Как поберечь себя»**

Когда вы встаете на путь волонтерства, мы просим вас внимательно и чутко прислушиваться к себе и своим ощущениям после походов в больницу, заботиться о себе. Иногда достаточно сделать небольшую паузу, поменять проект или обратиться за помощью к опытным волонтерам, сотрудникам фонда или психологам.

### **Некоторые рекомендации, которые помогут вам уберечься от выгорания**

- Не волонтерьте в одиночку (не всегда наши близкие и друзья готовы разделить с нами чувства или переживания после походов в больницу – у них нет этого опыта, и волонтерство – это наш выбор, а не их. Не стесняйтесь и не бойтесь обращаться за помощью к координатору, другим волонтерам или психологам (волонтеры могут получить индивидуальные консультации и ходить на общие семинары. Ищите человека, которому доверяете, чтобы иметь возможность обсудить интересующие вас вопросы).

- Общайтесь не с одной семьей, а с несколькими (так легче продолжать волонтерить после того, как ребенок уедет из больницы).

- Горе семьи – это не наше горе, и мы не должны «сломаться» после потери ребенка – чтобы поддержать маму и семью, у нас должны быть ресурсы.

- Волонтерство не должно вытеснять всю остальную жизнь. Чем более наполнена и насыщена ваша жизнь, тем больше вы можете принести в больницу. Если вы запланировали поход в кино с друзьями, это не менее важно, чем поход в больницу. При этом важно быть ответственным: если вы уже обещали сопроводить кого-то в больницу, прийти на волонтерское мероприятие или взяли на себя какую-то важную задачу, сделайте это. Отказавшись в последний момент, вы подведете других волонтеров. Мы рекомендуем выбрать для волонтерства конкретный день или два, это помогает не делать больших пауз (после которых тоже сложно возвращаться в больницу) и соблюдать баланс.

- Ищите комфортный для вас формат волонтерства. Не сравнивайте себя с другими волонтерами – каждый из нас делает столько, сколько можно.

- Помните, волонтерство – это про ответственность, инициативу, осознанность, внимание к мелочам, терпение и гибкость.

- Волонтерство добровольно. Вы в любой момент можете поменять проект, сделать паузу или уйти. Не нужно заниматься волонтерством через силу. При этом мы просим не уходить «по-английски» – скажите нам о своем решении. Это позволит нам стать лучше, а еще мы будем знать, на кого можем рассчитывать.

Если у вас возникают вопросы или проблемы, в том числе психологические, – не стесняйтесь обратиться к другим волонтерам и психологам. Не исключено, что это обычные «грабли» на пути волонтера, через которые другие уже проходили.





Учебное издание

Веретенникова Лидия Анатольевна,  
Метелев Артем Павлович,  
Четошникова Екатерина Викторовна,  
Шамарина Елена Владимировна

Образовательный стандарт подготовки  
добровольца/волонтера

Учебно-методическое пособие

---

Подписано в печать 21.12.2018 г.  
Объем 14,5 уч.-изд. л. Формат 60x84/8. Бумага офсетная.  
Гарнитура Samdria. Тираж 144 экз. Заказ № 58.  
Отпечатано в Отпечатано в ООО «Колибри»  
656043, г. Барнаул, ул. Гоголя, 85 В, офис 1,  
тел. 8(3852) 639-557

