

СОСТАВИТЕЛИ:

Юрий Белановский | Артём Метелев | Матвей Масальцев | Мария Белогурова | Валерия Романова

#МЫВМЕСТЕ

СТАНДАРТ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ
АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ»



УДК 364.013
ББК 60.953

Стандарт «Организация волонтерской адресной помощи»;
Издательство Ассоциация волонтерских центров, 2022. 105 с.

Авторы: Ю. Белановский, А. Метелев, М. Масальцев, М. Белогурова, В. Романова

При участии: М. Масальцев, А. Метелев, А. Губина, О. Бушуева, А. Незнамова, М. Башлыкова,
Е. Голованова, В. Звягинцева, И. Назарова, К. Назарова, Е. Никульникова,
В. Романова, А. Савик, Е. Федосеева, Н. Федюнин, Е. Холодок,
В. Хромов, И. Шинкаренко.

Редактор: Дария Тихонова

Зачем нужен стандарт?

В России уже существует большой опыт волонтерской адресной помощи. Наиболее значимым стал период начала пандемии коронавирусной инфекции (2020-2021 годы). Изучение этой темы дало возможность составителям стандарта «Организация волонтерской адресной помощи» (далее — Стандарт):

- Обобщить разрозненный опыт и привести его к единому основанию.
- Выявить проверенные на практике принципы, механизмы и формы организации адресной помощи силами волонтеров.
- Описать адресную волонтерскую помощь как тиражируемую технологию.
- Предложить конкретные рекомендации и шаблоны по различным аспектам организации адресной помощи.

Почему этому Стандарту можно доверять?

Предлагаемый Стандарт вобрал в себя опыт региональных штабов все-российской акции взаимопомощи #МЫВМЕСТЕ, а также некоммерческих и государственных организаций, развивающих программы волонтерской адресной помощи.

Для подготовки стандарта по организации адресной помощи были привлечены 15 экспертов, учтен опыт 8 субъектов Российской Федерации. В их числе Алтайский край, Архангельская область, Волгоградская область, г. Москва, Кемеровская область, Красноярский край, Курская область. В Стандарт интегрированы результаты 5 экспертных сессий.

В работе над Стандартом принимали участие эксперты:

Башлыкова Мария, руководитель Фонда поддержки пожилых людей и ветеранов войн «В.Н.У.К.», г. Москва;

Белановский Юрий, руководитель Добровольческого Движения «Даниловцы», г. Москва;

Белогурова Мария, ведущий эксперт по работе с НКО и волонтерами специализированного центра занятости населения «Моя карьера», г. Москва;

Голованова Екатерина, руководитель Ресурсного центра добровольчества Курской области, депутат Курской областной Думы;

Губина Анна, автор методических материалов в сфере добровольчества;

Звягинцева Виктория, руководитель Ресурсного центра добровольчества Архангельской области;

Масальцев Матвей, Заместитель Председателя Совета «Ассоциации волонтерских центров»;

Метелев Артем, Председатель Совета «Ассоциации волонтерских центров», Председатель Комитета Государственной Думы ФС РФ по молодёжной политике;

Назарова Ирина, общественный деятель, благотворитель, волонтер общественной организации «Ветераны Спецподразделений», г. Красноярск;

Назарова Ксения, координатор программы «Волонтерство» Благотворительного фонда «Живи сейчас», г. Москва;

Никульникова Елена, руководитель программы Справедливая помощь-2021 МБОО «Справедливая помощь Доктора Лизы», г. Москва;

Романова Валерия, руководитель отдела по работе с НКО и волонтерами специализированного центра занятости населения «Моя карьера», г. Москва;

Савик Анна, руководитель социальных программ Благотворительного фонда «Жить вместе», г. Москва;

Федосеева Елена, директор Благотворительного фонда «Дом слепоглухих», вице-президент Межрегиональной общественной организации инвалидов «Общества поддержки слепоглухих «Эльвира», г. Москва;

Федюнин Никита, руководитель Алтайского краевого общественного благотворительного фонда «Алтайский центр развития добровольчества»;

Холодок Елена, сотрудник АНО «Региональный центр развития добровольчества «БлагоДарю», г. Кемерово;

Хромов Владимир, директор Ассоциации «Союз волонтерских организаций и движений», г. Москва;

Шинкаренко Ирина, заместитель руководителя ГБУ Волгоградской области «Центр молодежной политики».

СОДЕРЖАНИЕ

I. Общие положения.....	7
II. Рекрутинг волонтеров.....	14
III. Организация помощи благополучателям.....	26
IV. Организация работы с волонтерами и волонтерским сообществом.....	42
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. Договор о добровольческой (волонтерской) деятельности.....	54
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. Инструкция по оказанию услуги «Доставка на дом продуктов питания или товаров первой необходимости».....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. Организация собеседования (интервью) с кандидатом в волонтеры для участия в проекте «Мой социальный помощник».....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. Инструкция по оказанию услуги «Доставка на дом лекарственных средств и медицинских изделий».....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ № 5. Инструкция по оказанию услуги «Выгул домашних животных».....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ № 6. Инструкция по оказанию услуги «Устройство домашнего животного в случае госпитализации владельца животного».....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ № 7. Анкета-заявление на оказание адресной помощи.....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ № 8. Анкета по типизации потребностей для долгосрочной помощи волонтеров.....	86
ПРИЛОЖЕНИЕ № 9. Памятка для волонтера при оказании помощи на дому.....	88
ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. Правила техники безопасности при оказании помощи пожилым людям, находящимся на карантине по подозрению на заболевание новой коронавирусной инфекцией COVID-19.....	91

I. Общие положения

1. Область применения Стандарта

Стандарт подготовлен с учетом уже существующих норм и учебников, опубликованных Ассоциацией волонтерских центров. Составители намеренно акцентировали внимание читателей на тех вопросах, которые не раскрыты в других материалах и изданиях.

Стандарт практически не затрагивает вопросы управления волонтерами на уровне организатора волонтерской деятельности, поскольку они исчерпывающе описаны в «Стандарте работы организатора добровольческой (волонтерской) деятельности», выпущенном Ассоциацией волонтерских центров в 2021 году.

Стандарт носит практический характер. Информация представлена в формате «чек-листа», по которому организатор волонтерской деятельности может проверить свою работу, выявить недостающие или лишние звенья и оптимизировать организацию волонтерской помощи.

2. Основные определения

В настоящем Стандарте используются следующие понятия:

Благополучатель (получатель волонтерской/добровольческой помощи) — физическое лицо, группа лиц или организация, в чьих интересах осуществляется добровольческая деятельность.

Волонтер (доброволец) — физическое лицо, осуществляющее добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев предоставления сервисов и возмещения затрат, связанных с осуществлением добровольческой деятельности).

Волонтерская (добровольческая) деятельность — форма бескорыстного социального служения, добровольная социально направленная, общественно полезная деятельность, осуществляемая путем выполнения работ, оказания услуг без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возмещения затрат, связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности).

Волонтерская (добровольческая) организация — социально ориентированная некоммерческая организация или незарегистрированное объединение граждан, созданное автономно либо на базе какой-либо организации (в том числе в рамках программ корпоративного волонтерства), для которой добровольческая деятельность выступает основным или одним из основных видов деятельности. Добровольческая организация системно привлекает волонтеров к участию в добровольческой деятельности разных направлений и форм и осуществляет руководство ими в процессе такого участия.

Волонтерская адресная помощь — помощь, организованная силами волонтеров для решения конкретной проблемы нуждающегося человека (или семьи) на дому. Основная цель волонтерской адресной помощи — повышение качества жизни человека в трудной ситуации.

Менеджер волонтеров — организатор волонтеров среднего звена, самостоятельно или через тимлидеров (координаторов) осуществляющий руководство волонтерами определенного объекта, территории или направления деятельности.

Организатор волонтерской (добровольческой) деятельности — физическое лицо, группа лиц или организация, которая привлекает на постоянной или временной основе волонтеров к участию в добровольческой деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в процессе такого участия. При этом организатором добровольческой деятельности может выступать как добровольческая, так и любая другая организация, нуждающаяся в услугах волонтеров для решения стратегических, текущих или ситуативных задач.

Рекрутер волонтеров (специалист HR) — сотрудник организации (организатора волонтерской деятельности), отвечающий за вовлечение в сообщество новых волонтеров, которые будут проверены и подготовлены к работе. Рекрутер не отвечает за PR и рекламу. Он организует «точку входа» волонтеров в организацию. В зависимости от организации и масштаба работы рекрутер может работать как один, так и с подчиненными сотрудниками.

Руководитель волонтерского (добровольческого) проекта — организатор волонтеров среднего звена, самостоятельно или через менеджеров организующий деятельность волонтеров по достижению целей и запланированных результатов добровольческого проекта.

Руководитель волонтерской (добровольческой) организации — организатор волонтеров высшего звена, самостоятельно и силами нижестоящих организаторов добровольцев осуществляющий привлечение волонтеров к добровольческой деятельности, направленной на достижение уставных целей добровольческой организации.

Тимлидер (координатор) волонтерской группы — координатор группы волонтеров, работающих над одной задачей. Первичное звено в структуре управления волонтерами.

3. Виды адресной помощи:

По системности и регулярности оказания помощи следует различать следующие виды помощи:

- **Разовая помощь** — простая помощь, оказываемая благополучателям нерегулярно по запросам. По отношению к таким благополучателям не составляется график помощи. Например, покупка продуктов по мере необходимости, когда благополучатель оставляет новую заявку.
- **Регулярная и долгосрочная помощь** — помощь, требующая утвержденного и согласованного графика, по которому в течение нескольких месяцев (лет) волонтеры навещают благополучателя или выполняют его просьбы. Организация такой помощи требует более серьезной изначальной проверки и типизации запроса, более ответственного подбора волонтеров, более глубокого мониторинга добровольческой работы и поддержки волонтеров.
- **Системная помощь** — сложносоставная помощь, требующая четкого распределения ролей, участия не только волонтерской команды, но и всей НКО, а также сторонних специалистов. При системной помощи очень важны типизация запроса, более ответственный подбор волонтеров, глубокий мониторинг добровольческой работы и поддержка волонтеров. Практическая задача системной помощи — регулярное сопровождение благополучателей мини-командами.

По видам деятельности адресную помощь можно разделить на три вида:

- **«Техническая» помощь** — это конкретные результативные задачи: принести продукты, убрать в квартире, помыть окна, приготовить еду, сходить в аптеку, написать под диктовку письмо, заполнить документы, отвезти на машине к врачу, помочь на прогулке, починить кран на кухне, поклеить обои и т. д. Главными отличительными особенностями технической помощи являются конкретность, осязаемость и достижимость результата.
- **Общение и поддержка** — этот вид помощи не имеет ясного результата, поскольку это время, проведенное вместе, избавление от одиночества, поддерживающая беседа и тому подобное. Например, волонтер может поговорить о чем-то с благополучателем, выслушать его, попить вместе чаю, посмотреть фотографии в старом альбоме и т. д. Результатом помощи можно считать факт «пребывания рядом», но при этом очень трудно, а порой невозможно понять, когда этот результат считать достигнутым. Допустимо оценивать итог такой помощи двумя способами: с помощью обратной связи от волонтеров и интервью с благополучателями.
- **Волонтерство pro bono** — волонтерство, требующее специальных (профессиональных) навыков и знаний. Примеры помощи: защита прав, представление интересов подопечного во взаимодействии с органами власти и учреждениями здравоохранения или социальной защиты, психологическая поддержка, отдельные виды профессиональных бытовых услуг (стрижка волос и ногтей, мытье) и т. п. Для организации помощи pro bono можно привлекать только специалистов, соответствующих конкретному запросу по своим компетенциям и опыту.

4. Ответственность волонтеров и организаторов волонтерской деятельности

Волонтерство — это благотворительность. Волонтер дарит своё время, силы и умения в меру возможностей. Волонтер — это не работник с нулевой оплатой, поэтому он не несет формальной ответственности за результат своего труда. Итоговую ответственность несет организатор волонтерской деятельности.

Волонтер несет моральную ответственность за взятые обещания. Но эта ответственность ограничена его семьей, работой, учебой, друзьями, досугом и т. д.

Волонтер может в любой момент прекратить свою работу, может по какой-то причине выполнить ее некачественно или не в срок. Оценивать поведение и работу волонтера можно по-разному, но у организатора волонтерской деятельности нет формальных и правовых механизмов заставить волонтера поступить иначе. Именно поэтому организатору волонтерской деятельности следует выстраивать работу с волонтерами так, чтобы изначально учесть указанные ограничения и компенсировать их.

Волонтер отвечает за:

- соблюдение законов Российской Федерации;
- выполнение конкретных заказов, на которые дал согласие;
- соблюдение правил и требований безопасности;
- соблюдение оговоренных правил поведения и безопасности, инструкций, требований, алгоритмов работы и т. д.;
- свою безопасность и самочувствие;
- безопасность благополучателя во время взаимодействия с ним;
- контроль своего состояния (самочувствие, здоровье, усталость и т. д.);
- свои отношения с другими волонтерами и сотрудниками НКО.

Организаторы волонтерской деятельности отвечают за:

- оказание помощи благополучателям;
- обоснованность, своевременность и качество оказываемой помощи;
- организацию труда волонтеров (проверку заказов, техническое обеспечение, управление, логистику и т. д.);
- безопасность и защиту волонтеров и благополучателей (информирование, инструкции, алгоритмы работы, средства защиты);
- собственность благополучателя;
- отчетность о работе проекта;
- достоверное информирование волонтеров о содержании реализуемой во-

лонтёрской деятельности, связанных с ней трудностях, рисках и ответственностью;

- подготовку добровольцев к волонтерской деятельности;
- соблюдение волонтерами техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- информационную, консультационную и методическую поддержку и иное необходимое сопровождение волонтеров в процессе волонтерской деятельности;
- обеспечение волонтеров ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на них функций;
- учет добровольческой активности волонтеров;
- благодарность волонтерам за их труд;
- соблюдение законных правил и адекватных требований, действующих у заказчиков волонтерских услуг;
- информирование заказчиков волонтерских услуг об отказе от сотрудничества при принятии такого решения;
- прозрачность и информационную открытость добровольческой деятельности;
- конфиденциальность персональных данных, информации о содержании и деталях осуществляемой деятельности и иных сведений о вовлеченных в добровольческую активность сторонах, полученных в ходе взаимодействия.

5. Права волонтеров и организаторов волонтерской деятельности в проекте по адресной помощи:

Волонтер имеет право:

- быть добровольцем проекта;
- делать добрые дела вместе с организаторами или от их имени;
- выбрать тот или иной объем работы, исходя из своих ресурсов;
- выбрать вид оказываемой помощи;
- выбрать время оказания помощи;
- иметь информацию, ясные правила, инструкции и т. д.;
- быть в курсе плана волонтерского проекта;
- знать членов волонтерского проекта;
- проходить обучение и повышать свои знания и навыки по теме волонтерской деятельности;
- быть защищенным;
- получить необходимую помощь и поддержку, в том числе психологическую по вопросам, возникающим в процессе выполнения плана;

- проявлять инициативу, развиваться, брать на себя больше ответственности;
- прекратить волонтерство по своему желанию (о чем заранее известить организатора волонтерской деятельности);
- отказаться от участия в том или ином мероприятии или выполнения заявки с указанием причин (о чем заранее известить организатора волонтерской деятельности);
- получить необходимые для выполнения заявки инвентарь, расходные материалы, средства индивидуальной защиты и т. д.;
- получить по предварительной договоренности компенсацию расходов, понесенных при выполнении заявки;
- получить рекомендательное письмо или справку о деятельности;
- при необходимости вносить предложения по оптимизации деятельности.

Права и обязанности организатора добровольческой деятельности и добровольческой организации определяются действующим законодательством и сложившейся практикой.

К ключевым правам организатора можно отнести:

- право самостоятельно устанавливать содержание и формы реализуемой добровольческой деятельности, а также порядок ее осуществления;
- право определять персональный состав волонтеров, настаивать на необходимости подготовки, отказывать волонтерам в участии в организуемой добровольческой деятельности;
- право отстранять волонтеров от добровольческой деятельности за нарушение законодательства Российской Федерации, этических и моральных норм, дисциплины и инструкций;
- право принимать решения о сотрудничестве с благополучателями, отказываться от такого сотрудничества без объяснения причин;
- право получать от благополучателя актуальную и своевременную информацию, влияющую на ход организации добровольческой деятельности;
- право требовать от всех вовлеченных в добровольческий процесс сторон уважительного и доброжелательного отношения к себе и волонтерам;
- право использовать возможности единой информационной системы в сфере волонтерства ДОБРО.РФ;
- право участвовать самостоятельно и рекомендовать своих волонтеров к участию и награждению в профильных добровольческих конкурсах за особые заслуги в сфере волонтерства;
- право приостановить и прекратить организацию добровольческой деятельности в любой момент по собственному желанию;
- право осуществлять другие законные права.

6. О чем следует помнить государственным организаторам волонтеров или организаторам, ассоциирующимся у населения с государственными организациями?

Одной из самых серьезных проблем волонтерской адресной помощи является следующая: в сознании благополучателей часто размыты зоны ответственности государственных и волонтерских организаций. Нередко благополучатели неверно воспринимают волонтеров и считают их за бесплатных сотрудников государственных учреждений. Тогда волонтерская помощь в их глазах перестает быть благотворительностью, а становится государственными услугами со всеми вытекающими отсюда последствиями: требовательностью, придирчивостью, жалобами и т. п.

Опасность такого недопонимания прежде всего в необоснованной напряженности, которая приводит к эмоциональному выгоранию и уходу волонтеров и тимлидеров из проекта. Поэтому прояснение этой темы с благополучателями на первом этапе взаимодействия является залогом эффективного оказания волонтерской помощи.

Организаторам волонтерской помощи в обязательном порядке следует донести до благополучателей следующие ключевые положения:

- Волонтерская помощь от «государства» — это не система дополнительных услуг, а благотворительная программа (проект).
- Волонтеры — это граждане, которые помогают по собственной воле по собственному выбору, в соответствии со своими возможностями.
- Волонтеры по закону это люди, которые дарят свою помощь и время благополучателям.
- Волонтеры не являются работниками с низкой или нулевой оплатой.
- Волонтеры не отвечают по закону за результат своего труда. За труд волонтеров отвечает организатор.
- Волонтеры не могут оказывать государственные услуги, заменять собой работников учреждений.
- Волонтерская помощь не может охватить все запросы. Количество помощи прямо зависит от ресурсов организатора волонтерской помощи и от количества добровольцев в проекте.

II. Рекрутинг волонтеров

Рекрутинг

Цель — вовлечение в сообщество новых волонтеров, которые будут проверены и подготовлены к волонтерской работе.

Задачи рекрутинга:

- информирование кандидатов об организаторе волонтерской деятельности и о проекте адресной помощи;
- первичный отбор кандидатов, соответствующих требованиям и условиям проекта;
- первичная подготовка кандидатов;
- распределение кандидатов в действующий проект под управление тимлидером;
- анализ обратной связи от тимлидеров;
- формирование запроса для PR-службы с целью привлечения новых волонтеров.

Ключевые вопросы, возникающие у новых волонтеров

Ключевые вопросы, которые возникают у новых волонтеров:

- Насколько для меня актуальна предложенная проблема?
- Что конкретно я должен сделать? Интересно ли мне предложенное дело, важно ли оно для меня?
- Есть ли у меня доверие к пригласившему?
- Почему именно я должен сделать что-то бесплатно?
- Какая конкретная польза от этого будет?
- Где я буду работать и совпадает ли дело по времени с моими возможностями?
- Хватит ли моих знаний и опыта, чтобы довести дело до конца? Где взять недостающие знания и опыт?
- Могут ли другие волонтеры поделиться со мной опытом?
- Какие могут возникнуть проблемы? Как их решать?

	• Есть ли еще волонтеры, выполняющие такие же задачи? Один ли я или в команде? Эти вопросы дают возможность волонтеру осознанно участвовать в проекте. Благодаря ним волонтер берет ответственность за свое безвозмездное участие в благотворительном проекте. Задача рекрутера — в той или иной форме ответить на эти вопросы во время собеседования, обучения и стажировки.
Необходимые качества волонтера для участия в проекте адресной помощи	Для волонтера важны: • осознанность; • отзывчивость; • коммуникабельность; • толерантность; • стрессоустойчивость; • ответственность; • порядочность; • самостоятельность; • интерес к волонтерской работе; • уважение к другим людям. Проверка этих качеств должна быть включена в анкеты, собеседование, подготовку и стажировку.
Требования к волонтерам для участия в разовой адресной помощи	Для разовой помощи нужен человек, способный на выполнение простых бытовых задач: сходить в магазин, вынести мусор и т. п. Это означает, что требования к его компетенциям, навыкам, образованию могут быть минимальные. Важно учесть, что этому человеку чаще всего придется работать одному, без социальной поддержки. Волонтер должен: • быть старше 18 лет (при работе с уполномоченным лицом — старше 16 лет); • иметь личное желание, а не принуждение со стороны родителей, учебного заведения и т. д.;

	• иметь свободное время; • быть простым, честным и открытым; • уметь грамотно тратить средства, поскольку придется иметь дело с чужими деньгами; • быть готовым пройти обучение; • уметь отслеживать свое самочувствие и состояние, открыто говорить об этом с тимлидером; • не иметь психических расстройств в острой фазе и т. д. Условия для участия волонтера Организаторы вправе ожидать, что волонтер сможет: • ясно и просто ответить на вопрос о своей мотивации; • осознать всю серьезность проблем, с которыми столкнулся благополучатель (пандемия, болезнь, одиночество, инвалидность и т. д.); • усвоить все необходимые правила безопасности; • согласиться на условия работы; • согласиться с правилами работы, в том числе санитарно-эпидемиологическими; • согласиться с системой управления и распределения заказов; • открыто и своевременно говорить о возникающих проблемах или вопросах. В некоторых случаях волонтеру необходимо: • не иметь судимости; • не состоять на учете в связи с психическими заболеваниями или зависимостями. Проверка этих качеств должна быть включена в анкету, собеседование, подготовку и стажировку.
Требования к волонтерам для участия в регулярной (системной) адресной помощи	Для регулярной (системной) помощи нужен человек, который сможет долгое время участвовать в проекте. Волонтеру придется выполнять простые бытовые дела, но в этом случае они являются ча-

	стью совместной работы волонтерской команды и частью сложносоставной помощи. Это значит, что волонтеру придется договариваться с другими участниками команды по распределению ролей и по времени совместного участия. Базовые требования к волонтеру приведены выше. Это необходимые характеристики волонтеров и условия для участия в разовой адресной помощи. Если помощь оказывается тяжелобольным, умирающим или «трудным» людям, то волонтер должен быть старше 21 года (или 25 лет). Волонтер должен: • осознавать системный характер помощи, которая оказывается благополучателю; • иметь навыки и компетенции для выполнения необходимого функционала в соответствии с волонтерской вакансией и видом адресной помощи; • быть готовым работать в команде и осознавать себя ее частью; • быть готовым к внесению изменений в график своей волонтерской деятельности; • уметь отслеживать свое самочувствие и состояние (в том числе эмоциональное выгорание) и открыто говорить об этом с тимлидером; • иметь опыт волонтерской деятельности (могут быть разные варианты учета опыта в зависимости от волонтерских вакансий). Проверка этих качеств должна быть включена в анкеты, собеседование, подготовку и стажировку.
Из чего состоит рекрутинг волонтеров для проекта адресной помощи?	Приведем максимально полный список элементов рекрутинга и обозначим, какие элементы являются необходимыми для того или иного вида адресной помощи.

Рекрутинг включает в себя:

- 1.** Анкетирование на сайте (краткая электронная анкета, автоматически формирующая базу кандидатов).
- 2.** Общение по телефону и первичная проверка кандидата специалистом колл-центра по опроснику (скрипту). Ответы фиксируются в электронной базе кандидатов.
- 3.** Индивидуальное собеседование рекрутера с кандидатом. Оно может проводиться очно или по видеосвязи.
- 4.** Групповое собеседование с новичками в случае большого потока кандидатов. Оно может проводиться очно или по видеосвязи.
- 5.** Подробное анкетирование.
- 6.** Собеседование с психологом.
- 7.** Знакомство кандидата с памятками, правилами, инструкциями по проекту, подтверждение понимания и согласия.
- 8.** Начальное обучение волонтеров и проверка знаний.
- 9.** Знакомство с тимлидером.
- 10.** Подписание соглашения или договора.
- 11.** Инструктаж от тимлидера.
- 12.** Стажировка: тестовые задания с опытным волонтером или тимлидером.
- 13.** Взаимодействие с тимлидерами для мониторинга их работы с новичками.
- 14.** Обратная связь от тимлидеров о работе с новичками.

Для организации разовой адресной помощи достаточно выполнить следующие пункты: 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

Для организации регулярной и системной помощи необходимо выполнить пункты: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

Собеседование с психологом для организации регулярной и системной помощи используется по необходимости для прояснения сомнений в отношении кандидата.

Отдельно отметим особенности рекрутинга для волонтеров, привлекаемых для общения с благополучателями. Это направление волонтерства наиболее сложное. Для организации общения

	с подопечными важно добавить обучение и собеседование с психологом. Достаточно выполнить следующие пункты: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.
Подготовительная работа рекрутера	Перед началом рекрутинговой компании необходимо: • проанализировать задачи по адресной помощи на предмет волонтерских вакансий и необходимых компетенций; • сформировать портрет волонтера, который подходит для работы в конкретном направлении адресной помощи; • иметь на руках или разработать локально-нормативные документы по рекрутингу (положение, анкета, соглашение с волонтером (договор), соглашение об обработке персональных данных и т. д.); • работать с PR отделом: предоставлять вовремя необходимую информацию, запускать и приостанавливать рекламную кампанию и т. д.; • организовать обучение помощников рекрутеров в соответствии со спецификой оказываемой волонтерской помощи; • разработать алгоритм и содержание собеседования или ознакомительной встречи. Они должны учитывать запрос на волонтеров; • разработать такое обучение для волонтеров, чтобы кандидаты как можно скорее смогли принять участие в адресной помощи; • разработать инструменты обратной связи от тимлидеров о пришедших волонтерах и о работе тимлидеров по приему новичков; • подготовить инструменты для ведения базы данных (или иметь CRM).
Документы для работы с волонтерами	Рекрутеру необходимо иметь на руках и в электронном виде следующие документы: • положение о проекте; • правила для волонтеров; • краткая электронная анкета для сайта; • краткий опросник для первичного знакомства с кандидатом по телефону;

	• план и ключевые вопросы для собеседования (лучше иметь полностью прописанный алгоритм/скрипт); • полная анкета для начала деятельности волонтера; • соглашение (договор) с волонтером об участии в проекте; • согласие на обработку персональных данных; • план обучения; • подборка кейсов и ситуаций с подопечными; • информационные и учебные материалы проекта; • сертификат для волонтера о прохождении обучения; • анкета сбора обратной связи волонтеров об участии.
Основные задачи собеседования и приема волонтеров в проект	При организации собеседования рекрутер должен решить следующие задачи: • личное знакомство с кандидатом; • выявление возможных рисков, связанных с неадекватным поведением или психическими расстройствами кандидата; • прояснение мотивации кандидата: почему он выбрал именно этот вид волонтерства; • знакомство кандидата с целевой аудиторией и ее особенностями; • ответы на вопросы кандидата; • знакомство кандидата с деятельностью и устройством волонтерской организации; • подробное описание режима работы и организации каждого мероприятия; • знакомство кандидата с правилами и запретами; • помощь кандидату с выбором своей возможной роли, функционала и времени участия; • знакомство тимлидера с кандидатом; • фиксация данных о волонтере в той электронной системе, которую использует организатор волонтерской деятельности.

Какие вопросы наиболее важны для проведения собеседования и принятия решения об участии волонтера в проекте	При подготовке собеседования рекрутеру следует опираться на следующие вопросы: • Расскажите коротко о себе. • Чем вы заняты в свободное время? • Что вам нравится делать? • Как вы видите проблему, ради которой реализуется наш волонтерский проект? • Какой смысл для вас быть волонтером? • Какой у вас есть опыт в этой сфере? • Какими навыками и инструментами вы обладаете? • Какую помощь вы готовы оказывать, какую — категорически не готовы? • Сколько времени вы готовы потратить на участие в проекте? • Имеете ли вы судимость? • Есть ли у вас заболевания (в том числе психические), о которых важно знать? • Как вы относитесь к тому, что у благополучателей может быть тяжелая болезнь, инвалидность или смертельный диагноз? • Что вы предполагаете получить в результате волонтерской деятельности? • Готовы ли вы помогать людям пожилого возраста (другой целевой аудитории)? • Позволяет ли ваше здоровье переносить тяжести? • Есть ли у вас опыт общения с людьми пожилого возраста (другой целевой аудитории)? • Как вы относитесь к пандемии и вводимым ограничениям? • Каким представляете идеальное окончание проекта? • Какие у вас есть вопросы к организаторам проекта? Рекрутеру полезно на собеседовании разобрать кейсы на указанные вопросы.
Маршрут подготовки и предварительного обучения волонтеров	Для эффективного рекрутинга можно организовать следующие направления работы: 1. Групповые собеседования (встречи с кандидатами в формате семинара или тренинга (можно онлайн)).

Групповые встречи можно реализовать по следующему плану:

- Базовые знания о социальном волонтерстве, в том числе о проекте адресной помощи. Базовые принципы и правила волонтерства.
- Мотивационная часть: три реальных актуальных кейса с благополучателями с упоминанием имени (без раскрытия других персональных данных), жизненных обстоятельств, возникшей проблемы, волонтерской помощи, которая была оказана, и благодарности от благополучателей.
- Групповое тестирование на оценку личного желания, на понимание своей роли и на критерии безопасности.
- Выявление интересов и запросов.
- Приглашение на подробный тренинг по адресной помощи.

2. Обучение кандидатов на позицию волонтера (на тренинг не попадают люди, не прошедшие групповое собеседование).

План учебной встречи:

- Знакомство, сбор пожеланий, опрос на понимание проекта.
- Мотивационная часть:
 - перечень и обоснование рабочих задач (в том числе информация о том, что задачи — не государственное задание), объяснение возможного результата;
 - обратная связь волонтеров о рабочих задачах.
- Правила и условия работы волонтеров.
- Обучение алгоритму выполнения заказов:
 - организационная схема взаимодействия;
 - алгоритм выполнения заявки;
 - разбор элементов алгоритма;
 - выявление проблем и способов их решения.
- Распределение кандидатов и знакомство с тимлидерами (можно онлайн).

Предварительное обучение волонтеров. Что важно помнить	Рекрутерам необходимо провести: • Минимально необходимое обучение для: • вхождения в команду; • эффективного выполнения волонтерских дел; • коммуникации в проекте; • знакомства с организацией (цель, устройство, благополучатели, направления работы, результаты и т. д.). • Обучение правилам взаимодействия с людьми с тяжелыми заболеваниями, инвалидностью и ОВЗ, а также с людьми пожилого возраста (включая перечень типовых конфликтных ситуаций и типовых способов поведения). • Обучение мерам безопасности в период пандемии. • Инструктаж по правилам поведения и безопасности. • Итоговое тестирование. • Дополнительный инструктаж по конкретным видам работ (или предложить дополнительные материалы).
Возможные дополнительные темы для обучения	• Основы стрессоустойчивости. • Основы теории поколений и основы геронтологии. • Этапы развития личности. • Основы социальной работы, в том числе работы с семьями. • Основы психологии.
Важные правила, которые следует озвучивать волонтеру перед началом его деятельности	Рекрутеру и тимлидеру следует озвучить волонтеру советы или предложить памятку. Из этих данных волонтер должен понять, что ему следует: • максимально внимательно, подробно, ответственно подходить к помощи благополучателям, выполнению заявок и соблюдению мер предосторожности; • выполнять только те работы (услуги), которые указаны в заявке. Если возникнут дополнительные пожелания, благополучателю необходимо снова подать заявку в установленной форме; • согласовывать с тимлидером любые

	нестандартные ситуации с благополучателем (в любой непонятной или новой ситуации звонить тимлидеру); • не приходить к благополучателю по своей инициативе; • работать в команде; • соблюдать правила поведения и охраны труда в зависимости от вида оказываемой помощи; • быть вежливым; • быть позитивным и открытым; • при общении с благополучателем слушать внимательно, говорить четко, не спеша, глядя на человека; • не касаться человека без его разрешения; • отвечать только на вопросы, в которых компетентен. На все остальные вопросы отвечать: «Я узнаю у тимлидера»; • фиксировать на фото (с указанием даты и времени) то, что приходится брать у благополучателей для выполнения заявки (рецепты, деньги и т. п.).
Запреты для волонтеров, которые следует озвучить перед началом деятельности	Поскольку волонтерская адресная помощь — это помощь людям в трудной жизненной ситуации, помощь благотворительная и публичная, существует вероятность рисков для подопечных, волонтеров и организаторов волонтерской деятельности. Один из способов минимизации рисков — правила и запреты, а также ответственность за их нарушение. Все это волонтеры должны знать до начала своей добровольческой деятельности Волонтеру запрещено: • брать от благополучателей что-то, не относящееся к заявке, без согласования с тимлидером и без фиксации на фото. Например, документы, ключи, деньги и т. п.; • брать себе подарки и иные «знаки благодарности»; • вовлекать посторонних людей в выполнение заявки (вовлекать не волонтеров проекта, даже если это друзья);

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• обмениваться (без крайней необходимости) личными контактами с благополучателем;• выполнять дополнительные просьбы без согласования с тимлидером;• советовать что-либо подопечным, не относящееся к вопросу заявки;• выполнять роль «врача», «проповедника», «психолога», «сиделки» и т. д.;• принимать за подопечных какие-либо решения;• допускать хамство, крик, мат и т. п.;• курить в процессе волонтерства;• употреблять алкоголь в процессе волонтерства;• опаздывать;• отказываться от соблюдения санитарных мер безопасности в период пандемии или эпидемии. |
|--|---|

III. Организация помощи благополучателям

Организация помощи благополучателям

Цель — качественно и своевременно удовлетворить потребности благополучателей.

Задачи:

- проверить заявки на обоснованность и выполнимость силами волонтеров;
- организовать выполнение заявок силами волонтеров.

Основные принципы оказания адресной помощи силами волонтеров

Для организации адресной помощи силами волонтеров необходимо опираться на следующие принципы:

1. Следует найти компромисс между ожидаемым результатом работы волонтеров, с одной стороны, и сохранностью и работоспособностью волонтерского сообщества, с другой стороны. Это обусловлено тем, что безвозмездный труд волонтеров требует от них постоянного усилия для участия в благотворительной деятельности. Результат, достигнутый «любой ценой», неприемлем для волонтеров, разрушает волонтерское сообщество, лишает благополучателей возможности получать благотворительную помощь в дальнейшем.

2. Волонтерская помощь должна быть актуальной и обоснованной. Самое главное, что влияет на эффективность работы волонтеров, — это обоснованность той помощи, которая запрошена человеком или семьей. Если волонтер видит и понимает, что благополучатель вполне мог бы справиться сам и он находится в условиях лучших, чем сам волонтер и его семья, это обесценивает труд волонтера и лишает

	его мотивации для дальнейшей работы. 3. Благотворительная организация не может и не должна делать все за своего подопечного. Помощь будет эффективной и качественной, если благополучатель готов разделить ответственность с организаторами волонтеров. 4. Волонтеры не могут заменить собой родных благополучателя и платных специалистов. Волонтеры оказывают конкретную заранее оговоренную посильную помощь. Об этом должны знать сотрудники, волонтеры и благополучатели.
Отличие волонтерского труда от труда сотрудников служб социальной защиты и т. п.	Уполномоченным лицам, отвечающим в государственных органах за прием и распределение заявок, необходимо понимать разницу между трудом волонтеров и трудом сотрудников социальных служб и т. п. Организатор волонтерской помощи обязан донести до них информацию об особенностях волонтерского труда. Об этом сказано в Общих положениях выше. Лучше всего, чтобы организатор волонтерской помощи имел письменное соглашение с теми органами власти или учреждениями, от которых могут поступать заявки. В этом соглашении должны быть очерчены границы применимости волонтерского труда и границы волонтерской ответственности.
Какой функционал выполняют волонтеры в проектах адресной помощи?	Большинство проектов волонтерской адресной помощи ограничиваются следующим функционалом: • покупка и доставка продуктов (лекарств, бытовой химии и т. п.), оплата услуг (телефона, ЖКХ, телевидения, интернета и т. п.); • сопровождение на прогулках и при посещении организаций и учреждений; • помощь в уборке дома и придомовых территорий (в том числе очистка снега); • помощь в осуществлении садово-огородных работ; • помощь в складировании дров, угля; • оказание помощи в мелком ремонте, не требующем квалификации (при согла-

	сии и по желанию волонтеров); • консультирование по вопросам, входящим в компетенцию волонтера; • общение с благополучателями и их семьями; • помощь в повседневных бытовых вопросах; • поздравление подопечных с днем рождения и праздниками по телефону или очно; • доставка подарков в рамках праздничных акций; • передача документов от подопечных организатору (только передача, не заполнение); • помощь в установке различных приложений на гаджеты и их освоении; • вынос мусора; • выгул собак. При этом организатор волонтеров, если это НКО, может выполнять любые заявки от благополучателей, соответствующие уставной деятельности. Важно знать особенности выполнения заявок по покупке и доставке лекарств. Безрецептурные препараты покупаются волонтерами по предварительному согласованию с благополучателем. Рецептурные препараты (например, обезболивающие) приобретаются только с согласия волонтера в соответствии с данными рецепта и готовностью волонтера отвечать на дополнительные вопросы провизора. Иногда требуется обеспечить связь между волонтером и врачом, прописавшим препарат.
Откуда берутся заявки?	Заявки могут поступать к организатору волонтерской деятельности: 1. От операторов горячей линии #МЫВМЕСТЕ. Такие заявки по умолчанию считаются проверенными и готовыми к исполнению. От организатора требуется уточнить детали заявки у благополучателя, найти волонтеров, выполнить заявку и отчитаться. 2. От местных органов социальной защи-

	ты и т. п. Такие заявки также считаются проверенными и готовыми к исполнению. От организатора требуется уточнить детали заявки у благополучателя, найти волонтеров, выполнить заявку и отчитаться. 3. Напрямую через собственную форму на сайте или телефонную «горячую линию». В этом случае к заявке относится все сказанное в соответствующем разделе.
Заявки от горячей линии #МЫВМЕСТЕ или от местных органов социальной защиты и т. п.	Если заявитель обратился на горячую линию #МЫВМЕСТЕ (или в местные органы социальной защиты), то с большой вероятностью волонтеры будут ассоциироваться у заявителя с государственными службами. Поэтому ответственность волонтеров за выполнение заявки и за отношения с благополучателями выше, чем у аналогичного проекта от имени НКО. В связи с этим необходимо снизить риски и минимизировать самостоятельное общение волонтеров с благополучателями. Следует принимать заявки только на заранее обговоренные виды помощи, не требующие входа в квартиру к благополучателю без уполномоченного лица. Возможен такой перечень: • доставка продуктов и лекарств, оплаченных благополучателем; • доставка продуктов и лекарств из отделений социальной защиты; • вынос мусора; • выгул собак; • сопровождение на прогулке; • сопровождение в поликлинику и т. д. Организатор волонтеров, несмотря на то, что заявка уже была проверена, должен иметь возможность: • проверить заявителя через местные органы соцзащиты и т. п.; • свериться с «черным списком» заявителей — тех, кто не нуждается в помощи или может представлять угрозу волонтеру); • перенаправить заявку в иные профильные структуры, ведомства, волонтерские

	объединения или НКО (при согласии НКО); • перенаправить заявку коллегам на ту территорию, где проживает заявитель.
Заявки, поступившие напрямую к организатору волонтеров (в НКО)	В этом случае организатор волонтеров может принимать любые заявки, которые он сочтет выполнимыми силами волонтеров и которые соответствуют уставной деятельности НКО. Важно, чтобы работа волонтеров в квартирах и домах благополучателей осуществлялась на основании подписанного соглашения, где благополучатель проинформирован об отличии волонтеров от госслужащих и согласен на условия оказания благотворительной помощи.
Что необходимо для приема заявок на разовую волонтерскую помощь напрямую	Для прямой работы с заявителями организатор волонтеров обязан иметь: • компетентного сотрудника, работающего с благополучателями; • критерии обоснованности заявки; • фиксированный перечень дел для волонтеров; • свои условия оказания помощи — территориальные, временные, формальные и т. д.; • список партнеров, государственных органов и государственных учреждений, которым заявка может быть перенаправлена. Чтобы принимать заявки самостоятельно, необходимо подготовить следующие инструменты: • единая точка входа заявок — единый телефонный номер (горячая линия) и(или) единая страница с анкетой на сайте, на которую могут вести ссылки с сайтов или социальных сетей партнеров; • единая электронная система фиксации заявок (в идеале — специализированная CRM); • скрипт для первичного телефонного разговора или электронная анкета для первичного приема заявок на сайте. Это

	позволит фильтровать, типизировать заявки, фиксировать первичную информацию о благополучателях и заявке; • скрипт (или подробная анкета) для расширенной проверки заявки на соответствие критериям оказания помощи и для типизации заявки; • способ перепроверки заявки через местные органы соцзащиты и т. п.; • возможность проверки «черного списка» заявителей (тех, кто не нуждается в помощи или может представлять угрозу волонтеру); • возможность в случае несоответствия заявки по целевой аудитории, территории или видам работ перенаправить в иные профильные госструктуры, ведомства, волонтерские объединения или НКО (по согласию НКО).
Что нужно для оказания системной и долгосрочной помощи?	Для оказания системной и долгосрочной помощи необходимо иметь команду специалистов (команда по организации помощи): • Оператор горячей линии: • принимает, проверяет и фильтрует запросы на оказание помощи; • заносит информацию о благополучателе и заявке на помощь в электронную систему (CRM); • взаимодействует с координатором волонтеров, районными кураторами по оказанию непосредственной помощи; • взаимодействует с членами команды по типизации и принятию решения о приеме благополучателя на постоянное сопровождение. • Тимлидер (районный куратор волонтеров, координатор и т. п.): • организует труд волонтеров адресной помощи в своем районе (для своей группы благополучателей); • получает информацию о заявке из электронной системы, уточняет у благополучателя необходимую информацию, передает заявку на выполнение волонтеру;

	• контролирует выполнение заявки и внесение отчета волонтера о выполненной заявке; • принимает, проверяет и включает в команду новых волонтеров; • поддерживает волонтеров своего района и заботится о них. • Кейс-менеджер — сотрудник, профессионально оценивающий запрос, знающий ресурсы своей организации и партнеров: • выезжает вместе с другими членами команды к благополучателю для оценки потребностей в помощи; • формулирует экспертное мнение по поводу приема благополучателя на постоянное сопровождение; • вместе с другими членами команды формирует дорожную карту и план помощи; • привлекает партнеров для оказания помощи. • Психолог — специалист, необходимый для психологической оценки состояния благополучателя и решения трудностей с благополучателями, а также для работы с волонтерами: • выезжает вместе с другими членами команды к благополучателю для оценки психологического состояния благополучателя; • формулирует экспертное мнение о приеме благополучателя на постоянное сопровождение. Решение о системной и долгосрочной помощи благополучателю и план оказания помощи принимаются командой по организации помощи: руководителем проекта адресной помощи, кейс-менеджером, тимлидером и психологом.
Каким заявителям оказывается помощь?	Волонтерская помощь оказывается людям: • которые сами попросили помощи или за которых ее попросили официальные уполномоченные лица в случае недееспособности; • в отношении которых даже без личной

	просьбы организация приняла решение помочь под свою ответственность (например, в отношении своей целевой аудитории); • не имеющим доступных и ресурсных родственников; • у кого объективно нет материальных ресурсов; • которые согласились с условиями оказания помощи; • которые выполняют свои обязательства (как минимум, соблюдать оговоренное время и т. п.); • которые соблюдают необходимые меры безопасности (например, обусловленные пандемией).
Каким заявителям и по каким просьбам волонтеры не помогают?	Волонтеры не помогают: • Если заявитель уже получает услугу в другом месте. • Если требуется: • профессиональная помощь, то есть помощь, для которой нужна квалификация (юристы, электрики, подключение техники, врачи, медперсонал, патронажный уход); • работа с дорогостоящими вещами (например, починка электронной техники или автомобиля); • простая помощь, которую могут оказать соседи (передвинуть что-то тяжелое, достать что-то с высокой полки, проконсультировать по пользованию мобильным телефоном и т. п.); • помощь бебиситтеров — находиться с детьми без родителей (это возможно только под личную ответственность проверенного и надежного волонтера, как гражданина, согласившегося помогать конкретной семье); • крупный ремонт; • получить деньги за заявителя. • Если заявитель не соответствует целевой аудитории проекта (хорошо, когда эта норма закреплена в документах проекта). • Если рядом есть родные, которые могут помочь.

	• Если заявитель настаивает на срочности заявки (выполнить в течение дня). Заявка должна поступить минимум за 3 дня. • Если заявки благополучателя выходят за рамки договоренности (если волонтер готов сделать что-то сверх договоренностей, то делает под свою ответственность). • Если заявитель или его родные в алкогольном опьянении или в состоянии острой психиатрии. • Если есть агрессия или неадекватное поведение. • Если люди не понимают, что волонтеры помогают бесплатно по доброй воле. • Если волонтерскую услугу можно заменить недорогой платной услугой (например, в магазине есть недорогая доставка). • Если просят волонтера использовать личный транспорт для передвижения (на усмотрение организации и волонтера). • Если заявка предполагает оставление волонтера наедине с подопечным, чьему здоровью может грозить опасность в случае некомпетентности волонтера (волонтер не обладает нужными навыками реакции на ситуацию).
Критерии оценки заявок	Для оценки заявок организатор волонтеров может руководствоваться следующими критериями. Заявки должны: • быть актуальными, своевременными, обоснованными и документально подтвержденными; • соответствовать перечню дел, которые организатор волонтеров готов выполнить (если таковой перечень существует); • быть исполнимыми и результативными (или иметь ясные границы волонтерского участия, например, время прогулки с подопечным и т. д.); • соответствовать уставу, направлениям деятельности благотворительной организации;

	• соответствовать компетенциям сотрудников и волонтеров; • соответствовать «золотой середине» по соотношению цена-качество (невозможно требовать от волонтеров такого же качества труда, как от нанятых сотрудников); • быть правильно оформленными и соответствовать всем требованиям благотворительной организации; • быть безопасными для всех участников: волонтеров, благополучателей, организаторов; • быть алгоритмическими и технологичными в исполнении (минимально зависеть от личных особенностей волонтеров). При проверке важно сделать выводы об адекватности благополучателя, обо всем, что может нести риски для волонтеров. Следует знать о возможных психических расстройствах или о химической зависимости (алкоголизм, наркомания и т. д.) подопечного. Будучи непрофессионалами, волонтеры могут не справиться, поэтому риски вреда для волонтеров и для подопечных высоки.
Документы для работы с благополучателем	Большинство проектов по оказанию волонтерской адресной помощи имеют следующие документы: • список оказываемых волонтерами услуг; • список услуг, которые волонтеры не оказывают; • форма заявки на оказание адресной помощи для размещения на сайте; • подробная форма заявки для прояснения необходимой информации; • скрипт телефонных разговоров с благополучателем (краткий и подробный), во время которых происходит фильтрация и типизация заявки, а также фиксируется необходимая информация по заявке и заявителю;

	• анкета благополучателя; • памятка для подопечных о видах помощи от организации и о видах государственных услуг; • памятка, где есть объяснение, почему волонтеры помогают бесплатно и кто такие волонтеры; • согласие на хранение и обработку персональных данных; • правила оказания помощи для подопечных; • правила для волонтеров по оказанию помощи (памятка волонтера); • инструкция по работе тимлидера; • инструкции по выполнению некоторых видов работ; • памятка ведущего собеседования с новыми волонтерами; • список государственных услуг и исполнителей (с контактами учреждений и ведомств) по различным направлениям помощи; • карта партнерских связей и услуг НКО с контактами по различным направлениям помощи; • акты выполненных работ в случае системной сложной помощи; • акты передачи дорогостоящих вещей в дар благополучателю; • карта материальных ресурсов организации (наличные ресурсы, доступные ресурсы и условия доступа к ним). Важно настроить автоматизацию процессов, электронную историю заявок и историю взаимоотношений: ! необходима CRM-система или описанный алгоритм работы с Google-документами
В каких случаях договор (соглашение) с благополучателем обязательны?	Договор при оказании благотворительной помощи силами волонтеров является обязательным в 4-х случаях: 1. Оказывается разовая материальная помощь благополучателю, и она

	превышает размер МРОТ (можно указать другую сумму по усмотрению организатора волонтерской деятельности). Например, благополучатель просит купить холодильник. 2. Волонтерская помощь носит длительный характер. Например, подопечный просит регулярное и длительное обслуживание (раз в неделю в течение нескольких месяцев). 3. Волонтерская помощь носит комплексный и сложносоставной характер. Например, волонтеры выполняют благотворительный ремонт. 4. Волонтерская помощь требует участия специалиста (волонтера pro bono или нанятого специалиста). Например, необходим электрик для починки электропроводки или логопед для ребенка.
Что должно быть учтено в договоре?	В договоре следует ясно прописать: • результат волонтерской работы в измеримых и конечных категориях. • какая из сторон и что делает для достижения результата; • какая из сторон что вкладывает; • какая из сторон что не делает; • какая из сторон что не вкладывает; • временные и территориальные границы работы волонтеров; • показатели достижения результата или окончания договора; • дополнительные условия со стороны благотворительной организации (право на фото- и видеосъемку, право на репортажи в СМИ и статьи на сайте, право на получение письменной благодарности от благополучателя); • условие, что профессиональные задачи или потенциально опасные виды работ не выполняются волонтерами ни при каких условиях; • условие, что претензии по качеству работ не принимаются.

Может ли волонтер выполнять просьбы благополучателя, которые не оговорены заранее или не учтены в договоре?	Важно понимать, что волонтер вправе откликаться на просьбы подопечного, выходящие за рамки договора, но только под свою личную ответственность. Благотворительная организация не может нести ответственность за риски, возникающие при этом.
Труд волонтера должен быть организован	Труд волонтера должен быть организован не только со стороны организатора волонтерской деятельности, но и благополучателем. Условиями для эффективного труда волонтера являются: • личное согласие со стороны волонтера на выполнение задачи; • ясная поставленная задача в измеримых категориях (например, надо встретить на вокзале у такого-то поезда женщину с больным ребенком и сопроводить их в такую-то больницу); • понятные условия работы (время, место, форма одежды, дополнительные условия и т. д.); • ясные границы ответственности волонтера и благополучателя (например, волонтер готов повесить полку для книг, а благополучатель предоставляет для этого сверла, шурупы и т. д. Благополучатель сам производит уборку помещения после работы волонтера); • безопасность работы (например, проведен инструктаж, предложены правила и рассказано, как могут решаться проблемы); • наличие ответственного лица, которое будет ставить задачу, принимать работу и решать проблемы; • материально-техническое обеспечение труда; • мониторинг и контроль со стороны организаторов; • возможность обратной связи от волонтера к благотворительной организации; • возможность для волонтера отказаться в случае непредвиденных проблем;

	• понятный алгоритм изменения условий заявки.
Маршрутная карта работы с разовой заявкой	Работа с разовой заявкой возможна по следующему алгоритму: 1. Принять заявку. 2. Обработать заявку: проверить на исполнимость, обоснованность, результативность. 3. Провести типизацию заявки. 4. Проверить запрос на выполнимость в социальных и медицинских и иных службах. 5. Внести заявку в электронную систему в формате волонтерской вакансии. 6. Передать заявку в работу тимлидеру. 7. Передать заявку в работу волонтеру. 8. Выполнить заявку. 9. Проконтролировать выполнение. 10. Оформить закрывающие документы по заявке. 11. Занести информацию в электронную систему.
Маршрутная карта работы с заявкой на долгосрочную и системную адресную помощь	Для приема и включения заявки на долгосрочную и системную адресную помощь в работу: 1. Кейс-менеджер и психолог выезжают на место и по специальному алгоритму проводят комплексную диагностику потребностей заявителя. 2. Полученная информация заносится в электронную систему. 3. Команда по организации помощи составляет план помощи с учетом реальных возможностей волонтеров и партнеров проекта. 4. При необходимости подключаются органы социальной защиты и медицинские ведомства (в том числе психиатрическая помощь). 5. По возможности подключаются родные. 6. Подключаются партнерские НКО и организации (парикмахерские и т. д.). 7. Подключаются профильные сообщества (например, пациентское). 8. Для дел, требующих квалификации

	(восстановление документов, оформление государственных услуг), подключаются специальные сотрудники или волонтеры pro bono. 9. Для сложных случаев проводятся супервизии, где принимается решение о плане помощи и привлекаемых специалистах. 10. На основании проделанной подготовительной работы составляется соглашение с заявителем. 11. Заявитель заключает соглашение о долговременной помощи, где признает условия от организации. 12. Тимлидер и команда волонтеров приступают к оказанию регулярной помощи в соответствии с планом. 13. В случае тяжелых заболеваний или инвалидности тимлидер отслеживает момент, когда заявитель не сможет сам себя обслуживать.
Маршрутная карта выполнения заявки волонтером	После получения заявки в электронной системе тимлидер: 1. Связывается с благополучателем и уточняет детали заявки. 2. Производит подбор волонтера или отдает заявку волонтеру, который откликнулся в общем чате. 3. Инструктирует волонтера о выполнении заявки. 4. Информировывает волонтера по индивидуальным особенностям благополучателя, особенностям заявки и по срокам. 5. Обеспечивает волонтера необходимым инвентарем и средствами защиты. 6. Информировывает благополучателя о приходе волонтера и инструктирует его. 7. Решает проблемы в случае их возникновения. 8. Контролирует работу волонтера после выполнения заявки. 9. Контролирует наличие отчетности от волонтера.

Условия при которых волонтеры могут входить в квартиры или дома благополучателей	Вход волонтера в квартиру или дом осуществляется при следующих условиях: • Благополучателю оказывается регулярная или системная помощь, и с ним заключен договор. • В случае заявки, поступившей через социальную службу, волонтеры заходят в квартиру вместе с представителями социальной службы. • Волонтер может работать в квартире, если из социальной защиты позвонят заявителю, объяснят ситуацию и предупредят. • Школьники и студенты вузов и колледжей не выполняют волонтерские задания сами, а только с сотрудником и координатором от учебного заведения, который отвечает за них. • В случае предоставления фотоотчета о выполнении заявки.
О безопасности	Для обеспечения безопасности, в дополнение к сказанному, возможно: • организовать работу волонтеров парами; • использовать бейджи и униформу для идентификации волонтеров; • использовать систему проверочных кодов, которые будут помогать благополучателям понимать, что волонтер не является мошенником; • оказывать помощь только по предварительному согласованию и в оговоренное время.
О работе с электронной системой	Очень важно вести электронную базу благополучателей с указанием информации, кто, когда, от какого волонтера и какую помощь получал.

IV. Организация работы с волонтерами и волонтерским сообществом

Организация работы с волонтерами

Цель — формирование и развитие работоспособного устойчивого волонтерского сообщества.

Задачи:

- формирование структуры управления сообществом;
- формирование и поддержка внутренней культуры сообщества;
- объединение и сплочение волонтеров;
- поддержка и поощрение волонтеров.

Волонтерское сообщество

Волонтерское сообщество, это волонтеры, тимлидеры, а также руководители проекта:

- объединившиеся ради общего конкретного дела;
- разделяющие миссию, цель и задачи проекта;
- нацеленные на конкретный результат и понимающие его значимость;
- взявшие добровольную ответственность за проект, за помощь благополучателям и за цельность и работоспособность сообщества;
- работающие в меру своих сил;
- сотрудничающие друг с другом ради общего дела;
- помогающие друг другу и поддерживающие друг друга;

	• признающие формальную принадлежность к организации; • признающие управленческую структуру и тимлидера; • которым друг с другом хорошо, и они это транслируют; • которые знают и добровольно соблюдают правила сообщества и правила работы волонтеров.
Почему важно формировать и развивать волонтерское сообщество?	Стабильность, долгосрочность, регулярность волонтерской помощи нуждающимся людям прямо зависит от волонтерского сообщества. Это неизбежное следствие того, что волонтеры — свободные участники процесса, не связанные трудовым договором. Без волонтерского сообщества возможна только разовая, спонтанная, непрогнозируемая помощь. Перечислим те плюсы и даже выгоды которые будет иметь организатор волонтеров, если сможет сформировать и развить волонтерское сообщество. • Именно сообщество, а не отдельные волонтеры отвечают за помощь подопечным, потому вполне допустима текучка волонтеров. Подопечные могут быть уверены, что их не бросят. А волонтеры будут уверены, что в случае их ухода подопечные не останутся в одиночестве. Это снимает напряженность и оставляет свободу, что обеспечивает искренность и творчество. • Сообщество — это возможность для волонтеров выстроить свой комфортный график участия или даже по необходимости временно уйти. • Сообщество — это преемственность опыта, правил, традиций и отношений с благополучателями. В социальной сфере это очень важно! • Сообщество — это одновременная помощь многим людям с учетом их особенностей и желаний. Это повышает эффективность помощи.

	• Волонтерское сообщество дает возможность каждому участнику найти свое место, соответствующее его умениям и талантам. • Сообщество — это авторитет перед благополучателями. Если приходят все время разные люди, то и отношение тревожное и беспокойное.
Что является волонтерским сообществом на практике?	В подавляющем большинстве волонтерских организаций волонтерское сообщество представлено одной из двух моделей: • Небольшие организации (десятки людей) имеют единое сообщество, где волонтеры подчинены одному менеджеру волонтеров — тимлидеру. Он подчинен руководителю волонтерского проекта или руководителю организации. • Большие организации (сотни, тысячи людей) не имеют цельного сообщества. Все волонтеры разделены на группы в соответствии с определенным признаком (по территориям, по задачам и т. п.). Группы подчиняются тимлидерам, а тимлидеры менеджерам волонтеров. Менеджеры подчинены руководителю волонтерского проекта. Важно понимать, что в случае большой организации можно лишь условно говорить о едином сообществе всех волонтеров. Оно есть в виде списков и электронных таблиц, но почти никогда не работает вместе, а встречается несколько раз в год на общих мероприятиях. Поэтому на практике вне зависимости от размера организации волонтерское сообщество преимущественно представлено, как относительно небольшая группа (группы) волонтеров, объединившиеся вокруг тимлидера для помощи благополучателям.

**Ответственность
менеджера
волонтеров
по отношению
к волонтерам
и сообществу**

Менеджер волонтеров — руководитель всего волонтерского сообщества, работающего в проекте. Главной его задачей является формирование и развитие устойчивого работоспособного волонтерского сообщества, благодаря которому будет оказываться помощь благополучателям. Менеджер непосредственно руководит тимлидерами.

Менеджер волонтеров отвечает за:

- формальную цельность сообщества и принадлежность к единому бренду;
- структуру управления сообществом через тимлидеров (координаторов);
- общую культуру волонтерства внутри сообщества;
- соблюдение общих законов и правил сообщества;
- работу сообщества в выбранном направлении;
- вовлечение новых волонтеров и систему их стажировки;
- систему обучения и передачи опыта;
- минимизацию оттока волонтеров через организацию дополнительного обучения, психологической помощи и поддержки;
- систему «карьерного» роста неформальных лидеров.

Более подробно об ответственности, задачах и форматах работы менеджера волонтеров и руководителя волонтерского проекта следует смотреть в «Стандарте работы организатора добровольческой/волонтерской деятельности», подготовленном Ассоциацией волонтерских центров в 2021 году.



(<https://edu.dobro.ru/upload/uf/8b2/8b28d27e0458ebce2f0d9f93ad076f61.pdf>)

Ответственность тимлидера по отношению к волонтерам и сообществу	Тимлидер — руководитель и лидер волонтерской группы, решающей конкретные задачи или работающей на одной территории. Он непосредственно взаимодействует с волонтерами, руководит ими во время работы, разделяет с ними ответственность за труд и результат. Тимлидер в самом широком смысле отвечает за волонтерскую группу как работоспособное и работающее сообщество, оказывающее реальную помощь людям.
Практические задачи тимлидера по отношению к волонтерам и сообществу	Ответственность тимлидера определяют практические задачи: • сформировать внутреннюю структуру своей волонтерской группы, распределить ответственность; • утвердить единые и доступные волонтерам каналы коммуникации; • обеспечить регулярность, равномерность и посильность работы волонтеров, чтобы волонтеры не прекращали свою деятельность из-за усталости или от бездействия; • обеспечить горизонтальные связи внутри сообщества и поддержку мотивации волонтеров; • гарантировать волонтерам выполнимость задач и результативность волонтерской работы; • обеспечивать соблюдение правил и инструкций по работе волонтеров; • осознать особенности участников, их мотивацию и желания; • выстроить систему общего принятия решений; • помогать новичкам найти свое место в сообществе; • организовать стажировку новичков; • периодически проводить работу по укреплению команды; • дать волонтерам возможность реализовать свои идеи; • делегировать ответственность тем, кто готов ее взять и нести;

	• поддержать реализацию идей лидеров; • вести мониторинг отношений в волонтерской команде; • вести электронную базу волонтеров; • решать возникающие конфликты.
Принципы работы с волонтерским сообществом	Тимлидерам следует исходить из следующих принципов: • Волонтеры — это добровольные помощники, имеющие право прекратить свою деятельность в любой момент. • Волонтер не менее важен для организации, чем благополучатель или сотрудник. • Волонтеры — не нанятые работники, они ничем не обязаны тимлидеру и не находятся в системе жесткого вертикального подчинения ему. • Инструменты для управления сообществом — это неформальная коммуникация и личный авторитет. • Волонтеры обладают ограниченным временным, эмоциональным и иными ресурсами. Следует бережно относиться к ресурсам волонтеров. • Волонтеры не могут спасти мир от зла или кардинально изменить жизнь подопечного, они помогают по мере своих сил в конкретной ситуации. • Волонтер — участник волонтерского сообщества, конкретной организации. • Самореализация для волонтера очень важна. • Волонтер — взрослый, самостоятельный человек, и 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. • Организация обязана заботиться о волонтере и помогать ему. Средства сопровождения и поддержки волонтеров подбирает организация, исходя из возможностей. Волонтер свободен

	принять или отвергнуть сопровождение — волонтерская организация только предлагает. • Волонтерская организация поддерживает инициативу волонтеров.
Тимлидер для волонтеров	Тимлидер для волонтеров: • лидер, организатор, руководитель; • тот, с кем спокойно, сам факт его присутствия дает возможность волонтерам работать; • авторитет и вдохновитель; • ролевая модель, он понимает, какими могут быть отношения с подопечными, он подает пример; • проводник между волонтером и подопечными; • носитель и блюститель правил и традиций; • судья, за которым последнее слово в группе. Тимлидер: • формирует занятость волонтеров, распределяет роли, учитывает интересы; • решает проблемы, а порой и выступает в роли защитника (ситуации с трудными подопечными могут быть разные); • знает не только что должно произойти, но и как это сделать; • несет ответственность. Сами волонтеры чувствуют себя комфортно и легко; • понимает риски, понимает, как с ними работать, обеспечивает безопасность; • создает и держит атмосферу в группе; • видит весь процесс сверху и ведет волонтеров к цели; • делает так, чтобы всем было хорошо.
Качества тимлидера	Очень важно, чтобы тимлидер имел личный опыт волонтерства, а также был готов активно обучаться и транслировать полученный опыт и знания волонтерам. Тимлидер должен иметь организаторские способности и навыки работы

	с документами, уметь писать тексты и проводить переговоры, работать в стрессовой обстановке и взаимодействовать с разными по темпераменту людьми.
Почему тимлидеру в проекте адресной помощи следует заботиться о волонтерах?	Волонтеры адресной помощи более других волонтеров нуждаются в особой заботе и помощи со стороны тимлидера. Это обусловлено прежде всего тем, что волонтеры прямо взаимодействуют и общаются с людьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации и переживающими одиночество, боль, страдания, тревогу, потерянности и т. п. Такие тяжелые состояния так или иначе влияют на волонтеров. В связи с этим волонтеры: • испытывают сложности в общении с подопечными, их родственниками, другими волонтерами; • часто пребывают в стрессе; • нередко чувствуют вину, бессилие, невозможность что-то изменить; • испытывают психологическую и физическую усталость, эмоциональное выгорание; • порой переживают конфликты с родными, друзьями, начальством на работе, сталкиваются с непониманием со стороны окружающих.
Способы поддержки волонтеров	Тимлидеру стоит помнить о простых и доступных способах поддержки и мотивации волонтеров: • понятность, посильность и результативность труда; • благодарность от благополучателя; • акцентирование внимания на смыслах, реальных результатах помощи; • общение в сообществе единомышленников; • признание и благодарность со стороны сообщества, в том числе в письменном виде; • возможность бесплатно обучаться и приобретать дополнительные навыки;

	• поднятие статуса волонтера, например, через делегирование представительских функций сообщества и возможность участвовать в экспертных встречах; • предоставление возможности реализации более сложных задач и самостоятельных проектов; • включение в руководящие органы сообщества (НКО), участие в принятии решений; • встречи со «звездами» и известными людьми; • профессиональная супервизия, консультации психолога; • наставничество со стороны опытных волонтеров на начальных этапах; • принадлежность волонтера к конкретному бренду организации; • наличие возможности индивидуальных и групповых консультаций с психологом.
Что влияет на мотивацию волонтеров?	Наиболее важными аспектами, влияющими на мотивацию волонтеров, являются: 1. Понимание смысла проблемы и доступного волонтеру способа ее решения, то есть оказания помощи. Отсюда следует, что важнейшим мотивирующим фактором для волонтеров является результативность их труда и понимание значимости результата. 2. Благодарность. Для волонтера очень важны слова благодарности от подопечных и тимлидера. Благодарить следует не только отдельного волонтера, но и все волонтерское сообщество. 3. Принадлежность к сообществу единомышленников и признание этим сообществом. Волонтер, почувствовавший расположение других волонтеров, значение своего мнения, поддержку и радость за некоторые достижения будет глубоко мотивирован на совместную работу. 4. Обратная связь: отзывы руководителя, обсуждение деятельности и публичная похвала. Отсутствие обратной связи,

	несвоевременное поощрение деморализует и демотивирует волонтёров. 5. Принадлежность к бренду. Если волонтерская организация известна, то следует этим пользоваться. Необходимо давать волонтерам возможность быть частью бренда. 6. Возможность чему-то научиться. Речь не только о неких практических прикладных навыках, но и о навыках работы в группе, управления, разработки и ведения проектов. Для молодежи порой значимы и простые навыки человеческого общения, особенно с противоположным полом.
Меры поощрения волонтеров	Тимлидеру следует использовать меры поощрения волонтеров: • публичное объявление благодарности со стороны сообщества; • конкурсы общественного признания; • наградные знаки; • выдача сертификатов о прохождении обучения, рекомендательных писем; • возможность включения в руководящие органы сообщества; • общение с первыми лицами и медийными персонами НКО, города, региона; • выдача рекомендаций и характеристик для потенциальных работодателей; • «Личная книжка волонтера» (торжественное вручение); • 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; • поездки в лагеря, на слёты, форумы регионального, федерального

	и международного уровня; • упоминание волонтеров поименно в отчетах о мероприятии в социальных сетях и в статьях в СМИ; • билеты и приглашения 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 встречу с благодарностями, поощрением, развлечениями и т. д.; • интервью на радио, ТВ или в прессе; • бесплатное участие в специализированных образовательных тренингах, в том числе изучение английского языка в рамках проекта «English 4U» и участие в других языковых образовательных проектах; • оплата сотовой связи, льготный проезд в городском транспорте во время проведения мероприятий; • приглашение на оплачиваемую работу по результатам деятельности в волонтерском движении; • награждение ценным подарком.
Как упростить работу тимлидера?	Тимлидеру будет проще работать и управлять волонтерским сообществом, если: • ясно обозначена зона ответственности волонтеров; • ясно обозначена субординация: тимлидер, волонтер, благополучатель; • рабочие процессы описаны как алгоритмы; • управление процессами происходит в электронной системе; • сформулированы правила для тимлидеров по управлению волонтерами; • организованы каналы взаимодействия

волонтеров между собой и с тимлидером (чаты и т. д.);

- прописаны правила работы волонтеров;
- прописан механизм обратной связи от волонтеров;
- налажен постоянный контакт с другими тимлидерами;
- волонтер работает в одной команде (район, задача).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Договор о добровольческой (волонтерской) деятельности

(Предоставлен ГБУ города Москвы «Моя карьера», проект «Мой социальный помощник»)

Государственное бюджетное учреждение «_____» в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Учреждение», с одной стороны, и гражданин (гражданка) Российской Федерации _____, именуемый(ая) в дальнейшем «Волонтер», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны» и по отдельности «Сторона», в целях сохранения жизни и здоровья людей пожилого возраста и получения ими всей необходимой поддержки в каждом районе города Москвы, объединения усилий и распространения идей добровольческой деятельности, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Терминология

1.1. Волонтер — физическое лицо, осуществляющее благотворительную или иную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческая деятельность).

1.2. Благополучатель — житель города Москвы в возрасте 65 лет и старше, в чьих интересах осуществляет свою безвозмездную деятельность Волонтер.

1.3. Благотворительная программа «Мой социальный помощник» — программа помощи пожилым людям в возрасте 65 лет и старше в рамках социальной помощи, оказываемой городом Москва в условиях режима повышенной готовности в связи с угрозой распространения в городе Москва новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на основании Указа Мэра Москвы от 23.03.2020 № 26-УМ) (далее — Программа).

2. Предмет Договора

2.1. Учреждение привлекает Волонтера для добровольного участия в Программе в интересах Благополучателей без предоставления ему

денежного вознаграждения за осуществляемую им деятельность и обеспечивает необходимые условия для надлежащего выполнения Волонтером своих функций в рамках настоящего Договора, а Волонтер по заданию Учреждения безвозмездно выполняет работы и(или) оказывает услуги в согласованном с Учреждением районе города Москвы, а именно:

- формирует электронную базу волонтеров района;
 - выдает волонтерам района индивидуальные средства защиты и опознавательные бейджи (далее — Средства защиты);
 - проводит инструктаж волонтеров района по технике безопасности при оказании помощи Благополучателям;
 - оформляет необходимые документы для работы волонтеров проекта: договоры, согласия, инструкции;
 - взаимодействует с филиалом Территориального центра социального обслуживания города Москвы (далее — Территориальный центр);
 - распределяет задания по оказанию помощи Благополучателям, поступившие от Территориального центра, среди волонтеров района;
 - контролирует выполнение заданий волонтерами района;
 - обеспечивает постоянную онлайн-поддержку волонтеров района с использованием электронных средств связи;
 - консультирует волонтеров района по возникающим вопросам;
 - уведомляет уполномоченного представителя Учреждения о случаях невозможности выполнения заданий от Территориального центра, о поступлении прямых запросов от Благополучателей в адрес волонтеров, о других случаях, требующих уведомления Учреждения или согласования с ним;
 - предоставляет отчет по работе волонтеров (далее — Работа, Работы) района уполномоченному представителю Учреждения;
- Волонтер соглашается работать под общим руководством уполномоченного представителя Учреждения, назначенного Учреждением на административный округ Москвы, в который входит район осуществления добровольческой деятельности Волонтером, (далее — Менеджер округа) в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим Договором.

3. Права и обязанности Волонтера

3.1. Волонтер имеет право на:

3.1.1. Свободный выбор своего участия в осуществлении добровольческой деятельности в рамках Программы.

3.1.2. Получение достоверной информации о целях, задачах и содержании добровольческой деятельности, об опасностях и рисках, а также о технике безопасности для минимизации рисков при выполнении Работ.

3.1.3. Получение Средств защиты при выполнении Работ.

3.1.4. Получение консультации по вопросам выполнения Работ от Менеджера округа.

3.2. Волонтер обязуется:

3.2.1. Принимать участие в Программе и добросовестно выполнять Работу в рамках Программы в строгом соответствии с полученной от Учреждения информацией и полученными от Территориального центра заданиями.

3.2.2. Не нарушать права и законные интересы Благополучателей, выполнять обязательные требования должностных лиц органов государственной вла-

сти и органов местного самоуправления.

3.2.3. Соблюдать принципы безопасного осуществления добровольческой деятельности, не причинять своей деятельностью вреда третьим лицам и окружающей среде.

При наличии у Волонтера признаков простуды и ОРВИ (повышение температуры, выделения из носа, кашель, чихание и другие), заболеваний, требующих соблюдения режима самоизоляции, Волонтер обязан проинформировать Менеджера округа.

3.2.4. Пройти онлайн-обучение в Учреждении, посвященное работе с Территориальным центром, особенностям командной работы с волонтерами района, технике безопасности при выполнении Работ.

3.2.5. Согласовать с Учреждением район Москвы для осуществления добровольческой деятельности.

3.2.6. Выполнять каждую Работу лично без привлечения к выполнению третьих лиц.

3.2.7. Соблюдать правила и требования, установленные Учреждением в отношении предоставляемых Волонтеру Средств защиты, с учетом положений п. 4.2.2 настоящего Договора.

Волонтер обязуется использовать Средства защиты в период действия настоящего Договора исключительно в рамках выполнения Работ.

3.2.8. Бережно относиться к Средствам защиты, переданным ему Учреждением в целях осуществления добровольческой деятельности.

3.2.9. Соблюдать требования о конфиденциальности, установленные разделом 6 настоящего Договора.

3.2.10. Информировать Учреждение об изменении своей фамилии, имени, паспортных данных, адреса регистрации и(или) фактического проживания, иных личных данных, предоставленных Учреждению, не позднее трех рабочих дней с даты соответствующего изменения.

3.2.11. Не совершать расходы личных денежных средств, которые могут быть прямо или косвенно связаны с исполнением настоящего Договора, а при наличии крайней необходимости их совершения предварительно письменно согласовать их с Учреждением или Менеджером округа.

4. Права и обязанности Учреждения

4.1. Учреждение имеет право:

4.1.1. Требовать от Волонтера добросовестного выполнения Работ в интересах Благополучателей в рамках Программы, а также неукоснительного соблюдения инструкций и указаний Учреждения.

4.1.2. Не допустить Волонтера к выполнению Работ при наличии у Волонтера:
- признаков простуды и ОРВИ (повышение температуры, выделения из носа, кашель, чихание и другие);
- заболеваний, требующих соблюдения режима самоизоляции в соответствии с Приложением №3.

4.1.3. Осуществлять контроль и учет времени участия Волонтера в выполнении Работ, к которым привлекается Волонтер.

4.2. Учреждение обязуется:

4.2.1. Проводить онлайн-обучение Волонтера в соответствии с утвержденными Учреждением программами подготовки волонтеров в рамках Программы.

4.2.2. Обеспечивать за счет собственных средств на безвозмездной основе

предоставление Волонтеру Средств защиты в порядке и по нормам, установленным Учреждением.

Порядок использования Волонтером Средств защиты определяется Учреждением. Денежная компенсация взамен Средств защиты не выплачивается.

4.2.3. Обеспечивать Волонтеру необходимые условия для выполнения Работ, к которым привлекается Волонтер.

4.2.4. Соблюдать требования о конфиденциальности, установленные настоящим Договором.

5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Волонтер самостоятельно в полном объеме несёт ответственность за любой ущерб, причиненный Благополучателям и третьим лицам в процессе осуществления им добровольческой деятельности.

5.3. Неявка Волонтера в место выполнения Работ в назначенный Учреждением срок признается отказом Волонтера от участия в выполнении Работ. Учреждение вправе освободить Волонтера от возмещения, предусмотренного настоящим пунктом, в случае указания Волонтером обоснованных уважительных причин невозможности выполнения Работ.

5.4 Волонтер не имеет права заключать какие-либо договоры (соглашения) от имени Учреждения.

5.5. Волонтер не может выступать (выступать лично, давать комментарии представителям СМИ, размещать материалы в сети Интернет) от имени Учреждения, если иное не будет согласовано Сторонами настоящего Договора.

5.6. Нарушение Волонтером условий п. 5.4. и 5.5. настоящего Договора является основанием для одностороннего расторжения Учреждением настоящего Договора, а также дает Учреждению право на возмещение ущерба со стороны Волонтера, допустившего это нарушение.

5.7. Каждая из Сторон имеет право в любое время расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения другой Стороной положений настоящего договора с незамедлительным уведомлением другой Стороны о таком расторжении.

6. Конфиденциальность

6.1. Для целей настоящего Договора Конфиденциальной информацией считается вся предоставляемая Сторонами друг другу информация о Благополучателях и их персональных данных, юридическая, финансовая и иная информация, включая факт заключения и исполнения настоящего Договора.

6.2. Учреждение имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной информации своим сотрудникам или уполномоченным представителям для выполнения ими своих обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности.

6.3. Стороны обязуются, начиная с момента подписания и после прекращения действия настоящего Договора, не передавать Конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны,

кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Сторона-обладатель Конфиденциальной информации имеет право пересмотра конфиденциальности переданной информации и прекращения ее защиты, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать другую Сторону.

6.5. В случае раскрытия (включая неумышленное) Конфиденциальной информации Сторона, которая раскрыла информацию, обязана предпринять все возможные действия для устранения последствий такого раскрытия в максимально короткий период времени и возместить другой Стороне убытки, связанные с раскрытием Конфиденциальной информации.

6.6. Волонтер признает и соглашается с тем, что Учреждение вправе передавать настоящий Договор, а также любые сведения и документы, связанные с настоящим Договором, в том числе переписку Сторон, Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы, Департаменту региональной безопасности и противодействия коррупции города Москвы, Федеральной службе безопасности Российской Федерации, Министерству внутренних дел Российской Федерации. Указанные действия Учреждения по передаче сведений и документов в указанные организации не могут рассматриваться как нарушение настоящего Договора или законодательства Российской Федерации.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего Договора, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

7.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, разрешаются в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует в течение 3 (трех) месяцев.

По истечении срока действия настоящий Договор считается продленным еще на 3 (три) месяца на тех же условиях, если ни одна из Сторон в письменном виде не уведомит вторую Сторону о его прекращении.

Стороны вправе многократно продлить настоящий Договор данным способом.

8.2. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах — по одному для каждой Стороны.

8.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями в письменной форме, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Реквизиты и подписи Сторон.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Инструкция по оказанию услуги «Доставка на дом продуктов питания или товаров первой необходимости»

(Предоставлена ГБУ города Москвы «Моя карьера», проект «Мой социальный помощник»)

1. Требования по оказанию услуги

Объем предоставления социальной услуги и периодичность предоставления	Не более 7 кг на одного получателя социальных услуг и не более 10 кг на двух и более получателей социальных услуг за одно посещение (при использовании сумки-тележки). 2 раза в неделю.
Время предоставления	45 минут на одно посещение.
Условия предоставления социальных услуг	Своевременное приобретение продуктов питания или товаров первой необходимости за счет средств получателей социальных услуг. Приобретаемые продукты должны соответствовать установленным срокам годности. По приобретенным продуктам получателям социальных услуг предоставляются чеки.
Необходимые средства для оказания услуги	Ручки, маркеры, файлы.

2. Порядок действий при оказании социальной услуги:

1. Связаться с получателем социальных услуг (далее — ПСУ) по телефону, указанному в заявке.
2. Согласовать с ПСУ список продуктов питания или товаров первой необходимости для предстоящей покупки. После завершения телефонного общения с ПСУ предварительно оценить сумму предстоящей покупки.
3. Заранее заполнить заявление и акт о предоставлении социальных услуг. Поместить в файл и положить туда шариковую ручку.
4. Выйти по адресу проживания ПСУ, указанному в заявке.
5. Позвонить в дверь квартиры (постучать в дверь, если отсутствует дверной звонок).
6. Поприветствовать ПСУ, представиться и обозначить цель визита. Озвучить предстоящую сумму покупки.
7. Получить от ПСУ денежные средства на покупку продуктов питания или товаров первой необходимости. Пересчитать их, озвучить полученную сумму денежных средств.
8. Поместить денежные средства в пластиковый файл (№1). Маркером прописать по поверхности пластикового файла сумму полученных денежных средств.
9. Купить в ближайших торговых точках все необходимое по списку, пластиковый пакет (мешок).
10. Проверить срок годности продуктов питания или товаров. Поместить в купленный пакет (мешок).
11. Поместить чек и оставшиеся денежные средства от покупки в пластиковый файл и поместить в пакет с товарами первой необходимости.
12. Вернуться с покупкой по адресу проживания ПСУ.
13. Оставить перед дверью квартиры покупку. Повторить действия из пунктов 5 и 6.
14. Подписать заявление и акт о предоставлении услуг. Ручку и подписанные документы убрать в файл.
15. Попрощаться с ПСУ. При необходимости вынести мусор (за исключением крупногабаритного и строительного мусора).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Организация собеседования (интервью) с кандидатом в волонтеры для участия в проекте «Мой социальный помощник»

(Предоставлено ГБУ города Москвы «Моя карьера», проект «Мой социальный помощник»)

Собеседование (интервью) разработано психологом и HR специалистом Добровольческого движения «Даниловцы» Еленой Куликовой специально для проекта «Мой социальный помощник».

1. Общие положения.

Цель интервью — минимизировать риски, связанные с работой волонтеров.

В собеседовании мы отсеиваем:

- неадекватных людей;
- агрессивных людей;
- психически неуравновешенных людей;
- людей, у которых значительно снижена скорость реакции.

Мы проверяем на:

- скорость и четкость в коммуникации;
- лояльность к системе безопасности и к организаторам волонтерства;
- согласие работать на наших условиях;
- признание субординации;
- умение строить отношения.

Система оценки кандидата

- Ответы кандидата предполагают 10-ти балльную оценку. Каждый вопрос содержит комментарий о том, как его оценивать.
- Интервьюеры ставят баллы и потом их суммируют.
- Если человек набрал 130 баллов и больше, он подходит.

Черный список — это не оценка людей как личностей, а необходимые фильтры. Люди, которые не проходят, могут навредить не только благополучателям, но и сами себе.

2. Работа интервьюера

Фиксация результатов работы интервьюера.

- Интервьюер ведет собеседование только по указанным вопросам.
- Интервьюер фиксирует ФИО собеседника, его баллы в соответствии с вопросами и свои комментарии на бумаге.
- Интервьюер обязательно фиксирует свои комментарии во время разговора.
- После разговора интервьюер считает суммарные баллы, что помогает ему принять решение.
- Интервьюер в течение часа после собеседования вносит в электронную таблицу результат собеседования и свои комментарии: «Да» (130 баллов и выше) «Нет» (129 баллов и ниже). Комментарии вносить обязательно.

Как интервьюеры связываются с собеседниками?

- Интервьюер ведет собеседование только по видеосвязи. Телефонные звонки недопустимы.
- Интервьюер связывается с кандидатом только в указанное время. Перенос собеседований невозможен, поскольку у интервьюера расписан график со-

беседований.

- Интервьюеру предоставляются ФИО и номера телефонов кандидатов, а также назначенное время для собеседования.
- За 30 минут до времени звонка интервьюер пишет сообщение кандидату, например: *«Татьяна Николаевна, добрый день! Меня зовут Мария, сегодня в 12.00 я проведу с Вами собеседование на вакансию волонтера-помощника в проекте «Мой социальный помощник». Пожалуйста, если у Вас есть волонтерская книжка, приготовьте её, она понадобится. Напоминаю, что это видеозвонок, потому, прошу Вас выбрать удобное место для нашей беседы. До встречи в 12.00»*
- В положенное время интервьюер созванивается по видео. Если кандидат берёт трубку, ведёт беседу по скрипту.
- Если кандидат не отвечает, следует перезвонить через 5 минут;
- Если кандидат снова не отвечает, (пишет, что перезвонит позже, или просит перезвонить завтра и т.д.) интервьюер пишет сообщение:
- *«К сожалению, нам не удалось связаться с Вами в назначенное время. Мы возвращаем контакт в колл-центр для назначения новых даты и времени для собеседования. Хорошего дня!»*

Советы интервьюерам:

1. Помните: чем чётче вы проговорите вступление, тем проще будет вести беседу. Это правила, которые принимает собеседник. Вы всегда сможете ему о них напомнить, если он будет слишком многословен.
2. Во время разговора ставим баллы по каждому вопросу — это поможет принять обоснованное решение.
3. Если к середине разговора (через 5-10 минут с начала) вы пришли к выводу, что кандидат явно не подходит, то мягко сворачивайте беседу заключительной фразой:
«Спасибо, что откликнулись и уделите время. Я передам Ваши данные координатору волонтеров Вашего района. Решение о Вашем участии принимает он в зависимости от количества заявок на помощь. Если заявок не будет, Вы будете в листе ожидания. Хорошего дня!»
4. Закончив разговор, нужно подсчитать набранные кандидатом баллы. Это особенно важно, когда вы колеблетесь, сумма баллов поможет принять окончательное решение: «Да» (130 баллов и выше), «Нет» (129 баллов и ниже).
5. После окончания разговора номер кандидата вносится в телефоне в «черный список» или блокируется, чтобы кандидат не смог перезвонить.
6. Интервьюеру необходимо опрятно выглядеть.
7. Задний фон во время видеосвязи должен быть нейтральным — стена, полки с книгами. Не должно быть видно всю комнату с ее убранством и т. д.
8. Место работы интервьюера должно быть удобным. Хорошо иметь под рукой стакан воды или чай.

3. Скрипт опроса:

Проходной балл

Проходной балл —130

- Если кандидат имеет 130 баллов и выше и имеет опыт волонтерства (медик, спасатель и т. п.), он направляется в свой район для работы.
- Если кандидат имеет 130 баллов и выше и НЕ имеет опыта волонтерства, он отправляется в РЕЗЕРВ.
- Если кандидат набирает менее 130 баллов, он не сможет быть волонтером в проекте «Мой социальный помощник».

Знакомство с кандидатом, договоренности и правила интервью:

Интервьюер произносит следующий текст:

Добрый день, Имярек. Меня зовут Имярек. Я провожу анкетирование кандидатов в волонтеры в проекте «Мой социальный помощник». Проект очень серьезный, ответственный и логистически сложный.

Главное для нас сегодня — безопасность пожилых людей и самих волонтеров. Важно, чтобы наша помощь учитывала все особенности работы с пожилыми и одинокими людьми.

Сегодня поступили обновленные данные по районам. Сейчас сформированы волонтерские отряды в районах, которые справляются со своей работой. Очень востребованы волонтеры с базовыми знаниями социальной помощи. Определяющим для нас является опыт волонтера в социальной сфере или в благотворительной организации.

Моя задача: задать вам ряд вопросов. Прошу вас отвечать четко и ясно. Ваши ответы я буду фиксировать и в конце скажу, как действовать дальше. Я не смогу ответить Вам на вопросы о том, как проходит волонтерство. Этому посвящено отдельное обучение. Начнем?

Предварительные вопросы

Интервьюер произносит вопросы и следует инструкции:

Вопрос	Комментарии и оценки	
1. Скажите, есть ли у вас опыт волонтерства?	«ДА» — переходим к 2. «НЕТ» — переходим к 7.	
2. Если Вы участвовали в городских мероприятиях, на спортивных событиях, волонтерили в ВУЗе и т. п., то у вас, наверное, есть Личная книжка волонтера.	«ДА» — переходим к 3. «Нет» — переходим к 4.	

3. Сможете ли вы прислать после нашей беседы в течение 2-3 часов фото разворота этой книжки или скриншот из личного кабинета сайта ДОБРО.РФ? Сделайте это пожалуйста.	«ДА» — переходим к 6. «НЕТ» — переходим к 4. Если книжка не прислана: - и по основному опроснику волонтер набрал 130 баллов и выше, направляем его в резерв. - и по основному опроснику набрано менее 130 баллов, делаем пометку о недопуске.	
4. В какой благотворительной организации Вы занимались волонтерством? Как в интернете найти сайт этой организации? Нам необходимо взглянуть на сайт, чтобы проверить профиль работы организации, в какой степени он социальный.	Если ответы ясные с пониманием дела — переходим к 5. Если ответов нет — переходим к 7.	
5. Ведет ли указанная организация учет волонтеров, как это осуществляется?	Если ничего конкретного не сказано — переходим к 7. Если ответ вас удовлетворяет — переходим к 6.	
6. Что Вы делали как волонтер?	Если ответ удовлетворяет, то переходим к ОСНОВНОМУ ОПРОСНИКУ. Если кандидат набирает 130 баллов и более, то прощаемся с ним стандартным образом: «Спасибо, что откликнулись и уделите время. Передаем Ваши данные в базу и напоминаем, что ожидание может превысить 2 недели. Как только понадобится Ваша помощь, с Вами сразу свяжется координатор Вашего района. Хорошего дня!» И направляем его в район его проживания.	

	Если ничего конкретного не сказано — переходим 7.	
7. РЕЗЕРВ	Кандидатов для РЕЗЕРВА проверяем по ОСНОВНОМУ ОПРОСНИКУ. Если кандидат набирает 130 баллов и выше, говорим: Сейчас сформированы волонтерские отряды в районах, которые справляются со своей работой. Мы предлагаем Вам войти в список резерва. Имейте в виду, что ожидание может продлиться 2 недели и более. Если кандидат набирает менее 130 баллов, то прощаемся с ним стандартным образом: «Спасибо, что откликнулись и уделили время. Передаем Ваши данные в базу и напоминаем, что ожидание может превысить 2 недели. Как только понадобится Ваша помощь, с Вами сразу свяжется координатор Вашего района. Хорошего дня!» И делаем пометку, что этот кандидат не сможет быть волонтером в этом проекте.	

ОСНОВНОЙ ОПРОСНИК

Интервьюер произносит вопросы и следует инструкции:

Вопрос	Комментарии и оценки	Баллы
0. У Вас есть пожилые родственники старше 65 лет? Сколько лет	Если пожилых родных нет, идем дальше по опроснику.	

самому пожилому? Они проживают вместе с Вами? Они против того, чтобы Вы часто бывали на улице?	Если проживает кто-то 65+ или есть больной родственник из группы риска, то мы объясняем, что мы не готовы рисковать здоровьем родственников волонтера. Произносим завершающую фразу. Прощаемся.	
1. Почему Вы решили участвовать в проекте «Мой социальный помощник»? Опишите это одной фразой.	10 баллов — если собеседник четко и ясно сформулировал ответ. Если собеседник говорит про помощь, про свои чувства и переживания, про тяжелую ситуацию у одиноких людей, то любая такая мотивация подходит. 0 баллов — если интервьюер так и не понял, что хочет сказать собеседник за 1 минуту и при этом нет агрессии и неадекватного поведения. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера, если ответ многословный и не совсем понятный. Черный список — если ответ неадекватный. «Я хочу заразиться» или человек шутит или проявляет агрессию. Разговор сворачивается.	
2. Какие правила гигиены и безопасности Вы соблюдаете в связи с пандемией?	10 баллов — если человек перечисляет базовые правила четко и ясно: маска, тщательное мытье рук, меньше касаться поверхностей в общественных местах, не обниматься и т. д.	

	0 баллов — перечисляет что-то одно минимально необходимое, например, моет руки и т. п. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — если в ответ поступают неадекватные фразы: «Я не верю, что заражусь», «Молодежь не болеет» или «Эпидемии нет». Разговор сворачивается.	
3. Как вы думаете, какими качествами должен обладать человек, чтобы справиться с волонтерской помощью пожилым людям в дни эпидемии?	В этом вопросе человек говорит о себе. Это знакомство с ним. Сами качества не так принципиальны. 10 баллов — краткость, четкость, ясность и применимость к ситуации. 0 баллов — интервьюер не понял, что хочет сказать человек, собеседник затрудняется с ответом. 1-9 баллов — мутность, неясность, расплывчатость. Черный список — если человек дает неадекватные ответы, например, «Я азартный».	
4. Как вы общаетесь с людьми, с которыми вам трудно общаться? Кого вы считаете «сложными» людьми?	Этот вопрос — проверка на стрессоустойчивость и на адекватность. Не столько важно, что сказано. Важно, чтобы это убедило интервьюера в адекватности поведения.	

	10 баллов — четкость и ясность ответа, способность к стрессоустойчивости. 0 баллов — интервьюер так и не понял, как ведет себя человек. Но неадекватных ответов не прозвучало. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — звучит явно неадекватный ответ, агрессия, шутки и прочее.	
5. Когда вы в последний раз злились?	Этот вопрос — проверка на честность, коммуникабельность, открытость. 10 баллов — ясность и четкость ответа: «Тогда-то в такой-то ситуации я злился...» 0 баллов — если человек говорит: «Я не злюсь» 1-9 баллов — Промежуточные ответы, мутность, долгие паузы и т. д. — на усмотрение интервьюера. Черный список — неадекватные ответы: «Это не ваше дело, не лезьте в мою личную жизнь», — или описанный случай явный обман.	
6. Когда вы в последний раз рисковали? Риск оказался оправданным? Чему вы научились?	Этим вопросом отслеживаем тех, кто неоправданно рискованный, кто говорит все правильно, но может действовать рискованно.	

	10 баллов — если говорит уверенно, четко и вызывает доверие: «Я стараюсь не рисковать». «Иногда рискую, мне нравится — это адреналин». 0 баллов — если говорит: «Я все время рискую», «Я никогда не рискую» или «Я готов погонять по автодороге на бешеной скорости». 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — неадекватные ответы, агрессия.	
7. Принимая во внимание нынешнюю ситуацию, чего вы боитесь больше всего?	Этим вопросом отсеиваем тех, кто неадекватно оценивает ситуацию или себя в ситуации. 10 баллов — четкость и ясность ответов: «Я боюсь заразиться». «Я боюсь за близких» 0 баллов — ответ: «Я не знаю». Также если собеседник затрудняется с ответом, интервьюер не понял ответа. 1-9 баллов — промежуточные баллы на усмотрение интервьюера, зависит от ясности ответов. Черный список — явно неадекватные ответы: «Ничего не боюсь вообще». «Боюсь всего».	

Оценка состояния собеседника	Если собеседник спрашивает: «Зачем так много вопросов», «Я устал», «Вам нужна помощь, а вы тратите время попусту» и т. д., то интервьюер обращает внимание на это и следит дальше. Если человек начинает заводится или резко реагировать на дальнейшие вопросы, такой кандидат заносится в черный список. Такое поведение может быть признаком психического расстройства или неуравновешенного характера. Может быть к этому времени интервьюер видит явную истощаемость от вопросов, потерю внимания или потерю интереса к вопросам со стороны собеседника. Если это так, кандидата тоже заносим в черный список.	
8. Какую отдачу вы хотите получить от этой работы?	Это вопрос про адекватную оценку своей мотивации: с чем человек пришел, что хочет получить? 10 баллов — если ответ соответствует ответу на вопрос №1, если сказано ясно. 0 баллов — если ответ противоположен, но ясный и понятный, нет неадекватных высказываний. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера.	

	Черный список — явно неадекватные ответы.	
9. Как вы справляетесь с профессиональной или эмоциональной усталостью? Что вы делаете для того, чтобы вернуть себе силы?	Вопрос о том, насколько человек знает свои ресурсы, насколько он сможет сам справиться с остыванием к работе. 10 баллов — если человек знает четко и ясно, что помогает ему восстанавливаться и справляться со стрессом. 0 баллов — если человек затрудняется с ответом, если настаивает, что выгорание — это ерунда, звучат высказывания «Раз надо, значит надо», «Усталости не будет» и так далее. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — явно неадекватные ответы.	
10. Если какая-то ситуация на работе или в семье вызывает у вас затруднения, каким образом вы ищете решение проблемы?	Вопрос о том, как человек выходит из трудных ситуаций. 10 баллов — ответ ясный и понятный, признание, что бывают сложности, и описание конкретных действий. 0 баллов — ответ неясный или присутствует отрицание трудных ситуаций. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера.	

	Черный список — явно неадекватные ответы.	
11. Как вы относитесь к введенным ограничениям не покидать свой район? Вам это мешает?	10 баллов — если собеседник относится к ограничениям с пониманием и разделяет их. Если сетует, что не может помочь родным в других районах, но говорит спокойно и ищет нормальные способы помочь. 0 баллов — если человек против, но неубедителен. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — если человек агрессивен, если отстаивает право на передвижения и т. д.	
12. Как вы проводите время, когда Вам приходится чего-то долго ждать в повседневных ситуациях?	Это вопрос и про стрессоустойчивость, про адекватность и терпимость. 10 баллов — если собеседник говорит ясно, описывает ситуации. «Я туплю в телефоне». «Я зову старшего, чтобы ускорить процесс», — и т. п. 0 баллов — неясность ответа, неготовность ждать: «Я уйду и не могу ждать». 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — явно неадекватные ответы.	

13. Как вы видите ваши отношения с руководителем волонтеров во время волонтерской работы при возникновении проблем?	Прямой вопрос про субординацию. Важно понять, есть ли у волонтера признание начальника. 10 баллов — если есть признание субординации и руководителя. 0 баллов — если ответ неясный или собеседник описывает странные отношения с руководителем. 1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — если человек полностью отрицает субординацию.	
14. Оцените себя с точки зрения самостоятельности, скорости и качества работы или учебы по 10-балльной шкале.	В этом вопросе мы смотрим на самооценку и на самостоятельное понимание себя, как работника. 1-9 баллов — если человек называет от 9 до 1, такой балл и ставим 0 баллов — если назвал 10 и 0, если говорит: «Я не могу себя оценивать». Черный список — явно неадекватные ответы.	
15. Нарушали ли Вы когда-нибудь правила?	Проверка на адекватность и на честность. 10 баллов — если ответ «Да». 0 баллов — если ответ «Нет». 1-9 баллов — оправдания	

	или условия, при которых нарушает, или «плохо помню», «наверное, бывало». Черный список — явно неадекватные ответы.	
16. Предположим, сегодня (в условиях эпидемии) ваш напарник по работе позвонил Вам и спросил приходить ему на работу или нет, если с утра у него заболело горло. Ваш ответ?	10 баллов — ответ «Нет». 0 баллов — ответ «Да». 1-9 баллов — ответы типа: «пусть решает сам» и прочее. Черный список — явно неадекватные ответы.	
17. Как бы Вы сформулировали главное правило для волонтеров проекта «Мой социальный помощник»?	Вопрос про понимание безопасности и признания дисциплины. 10 баллов — если ответ: «Не навреди, не зарази». 0 баллов — если интервьюер так и не смог сформулировать. 1-9 баллов — ответы про эффективность волонтерства и прочее. Черный список — явно неадекватные ответы.	
18. В какой ситуации Вы перестанете участвовать в этом проекте, что должно произойти/случиться такого, что заставит Вас пересмотреть свою позицию и уйти из этого проекта?	Вопрос про оценку своих ресурсов и мотивации. 10 баллов — ясность, прозрачность и адекватность ситуации, убедительность. 0 баллов — полная неясность и нерешительность в ответе.	

	1-9 баллов — на усмотрение интервьюера. Черный список — неадекватные ответы.	
19. Сейчас система распределения заданий для волонтеров неидеальная — задания разбросаны по району. Предположим, будет возможность учитывать место вашего проживания. Где бы вы предпочли работать: в близлежащих домах или по всему району?	Вопрос про отношение к ограничениям в пандемию. 10 баллов — человек говорит, что хотел бы работать около своего дома или ясно декларирует привязку к району. 0 баллов — во всем районе, но не объясняет причину или говорит «у меня машина, могу ездить везде». 1-9 баллов — что-то промежуточное: «волонтеров не хватит на всех, у меня машина, доеду туда, где нет волонтеров» Черный список — готов работать в других районах, не понимает, зачем ограничения.	

Окончание беседы:

Интервьюер произносит следующую фразу:

Спасибо, что откликнулись и уделите время. Передаем Ваши данные в базу и напоминаем, что ожидание может превысить 2 недели. Как только понадобится Ваша помощь, с Вами сразу свяжется координатор Вашего района.

Хорошего дня!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

Инструкция по оказанию услуги «Доставка на дом лекарственных средств и медицинских изделий»

(Предоставлена ГБУ города Москвы «Моя карьера», проект «Мой социальный помощник»)

1. Требования по оказанию услуги

Объем предоставления социальной услуги и периодичность предоставления	Не более 4 кг на одного получателя социальных услуг и не более 7 кг на двух и более получателей социальных услуг за одно посещение. 1 раз в неделю.
Время предоставления	45 минут на одно посещение.
Условия предоставления социальных услуг	Своевременное приобретение лекарственных средств и медицинских изделий за счет средств получателей социальных услуг. Приобретаемые лекарственные средства и медицинские изделия должны соответствовать установленным срокам годности. По приобретенным лекарственным средствам и медицинским изделиям получателям социальных услуг предоставляются чеки.
Необходимые средства для оказания услуги	Сумка (тележка), ручки, маркеры, файлы.

2. Порядок действий при оказании социальной услуги:

1. Связаться с получателем социальных услуг (далее — ПСУ) по телефону, указанному в заявке.
2. Согласовать с ПСУ список лекарственных средств и медицинских изделий для предстоящей покупки. После завершения телефонного общения с ПСУ оценить сумму предстоящей покупки с помощью интернет-ресурса www.aptekamos.ru.
3. Заранее заполнить заявление и акт о предоставлении социальных услуг. Поместить в файл и положить туда шариковую ручку.
4. Выйти по адресу проживания ПСУ, указанному в заявке.
5. Позвонить в дверь квартиры (постучать в дверь, если отсутствует дверной звонок).
6. Поприветствовать ПСУ, представиться и обозначить цель визита. Озвучить предстоящую сумму покупки.
7. Получить от ПСУ денежные средства на приобретение лекарственных средств и медицинских изделий. Пересчитать их, озвучить полученную сумму денежных средств.
8. Поместить денежные средства в пластиковый файл (№1). Маркером прописать по поверхности пластикового файла сумму полученных денежных средств.
9. Купить лекарственные средства и медицинские изделия по списку в аптечной сети.
10. Проверить срок годности лекарственных препаратов. Поместить в купленный пакет (мешок).
11. Поместить чек и оставшиеся денежные средства в пластиковый файл, поместить в пакет с лекарственными препаратами.
12. Вернуться с покупкой по адресу проживания ПСУ.
13. Оставить перед дверью квартиры покупку. Повторить действия из пунктов 5 и 6.
14. Подписать заявление и акт о предоставлении услуг. Ручку и подписанные документы убрать в файл.
15. Попрощаться с ПСУ. При необходимости вынести мусор (за исключением крупногабаритного и строительного мусора).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

Инструкция по оказанию услуги «Выгул домашних животных»

(Предоставлена ГБУ города Москвы «Моя карьера», проект «Мой социальный помощник»)

1. Требования по оказанию услуги

Объем предоставления социальной услуги и периодичность предоставления	Не более 1 домашнего животного на одного получателя социальных услуг за одно посещение. 1 раз в день.
Время предоставления	30 минут на одно посещение.
Условия предоставления социальных услуг	Выгул домашнего животного в диаметре 1 000 м от дома.
Необходимые средства для оказания услуги	Пластиковый файл (пакет, мешок) 1 шт. за счет ПСУ.

2. Порядок действий при оказании социальной услуги:

1. Связаться с получателем социальных услуг (далее — ПСУ) по телефону, указанному в заявке.
2. Согласовать с ПСУ время для выгула домашнего животного.
3. Выйти по адресу проживания ПСУ, указанному в заявке, в предварительно согласованное время.
4. Позвонить в дверь квартиры (постучать в дверь, если отсутствует дверной звонок).
5. поприветствовать ПСУ, представиться и обозначить цель визита.
6. Попросить ПСУ надеть намордник и поводок на домашнее животное для

выгула.

7. Осуществить выгул домашнего животного в диаметре 1 000 м от дома в течение 30 минут.

8. Вернуться с домашним животным к месту проживания ПСУ.

9. Позвонить в дверь квартиры (постучать в дверь, если отсутствует дверной звонок).

10. Передать домашнее животное ПСУ.

11. Попрощаться с ПСУ. При необходимости вынести мусор (за исключением крупногабаритного и строительного мусора).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

Инструкция по оказанию услуги «Устройство домашнего животного в случае госпитализации владельца животного»

(Предоставлена организатором проекта «Мой социальный помощник»
— специализированным центром занятости «Моя карьера» г. Москва)

1. Требования по оказанию услуги

Периодичность предоставления	По мере необходимости. В случае госпитализации владельца животного.
Время предоставления	До 3 часов на одно посещение.
Условия предоставления социальных услуг	В случае госпитализации владельца домашнего животного оказание помощи в бесплатном устройстве домашнего животного (домашних животных) в зоогостинице.
Необходимые средства для оказания услуги	-

2. Порядок действий при оказании социальной услуги:

1. Получить информацию из единого контакт-центра или от получателя социальных услуг (далее — ПСУ) о необходимости осуществить услугу.
2. Согласовать с ПСУ, а в случае его экстренной госпитализации с его представителем (родственником, соседом и т. п.) (далее — ППСУ) по телефону

время для оказания услуги и выйти по адресу проживания ПСУ, указанному в заявке, в предварительно согласованное время.

3. Позвонить в дверь квартиры (постучать в дверь, если отсутствует дверной звонок); поприветствовать ПСУ или ППСУ, представиться и обозначить цель визита.

4. До момента оказания услуги и в ходе оказания услуги предпринять все возможные меры, чтобы оставить домашнее животное в привычных (домашних) условиях: убеждение ПСУ или ППСУ, приведение позитивных примеров, когда домашнее животное брали соседи/родственники/друзья. Запугивание ПСУ или ППСУ и(или) приведение негативных примеров, недостоверной информации о содержании животных в зоогостиницах строго запрещено.

5. В случае согласия ПСУ или ППСУ оставить домашнее животное в привычных (домашних) условиях поблагодарить ПСУ или ППСУ за гуманность и оказать содействие в перемещении домашнего животного к временному месту проживания, а также незамедлительно отменить выезд эвакуационной бригады, позвонив по телефону горячей линии комитета по ветеринарии: 8(495) 612-12-12.

6. В случае невозможности оставления домашнего животного в привычных (домашних) условиях незамедлительно приступить к заполнению заявления (образец заполнения заявления — Приложение 1).

7. В случае необходимости (плохое зрение ПСУ или ППСУ, плохое самочувствие и(или) волнение) помочь ПСУ или ППСУ в заполнении заявления с подтверждением написания заявления собственноручной подписью.

8. Проверить правильность заполнения заявления.

9. При наличии нескольких домашних животных, которых необходимо переместить в зоогостиницу, заявление заполняется на каждое животное.

10. Сообщить ПСУ или ППСУ телефон горячей линии комитета по ветеринарии: 8 (495) 612-12-12, по которому можно получить информацию о содержании домашнего животного в зоогостинице, а также ответить на вопросы ПСУ или ППСУ.

11. Предложить помощь ПСУ или ППСУ в упаковывании вещей, необходимых для домашнего животного в зоогостинице: документы (справка о прививке от бешенства и иные справки о состоянии здоровья животного), корм, лекарства, любимая игрушка, подстилка и(или) переноска, клетка и т. п.

12. Попросить ПСУ или ППСУ надеть намордник и поводок на домашнее животное или поместить домашнее животное в переноску (клетку) для последующей транспортировки в зоогостиницу.

13. В случае необходимости осуществить выгул домашнего животного перед транспортировкой, руководствуясь пунктами 7-9 инструкции по выгулу домашнего животного.

14. При наличии временного ресурса дожидаться приезда эвакуационной бригады, проконтролировать процесс эвакуации домашнего животного из квартиры ПСУ.

15. В случае необходимости, при наличии временного ресурса и по договоренности с человеком, осуществляющим транспортировку и устройство, сопроводить домашнее животное к месту устройства (в одну из зоогостиниц г. Москвы).

16. При наличии временного ресурса и по договоренности с ПСУ и представителем ИОГВ, осуществляющим транспортировку и устройство, по прибытии в зоогостиницу и размещении сфотографировать домашнее животное для последующей передачи фотографии ПСУ посредством электронной почты или мессенджеров.

17. Передать всю имеющуюся информацию о состоянии и устройстве до-

машного животного, включая адрес зоогостиницы и телефон горячей линии комитета по ветеринарии: 8(495)612-12-12, ПСУ или ППСУ в течение не более 3 часов с момента оказания услуги.

18. При наличии временного ресурса и по договоренности с ПСУ или ППСУ осуществлять периодический мониторинг содержания домашнего животного в зоогостинице.

19. По окончании госпитализации ПСУ удостоверить, что ПСУ забрал домашнее животное из зоогостиницы. Если домашнее животное остается в зоогостинице после выписки ПСУ из больницы, сообщить об этом в единый контакт-центр или ЦСО для принятия мер по поиску ПСУ или ППСУ и возврату домашнего животного в квартиру ПСУ.

3. Заявление о направлении животного в зоогостиницу

Начальнику ГБУ «Мосветстанция» А.П. Паруку
От _____

(ФИО, дата рождения)

Проживающего (ей) по адресу: _____

Адрес регистрации: _____

Тел./e-mail _____

Паспорт № _____

Выдан: _____

Заявление о направлении животного в зоогостиницу

В связи с госпитализацией (убытием в пансионат/санаторий для временного проживания) прошу принять бесплатно в зоогостиницу для временного содержания принадлежащее мне домашнее животное:

- вид _____

- кличка _____

- порода _____

- пол _____

- возраст _____

- № чипа (клейма/тату) _____

- окрас _____

- особые приметы _____

- сведения о вакцинации против бешенства и других болезней _____

- сведения о состоянии здоровья животного (хронические заболевания, противопоказания, особенности кормления и пр.) _____

После выписки из лечебного учреждения (прибытия из пансионата/санатория) обязуюсь забрать принадлежащее мне животное лично/или передать животное моему представителю:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

(ФИО, контактный телефон, адрес проживания)

Работник ЦФО/волонтер: _____ / _____
Должность, ФИО, телефон Подпись

Ветеринарный врач: _____ / _____
Должность, ФИО, телефон Подпись

Владелец: _____ / _____

4. Часто задаваемые вопросы по услуге «Устройство домашнего животного в случае госпитализации владельца животного»

1. Болеют ли домашние животные коронавирусом?

По информации Всемирной организации по охране здоровья животных (МЭБ) в настоящее время подтвержденные случаи заболеваний домашних животных (собак, кошек) отсутствуют. Однако рекомендуется ограничить контакт людей, инфицированных COVID-19, с домашними питомцами.

2. Может ли человек заразиться коронавирусом от животного или животное от человека?

Факты передачи вируса от собак и кошек к человеку и его обратной передачи не установлены.

3. Что делать, если я нахожусь в режиме самоизоляции или направлен на госпитализацию, а у меня есть домашний питомец?

- Если есть возможность, отдайте питомца родственникам, знакомым чтобы они за ним ухаживали и выгуливали его, или определите его в зоогостиницу.
- Воздержитесь от выгула животных в период вашей самоизоляции.
- При уходе за животным необходимо избегать тесного контакта с животным, избегать поцелуев или совместного приема пищи, должны соблюдаться гигиенические правила, которые включают в себя мытье рук до и после ухода за животным.
- В случае необходимости в неотложной ветеринарной помощи животному следует вызвать службу ветеринарной помощи на дому по телефону 8(495) 612-04-25 (круглосуточно), предварительно уведомив о вашем режиме самоизоляции.
- При необходимости Вашей госпитализации питомца заберут в зоогостиницу, где ему будет обеспечен уход и содержание. Для этого необходимо написать заявление, оставить контактные данные, а также указать информацию о лицах, которые могут забрать животное.

4. Куда можно позвонить, чтобы узнать о здоровье моего питомца, находящегося в зоогостинице?

Узнать о самочувствии Вашего питомца вы можете телефону 8 (495) 612-12-12.

5. Сколько времени животное будет находиться в зоогостинице?

В зоогостинице животное будет находиться до 21 дня, после чего животное необходимо забрать самостоятельно или направить Вашего представителя, указанного ранее в заявлении.

6. Можно ли передать корм животному, находящемуся в зоогостинице?

Домашнему питомцу можно передать корм в промышленной упаковке и игрушки, которые возможно продезинфицировать, обратившись в ГБУ «Мосветстанция» по адресу ул. Юннатов д. 16 А, (тел. 8 (495) 612-12-12).

7. Что делать, если у животного нет никаких справок?

Вакцинация животных против бешенства обязательна для животных (собаки, кошки, хорьки, еноты). Если отсутствует информация о его вакцинации, животное вакцинируют в зоогостинице против бешенства бесплатно.

8. Что делать, если у меня нет клетки/переноски для животного?

Не стоит волноваться, специализированные машины оснащены клетками и переносками для перевозки животных. Если есть личная переноска, можно поместить животное в переноску до приезда ветеринарных врачей.

9. Что делать, если телефон горячей линии не отвечает и я не могу узнать о состоянии животного?

Телефон горячей линии работает круглосуточно, необходимо перезвонить позднее, если телефон занят.

10. Что делать, если некому забрать животное через 21 день?

При длительном лечении, о котором в ветеринарную службу сообщит врач или социальный работник, животное будет находиться в зоогостинице. Если поступит отказ от животного, оно будет направлено в приют.

11. Какие вещи для животного необходимо отправить?

Рекомендуем отправить для животного промышленные корма и консервы.

12. Что делать, если у меня нет запаса корма?

Не беспокойтесь, корм будет предоставлен, ваш питомец не останется голодным, его обязательно накормят.

13. Можно ли получать фото (хотя бы один раз), чтобы я был(а) спокоен(спокойна)?

Нет. Лишние манипуляции чужого человека с животным приведут к беспокойству и стрессу, фотографирование животного может испугать его.

14. В какое время будете забирать животное из дома? Круглосуточно? Да. Ветеринарные врачи выезжают круглосуточно.

15. В какое время можно забрать животное обратно? Круглосуточно?

Животных можно забрать в рабочее время без уведомления, по предварительной договоренности — круглосуточно.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

Анкета-заявление на оказание адресной помощи

(Предоставлена Ассоциацией «Союз волонтерских организаций и движений»)

1. ФИО.
2. Дата рождения.
3. Место рождения.
4. Гражданство.
5. Адрес последнего места жительства (регистрации).
6. Контактный номер телефона.
7. Группа инвалидности.
8. Причина обращения.
9. В какой помощи Вы нуждаетесь?
10. Семейное положение (нужное подчеркнуть): холост (не замужем); женат (замужем); разведен(а); вдовец (вдова).
11. Есть ли родственники, с кем поддерживается контакт?
12. Образование, специальность, квалификация.
13. Профессия.

Я, (ФИО) даю согласие на обработку своих персональных данных: на их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение и распространение третьим лицам в целях оказания мне благотворительной помощи, а также случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Подпись / ФИО

Я, (ФИО) даю согласие на публикацию информации обо мне, включая имя, фамилию, отчество, фотографии, диагнозы, сведения о личных качествах и социальном положении на сайте и других сайтах в Сети Интернет, информационных материалах (объявлениях, буклетах и т. п.) с целью оказания мне благотворительной помощи.

Подпись / ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

Анкета по типизации потребностей для долгосрочной помощи волонтеров

(Предоставлена Ассоциацией «Союз волонтерских организаций и движений»)

Анкета заполняется сотрудниками проекта после визита-знакомства.

1. Дата визита.

2. Кто участвовал в типизации? Состав группы:

- -
- -
- -

3. ФИО заявителя.

4. Группа инвалидности, если есть.

5. Размер пенсии.

6. Кто прописан в квартире.

7. С кем проживает, какая обстановка дома?

8. Уровень жизни? Хватает ли денег на покупку дорогих продуктов?

- в достатке;
- нуждается.

9. Приходит ли соцработник?

- Да.
- Нет.
- Редко, этого недостаточно.

10. Какие отношения с родственниками/семьей? (Кто есть? Как часто встречаются? Как часто созваниваются? и пр.)

11. Что благополучатель делает самостоятельно? Список дел по уходу за собой и по хозяйству:

- -
- -
- -

12. Чистота и порядок в доме?

- Чисто.
- Умеренно чисто.
- Очень грязно.

Заключение по результатам типизации (выносится командой)

Группа нуждаемости

• **1-я группа** — практически не нуждается в поддержке. Востребованы (нужное отметить):

- очное общение;
 - онлайн-мероприятия;
 - онлайн-общение;
 - разовая помощь или сопровождение;
 - поздравление с Днем рождения.
- **2-я группа** — нуждается в частичной компенсации дефицита самообслуживания. Востребованы (нужное отметить):
- мини-команда волонтеров;
 - полный спектр наших услуг;
 - психологическая поддержка силами партнерских организаций;
 - работа с родственниками (психологическая поддержка, обучение, социальная передышка силами партнерских организаций);
 - правовая помощь силами партнерских организаций.
- **3-я группа** — нуждается в существенной компенсации дефицита самообслуживания. Востребованы (нужное отметить):
- благотворительная помощь;
 - профессиональный уход силами партнерских организаций;
 - психологическая поддержка;
 - работа с родственниками (психологическая поддержка, обучение, социальная поддержка);
 - передышка силами партнерских организаций;
 - правовая помощь силами партнерских организаций.

Дополнительный комментарий.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

Памятка для волонтера при оказании помощи на дому

(Предоставлена Ассоциацией «Союз волонтерских организаций и движений»)

1. Советы волонтерам

- Любая помощь оговаривается и согласуется с подопечным. Если он отказывается от нее, волонтеру следует уточнить, верно ли он понял, что помощь не нужна. В случае положительного ответа принять отказ, даже если помощь кажется естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками и т. д.).
- Личные вещи подопечного волонтер берет в руки, перекладывает, переставляет только с разрешения хозяина вещей.
- Запрещается самостоятельно давать лекарства и препараты подопечному. Если подопечный спрашивает, есть ли у волонтера тот или иной медикамент, следует предложить посмотреть в аптечке подопечного или сходить в аптеку. Следует просить подопечного самостоятельно принимать свои лекарства, не вовлекая волонтеров в этот процесс.
- Волонтеру следует всегда спрашивать разрешение на телесный контакт, например, для поддержки под руку, пересаживания из инвалидного кресла или в него и т. д.
- Волонтеры не используют слова и выражения «бабулечка», «дедулечка», «тетя Маша» и т. д. Благополучателей следует называть только по имени и отчеству.
- В беседах с благополучателями волонтерам следует больше слушать и проявлять эмпатию.
- Волонтерам не следует давать советы, рецепты оздоровления и лечения.
- Если волонтер считает, что опекаемый явно нарушает правила безопасности (переходит дорогу в неустановленном месте, курит в постели, употребляет большое количество запрещенных по здоровью продуктов и т. д.), то следует корректно сказать об этом один-два раза. Возможно, подопечный не знает, где находится переход или, например, чем опасно употребление большого количества соли при высоком давлении. Записываем это в специальный дневник посещений. Решение об изменении поведения принимает сам подопечный.
- Если какая-то ситуация требует немедленного решения и волонтер не знает, как поступить, следует позвонить тимлидеру (координатору).
- Если ситуация не требует немедленного решения или ответа, то волонтеру следует зафиксировать ее в дневнике, проговорив и уточнив с опекаемым задачу или вопрос. Например: «Правильно ли я понимаю, что вам нужна помощь в перевозке вещей, которые упакованы в 5 коробок, через две недели? Я уточню, сможем ли мы помочь вам в этой ситуации и сообщу (в такой-то день, в такое-то время). Вас это устраивает?».

- Во время совместного выхода на улицу с подопечным волонтеру следует заранее обговорить маршрут и время прогулки. Маршрут и время прогулки могут меняться в зависимости от желаний и самочувствия подопечного, а также погодных условий.
- Для похода в аптеку или магазин следует составить подробный список продуктов. Следует обязательно сфотографировать покупки и чек. Общий вес покупок не должен превышать 6 кг. Волонтеру следует заранее ориентировочно рассчитать стоимость и обсудить ее с подопечным. Если волонтер идет в магазин вместе с подопечным, маршрут необходимо обговорить заранее.
- Если благополучатель озвучивает просьбу, которая не оговаривалась ранее, волонтеру следует попросить оформить на нее заявку отдельно, позвонив на горячую линию.
- Волонтерам не следует начинать разговоры, которые могут привести к спору или непониманию (например, о религии, политике и так далее). Если такая тема затронута опекаемым и не совпадает с мировоззрением волонтера, следует, избегая спора, корректно попросить сменить тему.
- Если у волонтера случилась форс-мажорная ситуация, из-за которой он не может приехать к подопечному, то важно предупредить благополучателя, найти замену или согласовать перенос времени и(или) даты.
- Если опекаемый хочет перенести дату или время встречи, и волонтеру это удобно, то следует согласиться. Но если волонтеру неудобно, то он вправе отказаться и встретиться в следующий по графику день.
- Волонтеру необходимо следить за временем визита к подопечному и за 10 минут до окончания предупредить благополучателя.
- Если у волонтера есть желание купить гостинцы, то следует уточнить, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Обязательно необходимо фотографировать срок годности продуктов и сохранить чек. Продукты должны быть куплены в магазине, а не принесены из своих запасов. Гостинцы лучше приносить по особым случаям (праздники, памятные даты).
- Волонтеру можно принимать знаки внимания от подопечного и мелкие сувениры и презенты, сделанные своими руками. Запрещено принимать благодарность в виде денег.

2. Общие рекомендации для волонтеров, помогающих регулярно

- Ведите дневник с заметками о подопечном и прошедших встречах. Дневник является собственностью НКО. При уходе или переходе волонтера на другой объект дневник сдается тимлидеру.
- Будьте внимательны к темам, поднимаемым подопечным. Наблюдайте и записывайте в дневник, на какие темы ваш подопечный разговаривает с удовольствием и замечайте, какие темы нужно избегать. Вместе с этим в вашем диалоге, когда это уместно, вспоминайте важные события и даты из прежних бесед. Это поможет благополучателю увидеть вашу заинтересованность и интерес к событиям, произошедшем в его жизни.
- Выкладывайте отчет в корпоративную систему хранения данных не позднее следующих суток после визита к благополучателю. Желательно делать это сразу после окончания визита, чтобы в отчете не упустить разные детали.
- Все сведения, получаемые во время визита к благополучателю, могут обсуждаться только в рамках проекта. Фотографии, отчеты, дневник и другая

информация строго конфиденциальны и не подлежат распространению.

3. Волонтерам следует заботиться о себе

- Волонтер всегда вправе отказаться от предлагаемых угощений. Например, следует вежливо сказать: «Спасибо, сейчас я сыт(а)» и т. п.
- Волонтер вправе отвечать или не отвечать на личные вопросы. Это не относится к рабочим волонтерским вопросам, например, «Из какой вы организации?», «Напомните расписание ваших визитов», «Как Вас зовут?» и т. д. Отказаться от разговоров на личные темы возможно так: «Я не готов Вам рассказать об этом», или «Это сложная для меня тема, и я не люблю о ней говорить». Следует предложить другую тему для беседы. На такие случаи волонтеру следует запастись темами для разговора.
- Волонтеру следует беречь себя. При первых признаках эмоционального выгорания следует обратиться за помощью к координатору. Следует адекватно оценивать свои силы.
- Волонтеру следует быть внимательным к своему самочувствию перед встречами с подопечным и после нее.

4. Полезные контакты:

- Контакты офиса организации:
- Контакты руководителя проекта:
- Контакты социальных служб:
- Контакты партнерских организаций по различным темам:
- Пожарная служба: 101 и 112
- Полиция: 102 и 112
- Скорая помощь: 103 и 112
- Газовая служба: 104 и 112

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

Правила техники безопасности при оказании помощи пожилым людям, находящимся на карантине по подозрению на заболевание новой коронавирусной инфекцией COVID-19

Перед началом осуществления волонтерской деятельности гражданин, изъявивший желание стать волонтером, должен пройти инструктаж по соблюдению техники безопасности при оказании помощи пожилым людям, находящимся на карантине по подозрению на заболевание новой коронавирусной инфекцией COVID-19 (далее — Инструктаж).

Инструктаж состоит из перечня мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также правил заполнения ежедневной учетной документации по их реализации (чек-листов).

Каждый волонтер должен под подпись пройти Инструктаж. Руководитель регионального волонтерского штаба (его заместитель) ежедневно осуществляет Инструктаж, выдает чек-листы и средства индивидуальной защиты (медицинские маски, одноразовые перчатки, дезинфицирующие средства для рук в индивидуальной упаковке, при необходимости — защитные костюмы).

Меры по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19

Во время всего периода осуществления добровольческой деятельности волонтер обязан выполнять меры по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

1. Перед началом осуществления волонтерской деятельности ежедневно получать в региональном волонтерском штабе:

а) средства индивидуальной защиты, исходя из дневной потребности (смена медицинской маски каждые 2 часа, смена средств индивидуальной защиты после оказания помощи каждому пожилому человеку, находящемуся на карантине по подозрению на заболевание новой коронавирусной инфекцией COVID-19);

б) чек-листы.

2. В конце волонтерского дня необходимо передать в региональный волонтерский штаб заполненные чек-листы. Чек-лист № 3 сдается в региональный волонтерский штаб в начале следующего волонтерского дня.

3. Если во время осуществления волонтерской деятельности отмечается ухудшение состояния кого-то из окружающих людей (например, других волонтеров) или самого пожилого человека (например, появление одышки и других симптомов острой респираторной вирусной инфекции), то данную информацию необходимо незамедлительно передать в региональный волонтерский штаб, а самому потенциальному пациенту посоветовать обратиться в медицинскую организацию. О всех таких случаях незамедлительно сообщать в региональный волонтерский штаб.

4. Неукоснительно соблюдать следующие меры личной профилактики:

- Мыть руки с мылом как можно чаще (в случае отсутствия такой возможности обрабатывать их спиртосодержащим антисептиком). Обязательно обрабатывать руки после каждого контакта с деньгами и после каждого посещения пожилых людей.
- Не прикасаться руками к слизистым поверхностям и коже лица.
- Защищать органы дыхания с помощью медицинской маски, соблюдая правила ее ношения (см. памятку).
- Избегать прямого контакта с людьми (объятия, рукопожатия, поцелуи и т. д.), держать расстояние личного пространства не менее 2 м.
- Не заходить в квартиру пожилого человека, которому Вы принесли продукты, лекарства и т. д.
- Не принимать у пожилых людей благодарность в виде любых предметов (конфеты, печенье и прочее).
- Минимизировать прикосновения к различным поверхностям в общественных местах (включая транспорт и магазины). При открывании дверей, нажатии кнопок лифта или кнопки звонка использовать локоть или салфетку.
- Обрабатывать телефон спиртосодержащими салфетками/антисептиками не реже 1 раза в час.
- Остаться дома, вызвать врача на дом, если отмечаете наличие у себя хотя бы одного из следующих симптомов:
 - повышение температуры тела;
 - озноб, боли в мышцах;
 - головная боль;
 - заложенность носа;
 - появление кашля (особенно сухого);
 - затрудненное дыхание.
- Сообщить о факте своего заболевания в региональный волонтерский штаб.
- Соблюдать здоровый режим, включая полноценный сон. Потреблять пищевые продукты с высоким содержанием белка, витаминов и минеральных веществ. Поддерживать должный уровень физической активности.
- В целях личной профилактики при контакте с таким человеком на расстоянии ближе 2-х метров и(или) попадании следов биологических сред на открытые участки кожи или слизистые необходимо вымыть руки с мылом и обработать их, а также слизистые 70% спиртовым раствором (для глаз можно использовать 2% раствор борной кислоты).

Помните, одиночные меры не обеспечивают полной защиты от заболевания! Необходимо одновременно соблюдать все профилактические меры.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11

Договор о благотворительном ремонте

(Предоставлен Добровольческим движением «Даниловцы»)

Добровольческое движение «Даниловцы», далее именуемое Благотворитель, в лице Исполнительного директора _____, действующего на основании Устава с одной стороны, и _____,

(указать Ф.И.О. нуждающегося в помощи)

именуемый(ая) в дальнейшем *Благополучатель* с другой стороны, вместе именуемые *Стороны*, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Благотворитель в целях оказания благотворительной помощи организует безвозмездную непрофессиональную помощь волонтеров ММОД «Даниловцы» в проведении работ по косметическому ремонту принадлежащего Благополучателю жилого помещения по адресу: _____.

1.2. Благотворительная помощь оказывается на основании Федерального Закона «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» № 135-ФЗ в целях социальной поддержки и защиты малоимущих граждан.

1.3. Благотворительная помощь оказывается в наименовании и объемах, оговоренных с благополучателем и зафиксированных в отдельном приложении к договору. Право выбора конкретных видов и моделей стройматериалов и их объема остается за ММОД «Даниловцы».

1.4. Благотворительная помощь оказывается силами волонтеров, не имеющих специального образования и компетенции. Претензии по срокам и качеству ремонта не принимаются.

1.5. Благотворительная помощь оказывается на основании обращения на имя Исполнительного директора ММОД «Даниловцы», предоставленных Благополучателем документов о социальном и материальном положении, доходах, недвижимом имуществе, и положительного решения комиссии ММОД «Даниловцы».

2. Обязанности сторон

2.1 Благотворитель обязан:

- Всесторонне рассмотреть обращение и предоставленные документы.
- Принять решение о возможности предоставления благотворительной помощи.
- Уведомить Благополучателя о принятом решении и объеме помощи.
- Если было принято положительное решение, предложить волонтерам

ММОД «Даниловцы» участие в непрофессиональной помощи по проведению ремонтных работ и организовать их деятельность.

2.2. Благополучатель обязан:

- Предоставить Благотворителю всю запрашиваемую информацию и документы касательно своего социального и материального положения, доходах, а также информацию о жилом помещении как до, так и после завершения работ. Необходимо достоверно сообщить все известные ему сведения.
- Подготовить помещение к ремонту и обеспечить беспрепятственный доступ волонтеров.
- С целью привлечения денежных пожертвований и волонтеров содействовать публикации информации, включая имя и фамилию, фотографии, диагноз, район проживания, сведения о личных качествах и социальном положении семьи, а также других материалов на сайтах ММОД «Даниловцы», БФ «Предание» и иных сайтах в сети Интернет (объявлениях, буклетах и т. п.) для сбора денежных средств, привлечения волонтеров и других уставных целей.
- Принимать участие в интервью, фото- и видеорепортажах для последующего размещения в СМИ. Допускать фото- и видеосъемку непосредственно на месте, где проводится ремонт.
- В случае наступления обстоятельств, препятствующих использованию жилых помещений для проживания Благополучателя: продажи или сдачи в аренду; изменения жизненных обстоятельств; получения не заявленных при первоначальном изучении денежных выплат, компенсаций или иной материальной помощи на ремонт или улучшение жилищных условий — письменно уведомить Благотворителя о наступлении таких обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней.

3. Права Сторон

3.1. Права Благотворителя:

- Отказать в оказании благотворительной помощи без объяснения причин.
- В случае нарушения Благополучателем своих обязанностей, предоставления недостоверной информации или невыполнения условий настоящего Договора считать Договор расторгнутым, остановить работы на любом этапе и использовать собранные средства и материалы для иных нуждающихся.
- Из поступающих на проведение благотворительных ремонтов пожертвований (если таковые имеются) выделять средства для обеспечения труда волонтеров (закупка стройматериалов и инструментов, их доставка, оплата труда координатора, административные расходы и так далее).
- Прекратить или приостановить выполнение работ, если Благополучатель вмешивается в проводимые работы или оказывает давление на волонтеров, либо привлекает сторонних специалистов для проведения работ.

3.2 Права Благополучателя:

- Отказаться от получения благотворительной помощи с предоставлением письменного заявления на любом этапе работ.
- Выражать пожелания относительно состава работ и используемых материалов до момента утверждения Технического задания.
- Финансировать закупку стройматериалов либо, по согласованию с Благотворителем, закупать их самостоятельно за свой счет.
- Обращаться за помощью в иные благотворительные организации. При этом предоставлять ММОД «Даниловцы» всю информацию о собранных

средствах и их использовании. При обращении за помощью в другие благотворительные организации и публикации материалов о благотворительном ремонте в СМИ и социальных сетях, давать ссылку на сайт ММОД «Даниловцы» (www.danilovcy.ru)

4. Срок действия Договора

Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного года.

5. Основания для досрочного расторжения договора

Стороны могут досрочно расторгнуть настоящий Договор:

- по обоюдному согласию сторон;
- в одностороннем порядке при несоблюдении одной из Сторон вышеперечисленных обязательств.

6. Ответственность сторон

Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.

Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7. Адреса, реквизиты и подписи сторон.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12

Анкета для волонтеров Благотворительного Центра «Верю в чудо» г. Калининград

При заполнении данной Анкеты просим Вас давать максимально точные и достоверные сведения, ведь Вы будете работать и общаться с особыми детками, и Центр несет огромную ответственность за Вас перед больницей, детскими домами, родителями и самими детьми.

Предоставление недостоверных или неточных сведений влечет за собой отказ от сотрудничества с волонтером со стороны Благотворительного Центра «Верю в чудо».

В случае изменения данных, отраженных в Анкете в период волонтерской деятельности, требуем сообщать о данных изменениях Координатору Центра.

1. Личные сведения

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- адрес регистрации (с индексом);
- адрес проживания (с индексом);
- мобильный телефон;
- e-mail;
- социальные сети;
- ваши интересы, увлечения;
- состоите ли в браке;
- есть ли дети (сколько, какой возраст);
- ваше вероисповедание;
- имели ли вы судимость;
- болеете ли вы тяжелыми заболеваниями. Укажите, пожалуйста, ваши особенности здоровья, если имеются;
- ваше образование;
- место и опыт работы.

2. Волонтерство

2.1 Мне удобно волонтерить:

- 1 раз в неделю;
- 2 раза в месяц;
- 1 раз в месяц;
- по необходимости.

2.2 Укажите дни недели, удобные для волонтерства.

2.3 Почему Вы решили стать волонтером и помогать детям?

2.4 О центре «Верю в чудо» я узнал(а)...

- из социальных сетей;
- из публикаций в Интернете;
- от знакомых;
- из газет, журналов;
- ТВ, радио;
- буклеты, флаеры;
- городские мероприятия;
- другое.

2.5 Я хочу помогать:

- всем, кому нужна помощь;
- детям из многодетных семей;
- детям-инвалидам;
- детям с онкологическими заболеваниями;
- детям в больницах;
- другое.

2.6. Чем бы вы хотели заниматься:

- творческие занятия;
- репетиторство по школьным предметам;
- аниматор на праздниках в больнице (импровизация);
- волонтерство в детских домах;
- волонтер городских мероприятий;
- автоволонтер;
- дистанционная помощь на телефоне, с документами;
- графический дизайнер;
- фотограф, видеооператор;
- мелкий ремонт;
- хозяйственный волонтер (уборка, разбор вещей и т.д.);
- помогать с иностранным языком (аналитический поиск в интернете, написание статей в СМИ, писем);
- программист (администрирование сайта);
- психолог (профессиональная помощь);
- юрист (профессиональная помощь);
- быть координатором/ответственным за мероприятие;
- другое.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13

Обязательство волонтера Благотворительного Центра «Верю в чудо» о соблюдении конфиденциальности

Я, _____, волонтер Благотворительного Центра детского социального и больничного волонтерства «Верю в чудо» (далее Благотворительный Центр «Верю в чудо») подтверждаю, что ознакомился с правилами, изложенными в методическом пособии «Хочу быть детским волонтером», и обязуюсь их соблюдать.

Я понимаю, что, являясь волонтером Благотворительного Центра «Верю в чудо», получаю доступ к конфиденциальной информации (медицинского или иного характера), разглашение которой может повлечь за собой нежелательные последствия.

В связи с этим обязуюсь:

- 1.** Не разглашать предоставленную мне как волонтеру Благотворительного Центра «Верю в чудо» конфиденциальную информацию третьим лицам (не входящим в число сотрудников, координаторов, волонтеров Благотворительного Центра «Верю в чудо» и врачей подшефных отделений), если иное использование информации не оговорено отдельно.
- 2.** Хранить в тайне предоставленные врачами, сотрудниками, волонтерами Благотворительного Центра «Верю в чудо» сведения о ходе лечения детей, его возможных результатах, родственниках подопечных детей или персонале больницы.
- 3.** Не предоставлять доступ третьим лицам (в том числе пациентам подшефных больниц и их родственникам) к сообщениям волонтерских рассылок и волонтерского форума (forum.deti39.com). Не передавать информацию, попадающую под п.1 настоящего Обязательства, а также любые сведения, касающиеся специфики работы Благотворительного Центра «Верю в чудо», если иное не оговорено отдельно.

Я понимаю, что, нарушив правила конфиденциальности и(или) правила, изложенные в методическом пособии «Хочу быть детским волонтером», я могу быть немедленно отстранен от волонтерской деятельности.

Число, подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14

Согласие родителей подопечных детей на публикацию информации о ребенке

(Предоставлено Благотворительным центром «Верю в чудо», г. Калининград)

Я (ФИО матери/отца)_____ (Мама/отец ребенка) даю свое согласие Благотворительному Центру поддержки и организации досуга тяжелобольных детей и детей-сирот Калининградской области «Верю в чудо» на публикацию информации о моем ребенке, включая его имя и фамилию, фотографию, диагноз, сведения о его личных качествах, а также рисунков моего ребёнка и прочих его творческих работ в средствах массовой информации, на сайте www.deti39.com и других сайтах в сети Интернет, информационных материалах (объявлениях, буклетах и т. п.) с целью привлечения внимания граждан и органов власти к проблемам детей, проходящих лечение в Детской областной больнице и детей-сирот.

Подпись, дата

ПРИЛОЖЕНИЕ № 15

Договор о благотворительной помощи

(Предоставлено Благотворительным центром «Верю в чудо», г. Калининград)

Благотворительный центр «Верю в чудо», именуемый в дальнейшем Благотворитель, в лице Директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем *Благополучатель*, в лице _____, с другой стороны, вместе именуемые *Стороны*, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Благотворитель в целях оказания материальной и иной помощи предоставляет Благополучателю благотворительную помощь в форме оплаты медикаментов, расходных материалов, лабораторных исследований, а также любых других расходов согласно письменному заявлению Благополучателя, необходимых для оказания качественных медицинских услуг. Под благотворительной помощью в целях настоящего договора понимается целевое поступление в виде благотворительного пожертвования согласно ст. 217 Налогового Кодекса РФ, части 2.

1.2. Размер благотворительной помощи по настоящему договору не может превышать _____ рублей.

2. Обязанности сторон

2.1 Благотворитель обязан:

- организовать сбор средств для нуждающегося в помощи путем размещения информации о нем на официальном сайте Благотворителя <http://deti39.com>, информационных партнеров Благотворителя, в средствах массовой информации, социальных сетях, а также других информационных ресурсах;
- принимать на расчетный счет Благотворителя, а также через иные платежные системы благотворительные пожертвования от физических и юридических лиц для оказания помощи нуждающемуся;
- после сбора необходимой для оказания помощи суммы закупить/оплатить указанные в заявлении материалы, медикаменты и другие составляющие;
- предоставить отчет о финансовых поступлениях в адрес Благополучателя на свои счета и их расходовании.

2.2. Благополучатель обязан:

- предоставить Благотворителю документы, указанные в Приложении 1 к настоящему договору, а также иные документы по требованию Благотворителя;
- уведомить Благотворителя об обращении за помощью в другие некоммер-

ческие и коммерческие организации, в том числе в средства массовой информации и форумы. В случае получения финансовой помощи на финансирование целей, указанных в п.1.1, из третьих источников, уведомить об этом Благотворителя в течение 3 (трех) рабочих дней;

- в случае перечисления Благотворителем благотворительной помощи на личные счета Благополучателя или его официальных представителей либо выдачу подавансовых средств, предоставить Благотворителю оригиналы документов, подтверждающих оплату расходов, указанных в п.1.1;
- в случае наступления обстоятельств, препятствующих использованию благотворительной помощи по назначению, определенному в Приложении 2, уведомить Благотворителя о наступлении таких обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней и вернуть денежные средства Благотворителю по требованию.

3. Права Сторон

3.1. Права Благотворителя:

- отказать в оказании благотворительной помощи до начала сбора средств без объяснения причин;
- в случае нарушения Благополучателем своих обязанностей, считать Договор расторгнутым. Средства, собранные на момент выявления нарушений, не перечисляются Благополучателю и расходуются Благотворителем на цели, прописанные в Уставе Благотворителя;
- в случае невозможности использовать средства по назначению, определенному в Приложении 2 (отказ от лечения со стороны Благополучателя или его законных представителей, отказ клиники, смерть Благополучателя, и прочее), использовать привлеченные средства на цели, прописанные в Уставе Благотворителя;
- уменьшить размер благотворительной помощи, определенный в п. 1.2., в случае получения Благополучателем или его законными представителями финансирования из третьих источников.

3.2. Права Благополучателя:

- отказать от получения благотворительной помощи с предоставлением письменного заявления;
- ходатайствовать перед Благотворителем об изменении назначения использования благотворительной помощи, указанного в Приложении 2.

4. Срок действия Договора

4.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного года.

4.2 Если по истечении данного срока ни одна из Сторон не известит другую Сторону о своем намерении расторгнуть Договор в письменном виде за 1 (один) месяц до окончания срока его действия, Договор считается продленным на тех же условиях и на тот же срок. В дальнейшем его пролонгация будет проходить в таком же порядке.

5. Основания для досрочного расторжения договора

5.1. Стороны могут досрочно расторгнуть настоящий Договор:

- по обоюдному согласию сторон;
- в одностороннем порядке при несоблюдении одной из Сторон вышеперечисленных обязательств.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Адреса, реквизиты и подписи сторон.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 16

Советы тимлидеру по профилактике эмоционального выгорания

Приведем простые и действенные советы по профилактике эмоционального выгорания у волонтеров. Они сформулированы опытными координаторами волонтеров, работающими в социальной сфере.

Тимлидеру следует:

1. Помнить, что задача благотворительной волонтерской организации — организовать деятельность, приносящую пользу в том числе и волонтеру, а не изматывающую его. Необходимо сделать так, чтобы добровольчество вдохновляло человека и приносило радость. В этом деле волонтеру очень важна обратная связь, нужно, чтобы она оказывалась деликатно, внимательно, с заботой.
2. Объяснить волонтеру при первом знакомстве, что волонтерство — это временный этап в жизни каждого человека. Вступая в волонтерство, человек не берет на себя ответственность за жизнь и судьбу подопечных и волен сам решать, когда и как волонтерить.
3. Предложить новичку-волонтеру неформальное, но достаточно глубокое знакомство с волонтерской организацией, с координатором волонтерской группы, с самой группой и с подопечными. Часто сама среда людей «таких же, как и я» является поддерживающей, поэтому следует предложить волонтерам неформальное общение и досуг.
4. Правильно настроить волонтера, объяснить, что самый главный вопрос — «Зачем ты сюда пришел?». Это поможет волонтеру в сложных ситуациях не оставаться «в безвоздушном пространстве», а опираться на свой ответ: «я здесь для того, чтобы...»
5. Предложить волонтеру правила и принципы добровольческой работы, благодаря которым он будет ясно понимать границы своей ответственности, границы безопасности, общие правила коммуникации и т. д. Все это помогает волонтеру не растрачивать себя, а предметно видеть и понимать свое служение.
6. Помнить, что каждый волонтер находит в своей деятельности именно то, что ищет! В волонтерской организации и даже в волонтерской команде должна быть возможность для каждого волонтера реализовать себя, должно быть многообразие смыслов, ситуаций и возможностей.
7. Помочь волонтеру признать свою ответственность за свое здоровье, поддержание своего хорошего самочувствия, возможность эмоционального выгорания. Волонтерские организации — не реабилитационные центры. Помощь и поддержка волонтеру может быть оказана только в партнерстве с ним самим.
8. Информировать волонтеров о возможности помочь ему в преодолении кризиса выгорания. Эмоциональное выгорание — это естественное чело-

веческое явление, которое можно воспринять положительно, осмыслить: «У меня была проверка на прочность, из нее я сделал выводы о склонности к саморазрушению», утвердиться в желании его преодолеть и восстановить силы и смыслы, радость жизни.

9. Организовать дело так, чтобы у волонтера всегда был выбор из нескольких разных видов волонтерской деятельности с правом перехода от одной к другой.

10. Организовать для волонтера возможность поделиться с координатором волонтерской группы или с ответственным за волонтеров своими проблемами, проблемами в волонтерской группе, проблемами с подопечными.

11. Общаться и разговаривать с волонтерами. Это помогает оставаться с ними на связи в любом случае. Так волонтер будет понимать, что координатору группы или ответственному за волонтеров не все равно! Волонтер — не подчиненный, он живой, значимый человек, друг и соратник.

12. Пояснить волонтеру, что есть такие темы, которые ни в коем случае нельзя замалчивать! Волонтер не должен держать в себе глубокие переживания. Если это нужно и важно волонтеру, то следует говорить на такие непростые темы, как, например, смерть подопечного, необъяснимая агрессия подопечного, тяжелая инвалидность и так далее. Навязывать при этом ничего не следует. Если есть запрос у волонтеров, то ни в коем случае нельзя его игнорировать. Недопустимо игнорировать общее обсуждение той или иной трагической ситуации, с которой столкнулся волонтер или группа. Само обсуждение и взаимная поддержка могут быть огромным ресурсом для волонтеров.

