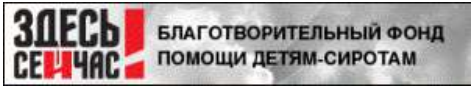




Работа с волонтерами: как привлечь и как удержать добровольцев

Владимир Хромов,
директор Ассоциации «СВОД»





Владимир Хромов, директор Ассоциации «СВОД»

Опыт волонтерской деятельности – с **2003 г.**

Профессиональная работа в благотворительности и некоммерческом секторе – с **2006 г.**

- Член правления Благотворительного фонда «Подари жизнь» с **2006 по 2011 гг.**
- Член Общественной палаты города Москвы первого и второго созывов (**2013 год, 2016 год**)
- Член Федерального экспертного совета по развитию добровольчества (с **2016 по 2018 год**)
- Член рабочей группы Агентства стратегических инициатив по реализации стратегической инициативы «Развитие волонтерства (добровольчества) в регионах» (с **2016 по 2019 год**)
- Член межведомственной комиссии по вопросам развития добровольчества (волонтерства) при Минэкономразвития РФ
- Эксперт Совета по вопросам попечительства в социальной сфере при Правительстве РФ
- Куратор направления «Волонтерство» Коалиции «Забота рядом»

Сборник «Путеводитель для НКО: что нужно знать, чтобы деятельность некоммерческой организации была успешной»

Раздел «Работа с волонтерами»

- **Статистика волонтерства**
- **Точки роста волонтерства** (серебряное волонтерство, помощь на дому, корпоративное волонтерство, профессиональное волонтерство, социальные и медицинские учреждения, волонтерство в полустационарах)
- **Нормативно-правовая база волонтерства**
- **Поддержка волонтерства со стороны государства**
- **Управление волонтерами** (привлечение, подготовка, сопровождение, мотивация, поощрение)
- **Взаимодействие с госучреждениями**
- **Учет труда волонтеров**

Принципы формирования правовой базы добровольчества волонтерства

Уровень регулирования	Спорт	Пожарная охрана	Волонтеры в ЧС	Медицинское обслуживание	Социальное обслуживание	Образование	Экология
Федеральный уровень	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ФЗ №135 "О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»; <input type="checkbox"/> ФЗ от 19 мая 1995 г. N 82-ФЗ "Об общественных объединениях" <input type="checkbox"/> Указ Президента РФ «О проведении в России года добровольца (волонтера) <input type="checkbox"/> Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. № 1425 <input type="checkbox"/> Концепция развития добровольчества (волонтерства) в РФ до 2025г. <input type="checkbox"/> План мероприятий по проведению в 2018 году в РФ Года добровольца (волонтера) <input type="checkbox"/> План мероприятий по развитию волонтерского движения в РФ (утвержден В.Мутко) 						
	ФЗ от 04.12.2007 № 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации"	ФЗ от 6 мая 2011г. № 100-ФЗ "О добровольной пожарной охране"	- ФЗ от 22.08.1995 №151-ФЗ "Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей" - Приказ МЧС России "Об утверждении Порядка взаимодействия МЧС РФ, ... с организаторами добровольческой деятельности и ...» от 27.02.2020	- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 №323 - «Порядок взаимодействия ФГУ, подведомственных Министерству здравоохранения РФ, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности...» от 08.04.19	- ФЗ от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - «Порядок взаимодействия ФГБУ "Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов" ... с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности» от 24.12.18г.	- Метод.рекомендации по организации и проведению тематических уроков о добровольчестве и волонтерстве в образовательных организациях от 14.10.2019г.	- Метод.рекомендации по осуществлению учета добровольческой деятельности в качестве индивидуального достижения при поступлении на обучение по программам среднего профессионального и высшего образования от 12 марта 2020 г.
Субъекты РФ и муниципалитеты	Региональные и муниципальные концепции, регламенты – как общего характера, так и отраслевые. Например: «Регламент взаимодействия организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организаций по работе с семьями с детьми ДТиСЗН г. Москвы с негосударственными, социально ориентированными некоммерческими, общественными и волонтерскими организациями» от 2014г.						

Бюджетные учреждения Отношения в сфере добровольчества регулируются договорами (соглашениями) между государственными учреждениями и НКО (отдельными добровольцами)

Статистика волонтерства

Доклад Минэкономразвития о добровольчестве (волонтерстве) в РФ: в 2018 году было 11 млн.

Волонтеров (данные Росмолодежи), в т.ч.

- ликвидация последствий стихийных бедствий и тушение пожаров – 220 тыс. человек;
- помощь в учреждениях здравоохранения – 20 тыс. человек;
- экологическое волонтерство – 50 тыс. человек;
- поиск пропавших без вести – 15 тыс. человек;
- благоустройство общественных пространств – 10 тыс. человек.

По данным Росмолодежи, в 2020 году в добровольчество было вовлечено 7,1 млн человек

По данным Госкомстата – средняя численность добровольцев около 3,8 млн.человек.

Нет в открытом доступе статистики и аналитики

?	Стационары 	Полустационары 	На дому 
Сколько помогает НКО и волонтеров?			
Сколько необходимо волонтеров и для каких задач?			
Равномерность охвата			
Список помогающих НКО			
???			



Волонтеры

1. количество горожан, зарегистрировавшихся в единой базе волонтеров и вакансий
2. количество действующих волонтеров
3. доля волонтеров в численности экономически активного населения Повышение информированности о добровольчестве (выявляется путем опроса)
4. денежная оценка труда добровольцев
5. количество выданных ЛКВ
6. среднеемесячное кол-во часов, которые доброволец тратит на общественно полезную деятельность
7. доля добровольцев старше 55 лет в общем количестве добровольцев
8. доля добровольцев, которые участвуют в проектах НКО регулярно, длительностью от 6 месяцев и более
9. вклад волонтерской деятельности в ВРП
10. Мотивы участия добровольцев в проектах НКО - аналитика
11. Социальные лифтов для волонтеров - аналитика

Власти

1. Количество и доля медицинских учреждений, в которых действуют добровольцы
2. Количество и доля социальных учреждений, в которых действуют добровольцы
3. Количество и доля культурных учреждений, в которых действуют добровольцы
4. Количество и доля спортивных учреждений, в которых действуют добровольцы
5. Количество округов, в которых реализуется единая территориальная модель развития волонтерского движения
6. количество реализованных партнерских проектов власти, НКО и бизнеса
7. количество добровольцев, вовлеченных в партнерские проекты власти, НКО и бизнеса

НКО

1. количество социальных услуг, оказанных НКО благополучателям с привлечением добровольцев
2. количество совместных партнерских проектов НКО
3. Повышение уровня доверия волонтерских НКО к Правительству (выявляется в результате опроса)
4. доля НКО, на регулярной основе взаимодействующих с РЦ
5. количество проведенных кампаний социальной рекламы добровольчества

Бизнес

1. количество компаний, реализующих проекты корпоративного волонтерства
2. количество реализованных мероприятий в рамках корпоративного волонтерства
3. количество горожан, задействованных в проектах корпоративного волонтерства
4. объем благотворительной и спонсорской помощи добровольческим проектам
5. оценка стоимости услуг, оказанных корпоративными добровольцами

Благополучатели

1. количество благополучателей, которым добровольцами была оказана поддержка
2. количество мероприятий для жителей, проведенных с участием (по типам мероприятий) добровольцев
3. доля благополучателей, которым была оказана поддержка добровольцами, от общего количества благополучателей
4. Осведомленность благополучателей о деятельности добровольцев (выявляется путем опроса)

- **Социальные и медицинские учреждения**

Охват **регулярной** волонтерской помощью всех соц./мед.учреждений, в которых помощь необходима

- **Регулярная волонтерская помощь на дому**

Примеры: «Справедливая помощь доктора Лизы», Милосердие.ру, БФ «Без барьеров», Ассоциация «СВОД», родительские и клиентские организации

- **Создание системы общественной заботы о пожилых и инвалидах на уровне района, города, региона**

Примеры: Коалиция «Забота рядом», Ассоциация «СВОД»

- **Использование IT-решений в управлении волонтерами**

CRM-системы, мобильные приложения

Тип учреждений	Виды деятельности волонтеров	
	не требующие дополнительного профессионального обучения	требующие дополнительного профессионального обучения
Учреждения, оказывающие услуги в сфере здравоохранения		
Больницы (отделения) взрослые	<ul style="list-style-type: none"> - Организация системной досуговой и обучающей деятельности пациентов и находящихся с ними родственников (общение, эмоциональная поддержка пациентов, игры в помещении и на свежем воздухе, проведение творческих занятий, встреч, проведение занятий по компьютерной грамотности, постановка театрализованных представлений, организация и проведение праздников) 	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение сеансов АРТ-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии - Юридические консультации - Сестринский уход - Поддержка родственников
Больницы (отделения) детские	<ul style="list-style-type: none"> - Хозяйственная и организационная помощь (помощь в уборке, роспись стен в учреждении, организация интерактивных элементов в пространстве, обустройство игровых комнат, организация точек буккроссинга, организация праздничного оформления, уход за территорией учреждения, косметический ремонт, погрузка, разгрузка, подсобная помощь) - Информационная помощь (раздача информационных материалов посетителям учреждения, участи в массовых мероприятиях, направленных на повышение информированности населения об оказываемой медицинской помощи, участие в массовых мероприятиях по проведению диспансеризации населения, участие в массовых мероприятиях по ранней диагностике и профилактике заболеваний, участие в мероприятиях, по независимой оценке, качества оказываемых учреждением услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение сеансов АРТ-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии - Сестринский уход - Поддержка родственников
Хосписы и отделения паллиативной помощи	<ul style="list-style-type: none"> - Информационная помощь (раздача информационных материалов посетителям учреждения, участи в массовых мероприятиях, направленных на повышение информированности населения об оказываемой медицинской помощи, участие в массовых мероприятиях по проведению диспансеризации населения, участие в массовых мероприятиях по ранней диагностике и профилактике заболеваний, участие в мероприятиях, по независимой оценке, качества оказываемых учреждением услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение сеансов АРТ-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии - Сестринский уход - Поддержка родственников

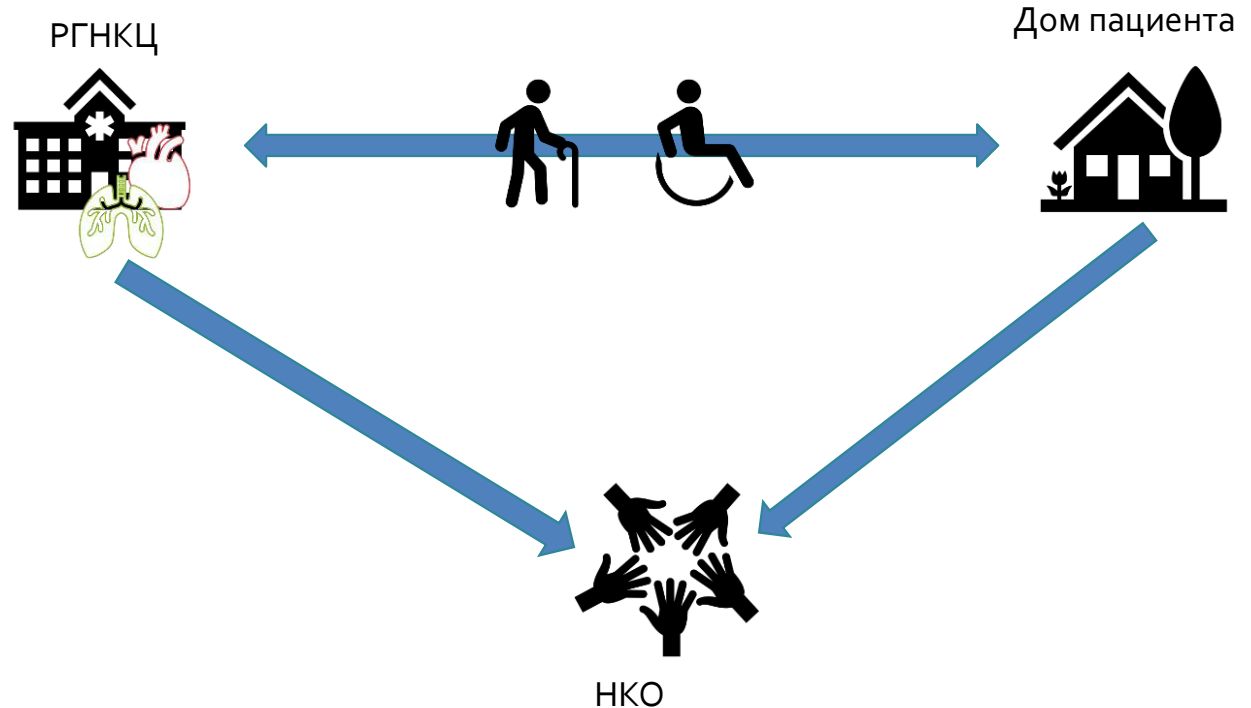
Возможные виды деятельности волонтеров в учреждениях социальной защиты

Тип учреждений	Виды деятельности волонтеров	
	не требующие дополнительного профессионального обучения	требующие дополнительного профессионального обучения
Учреждения, оказывающие социальные услуги		
Дома престарелых и инвалидов, пансионаты для ветеранов труда	<ul style="list-style-type: none"> - Общение, эмоциональная поддержка - Организация досуга - Культурные проекты 	<ul style="list-style-type: none"> - Участие в сопровождении и транспортировке - Проведение сеансов АРТ-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии
Психоневрологические интернаты	<ul style="list-style-type: none"> - Спортивные проекты - Переписка - Проведение обучающих мероприятий - Хозяйственная и организационная помощь 	<ul style="list-style-type: none"> - Психологическая помощь - Юридические консультации - Сестринский уход (кормление, обработка пролежней, переворачивание, перекладывание, смена нательного и постельного белья, помощь в соблюдении личной гигиены)
Центры социального обслуживания населения	<ul style="list-style-type: none"> - Общение, эмоциональная поддержка - Организация досуга - Культурные проекты - Бытовая помощь на дому 	<ul style="list-style-type: none"> - Сопровождение по городу - Работа со случаем в команде специалистов
Учреждения для детей, оставшихся без попечения родителей (центры содействия семейному воспитанию, школы-интернаты, детские дома)	<ul style="list-style-type: none"> - Общение, эмоциональная поддержка - Организация досуга - Культурные проекты - Спортивные проекты - Хозяйственная и организационная помощь - Участие в сопровождении и транспортировке - Профорентация 	<ul style="list-style-type: none"> - Наставничество - Проведение сеансов АРТ-терапии, музыкальной терапии, ПЭТ-терапии
Центры социальной адаптации бездомных	<ul style="list-style-type: none"> - Общение, эмоциональная поддержка - Организация досуга 	<ul style="list-style-type: none"> - Психологическая помощь - Юридические консультации

Пилотный проект Ассоциации «СВОД» с РГНКЦ МЗ РФ

Алгоритм взаимодействия

1. Выявление в медучреждении потребности в волонтерской помощи
2. Передача запроса с согласия пациента в партнерское НКО
3. Обработка и выполнение запроса
4. Фиксация результатов, обратная связь с медучреждением



ПРОБЛЕМА

**Люди, нуждающиеся в помощи
(статистика по г.Москве, на 01.01.2020г. *)**

- ❑ Количество инвалидов – 1 100 000 чел., в т.ч. 836 000 пенсионеров и 39 500 детей
- ❑ Количество пенсионеров и инвалидов на обслуживании в ЦСО – более 130 000 чел.
- ❑ Количество первичных инсультов – более 42 000 чел. в год
- ❑ Количество незрячих и слабовидящих – 11 900 чел.
- ❑ Количество детей и взрослых с ДЦП – 10 000 чел., в т.ч. 6 200 детей
- ❑ Количество глухих и слабослышащих – 5 900 чел.

Как в период пандемии, так и после ее окончания – эти люди часто не могут сами справиться с жизненными трудностями

*** Источник:** Данные Госкомстата, государственная программа г. Москвы «Социальная поддержка жителей города Москвы», данные ДТиСЗН Москвы, Департамента здравоохранения Москвы

РЕШЕНИЕ

**Проект волонтерской помощи
людям в трудной ситуации на дому**

Потребности людей, которые удовлетворяет проект

- ✓ Бытовая помощь на дому
- ✓ Помощь в экстренных ситуациях
- ✓ Сопровождение маломобильных людей по городу
- ✓ Благотворительная помощь
- ✓ Моральная поддержка
- ✓ Помощь волонтеров специалистам НКО по отдельным задачам



Кейс. История из жизни

Две сломанные ноги и 5-й этаж



Виды волонтерской помощи на дому

Потребность	Примеры волонтерской помощи
	Пожилые люди, дети и взрослые с ОВЗ
Бытовая помощь	Приобретение продуктов, бытовой ремонт, наведение порядка, сопровождение вне дома
Отсутствие дискриминации со стороны общества	Просветительские проекты Юридическая помощь Pro bono
Любовь и принятие семьи, родных	Участие волонтеров в профессиональных проектах НКО по сопровождению семей Психологическая помощь Pro bono
Реабилитация и абилитация	Прогулки; Организация привлечения средств на приобретение ТСР
Пространство для общения и самореализации	Общение Творческие проекты АРТ-терапия, музыкатерапия Клубы по интересам
Адресная помощь	Привлечение благотворительных средств на адресную помощь



<https://волонтеры-рядом.рф/>

Цель проекта

Повышение качества жизни людей старшего поколения и людей с ограниченными возможностями здоровья через создание системы волонтерской помощи на дому

География проекта: г.Москва

Целевые аудитории проекта

Люди старшего поколения

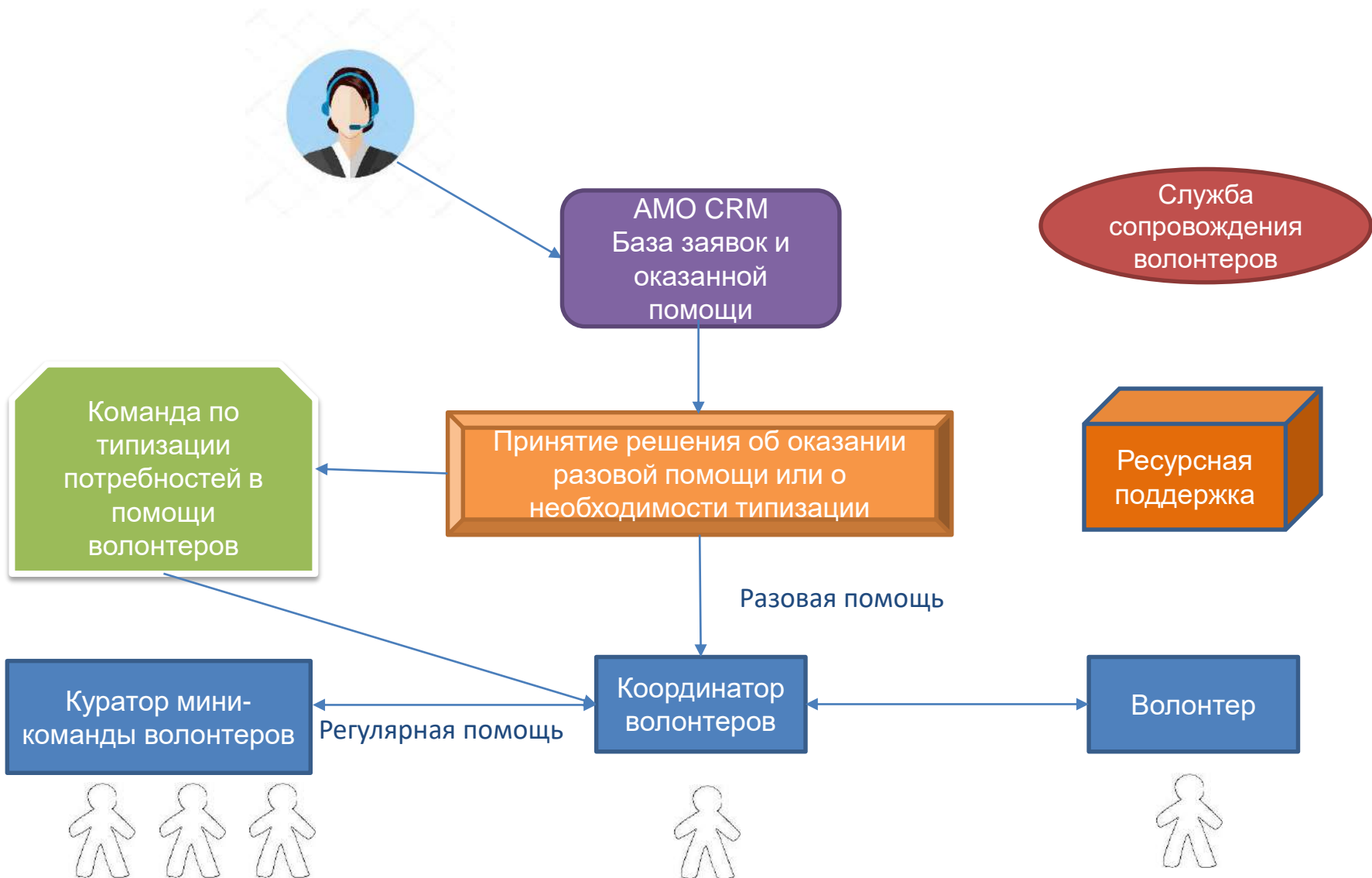
Люди с ограниченными возможностями здоровья



Проблема, которую решает проект

Обеспечение пожилых людей и инвалидов волонтерской помощью на дому, **дополняющей** социальные услуги государственных и негосударственных поставщиков

Схема организации деятельности волонтерских команд Проекта «Мы рядом. Волонтерская помощь на дому»



Чем могут помочь волонтеры?

Кейс.

Женщина, 91 год, трофическая язва обеих ног. Живет одна, от госпитализации или переезда в стационар отказывается.

Причина проблемы:

пожилой человек/инвалид не может или не хочет оформить документы для получения социальных услуг

Тип ситуации:

Соцзащита услугу предоставляет, но человек за ней не обращается

Оказанная помощь:

- Регулярное общение
- Моральная поддержка родных
- Обращение в районную поликлинику
- Обращение в Московский многопрофильный центр паллиативной помощи

Структура модели Системы общественной заботы на уровне района города

1. Введение
2. Термины
3. Компоненты качества жизни людей в пожилом возрасте
4. Основные участники системы общественной заботы
5. Ключевые процессы взаимодействия участников СОЗ
6. Алгоритм работы с заявкой на помощь:
 - Переговоры с потенциальными партнерами;
 - Верификация НКО для работы с информационной базой;
 - Принятие заявки на помощь;
 - Выполнение заявки и контроль качества;
 - Отчет и накопление данных в базе
5. Правовой блок
6. Финансовое обеспечение
7. Информационная поддержка системы общественной заботы
8. Существующие IT решения, которые могут быть адаптированы для нужд СОЗ

Пилотная отработка взаимодействия между поставщиками социальных услуг и НКО при оказании помощи пожилым людям в регионе

1. Обеспечение проекта необходимыми ресурсами (финансирование и инфраструктура);
2. Достижение принципиального соглашения с партнерами проекта о его реализации;
3. Изучение потребностей пожилых людей в дополнительной помощи, не оказываемой поставщиками социальных услуг в рамках регионального стандарта социального обслуживания;
4. Отбор ограниченного количества НКО и других партнеров для участия в проекте. Достижение и документальное оформление договоренностей о видах оказываемых услуг и их объемах;
5. Согласование порядка взаимодействия с поставщиками социальных услуг;
6. Запуск системы оказания дополнительных видов помощи пожилым людям;
7. Отработка процессов взаимодействия и оказания помощи;
8. Сбор, хранение и учет результатов оказанной помощи;
9. Анализ промежуточных результатов для принятия решения о дальнейшем развитии проекта;
10. Расширение объемов и форм оказываемой помощи, тиражирование выявленных успешных технологий;

Информационное пространство для взаимодействия волонтеров



Система гугл-групп



Группы в WhatsApp



Группы в WhatsApp, VRM



Форум



Группы в WhatsApp, АМО CRM

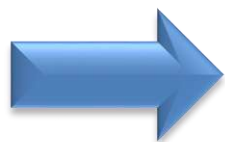
Использование IT-решений в управлении волонтерами

- Большой объем информации, которой необходимо обмениваться
- Трудоемкий процесс ведения базы благополучателей
- Много задействованных лиц при сборе отчетов с волонтеров



Необходимость автоматизировать процессы

РЕШЕНИЕ



autoCRM.

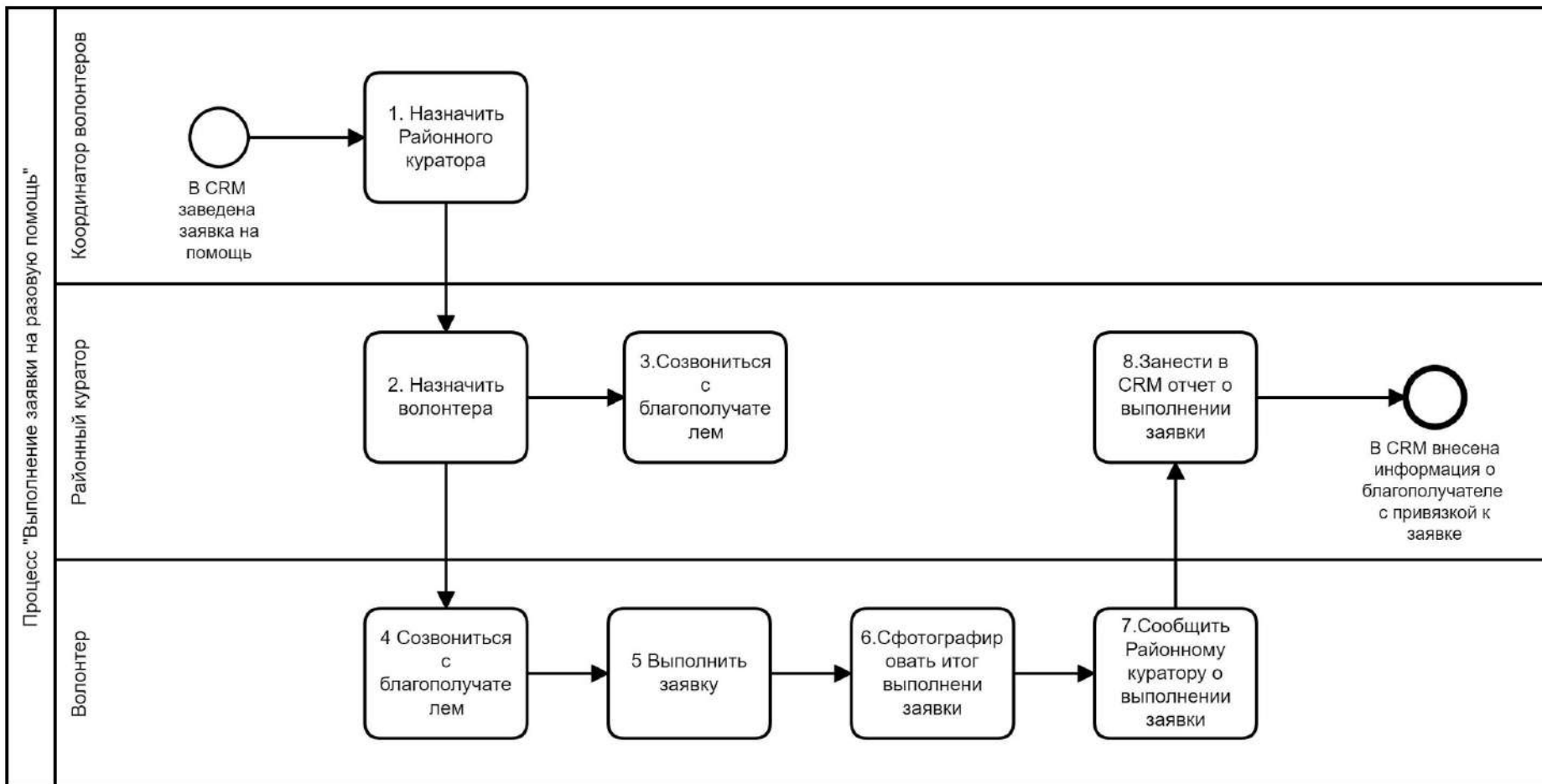


Почему CRM для управления волонтерами?

- ❑ Хранение данных в единой системе. Аналитика в два клика
- ❑ Удобное ведение заявки, взаимодействие по ее выполнению операторов горячей линии, кураторов и волонтеров
- ❑ Сохранение истории всех взаимодействий в карточке контакта, возможность подгружать фотоотчеты волонтерами
- ❑ Настраиваемый функционал пользователей
- ❑ Интеграция с мессенджерами, возможности рассылок и push-уведомлений
- ❑ Удобная постановка задач волонтеру на конкретный день и время. Можно ставить несколько задач по одной, а можно сделать повторяющиеся задачи на определенный период (поздравить с Днем рождения). Удобно отслеживать просроченные задачи – кто что не сделал
- ❑ Безопасность конфиденциальных данных. Личные данные благополучателей волонтер видит ТОЛЬКО после того, как его назначили ответственным

Процесс «Выполнение заявки на разовую помощь»

Блок-схема



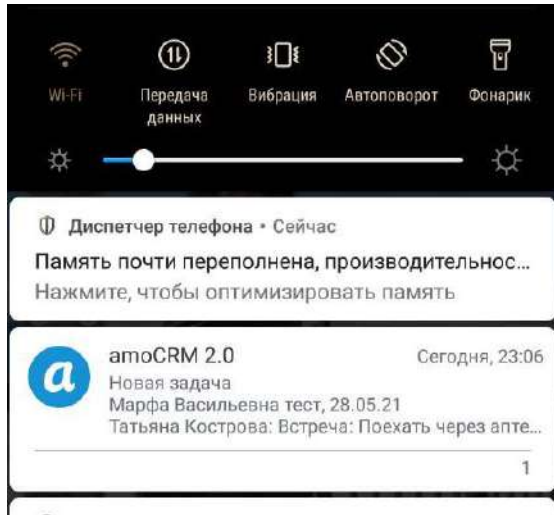
Процесс движения новой заявки в CRM (веб-интерфейс)

РАЗОВАЯ ПОМОЩЬ | Поиск и фильтр | 23 сделки: 0 Р | НАСТРОИТЬ | + НОВАЯ СДЕЛКА

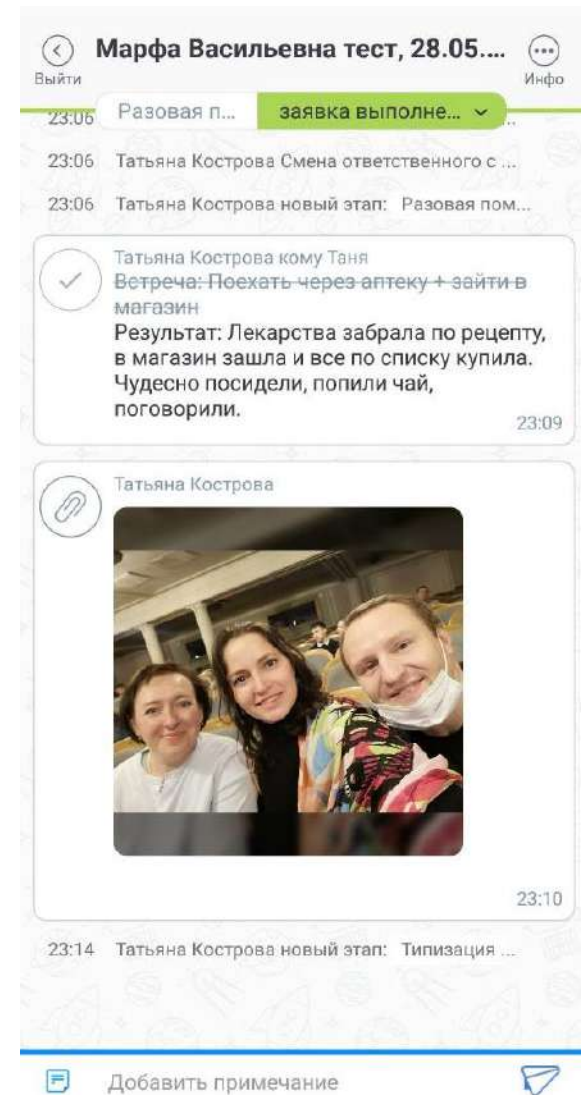
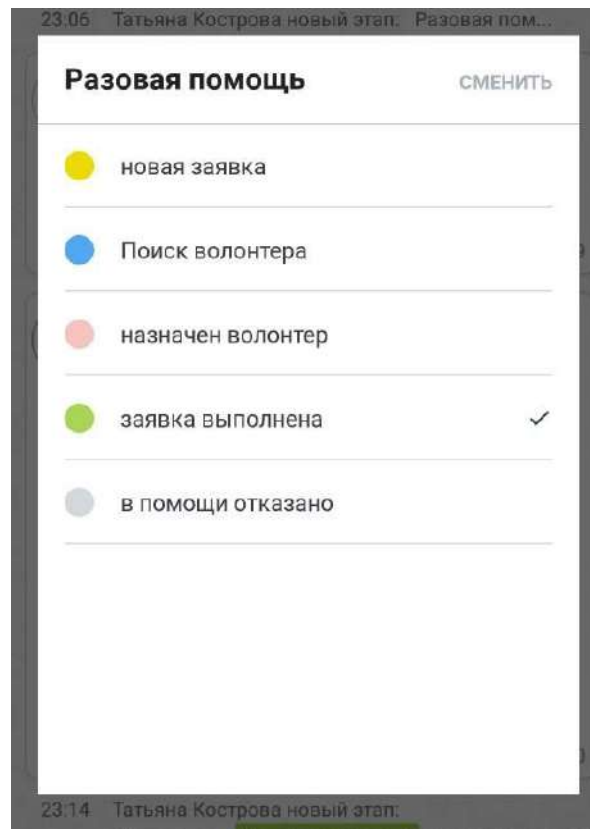
НОВАЯ ЗАЯВКА 4 сделки: 0 Р	ПОИСК ВОЛОНТЕРА 6 сделок: 0 Р	НАЗНАЧЕН ВОЛОНТЕР 13 сделок: 0 Р
<p>Быстрое добавление</p> <p>Марфа Васильевна тест 25.05.2021 Сделка #17736367 Нет задач</p> <p>Козина Любовь Петровна 19.05.2021 Козина Любовь Петровна - 21 мая, 19.05.21 6дн</p> <p>Подымова Вера Павловна 14.05.2021 Подымова Вера Павловна, 24.05.21</p> <p>Филимонова Людмила Сергеевна 25.03.2021 Филимонова Людмила Сергеевна Нет задач</p>	<p>Альтбреген Маргатира Васильевна Сегодня 17:25 Альтбреген Маргатира Васильевна</p> <p>Косорецкая Алла Федоровна Вчера 18:11 Косорецкая Алла Федоровна, 26.05.21</p> <p>Шульга Эмилия Александровна Вчера 14:31 Шульга Эмилия Александровна, 26.05.21</p> <p>Спиридонова Алла Николаевна 25.05.2021 Спиридонова Алла Николаевна, 26.05.21</p> <p>Гончарова Лидия Ивановна 24.05.2021 Гончарова Лидия Ивановна, 25.05.21 2дн</p> <p>Лисовая Татьяна Петровна 19.05.2021 Лисовая Татьяна Петровна, 20.05.21 6дн</p>	<p>Леликов Сергей Васильевич Вчера 14:43 Леликов Сергей Васильевич, 26.05.21 Нет задач</p> <p>Гапонова Татьяна Леонидовна 24.05.2021 Гапонова Татьяна Леонидовна, 24.05.2021 Сегодня</p> <p>Косорецкая Алла Федоровна 17.05.2021 Косорецкая Алла Федоровна, 20.05.21 3дн</p> <p>Николаева Изабелла Сергеевна 13.05.2021 Николаева Изабелла Сергеевна 1дн</p> <p>Лисовая Татьяна Петровна 12.05.2021 Лисовая Татьяна Петровна 7дн</p> <p>Карасева Галина Дмитриевна 12.05.2021 Карасева Галина Дмитриевна</p> <p>Гончарова Мария Семеновна 02.05.2021</p>

Рабочий стол | Сделки | Задачи | Списки | Почта | Аналитика

Работа волонтера в CRM-системе



1. Выполнение назначенной заявки
2. Загрузка отчета + фото
3. Закрытие сделки



Волонтеры - обычные люди, меняющие мир к лучшему

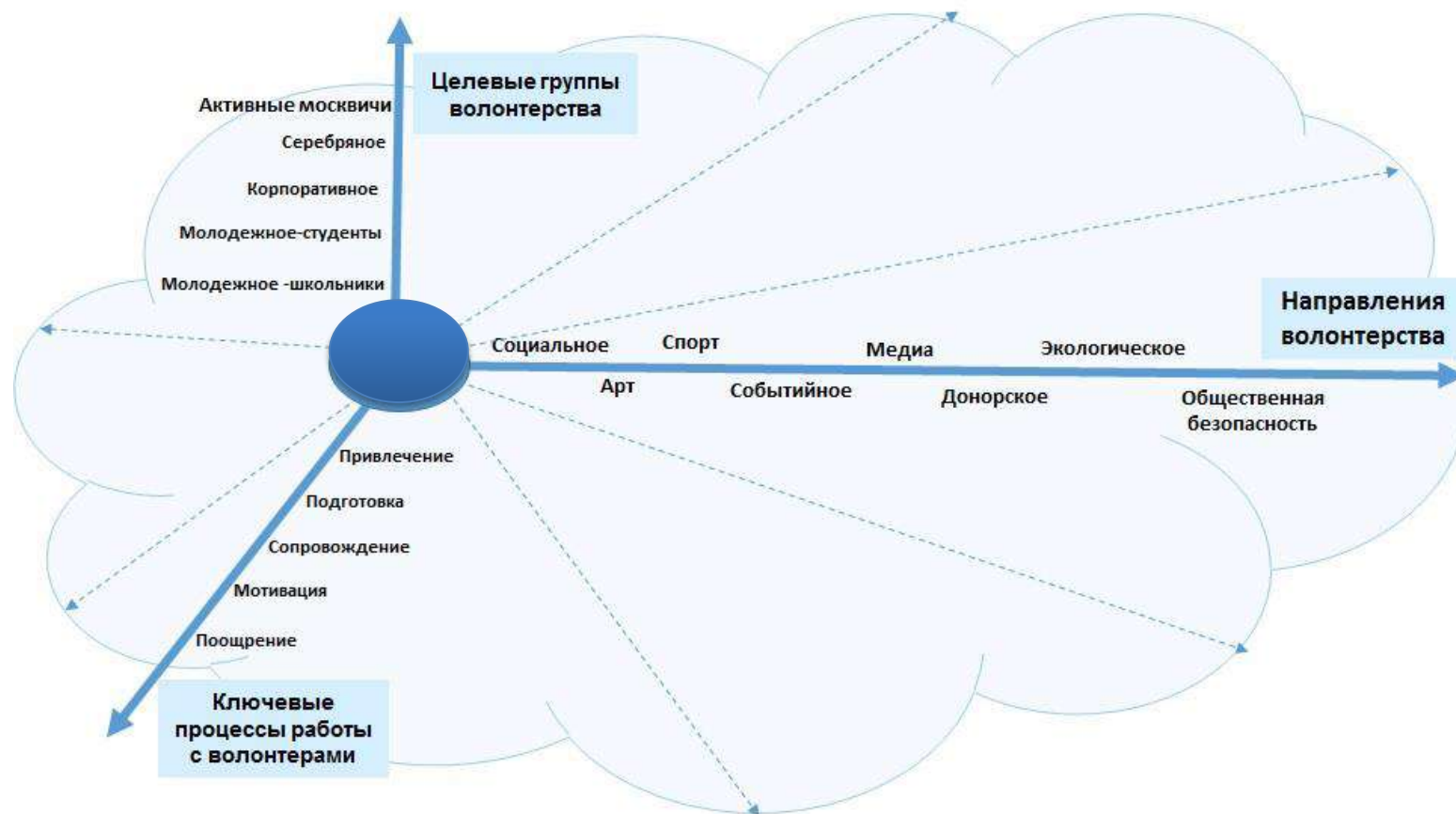
- 1 Люди разных возрастов
- 2 Как женщины, так и мужчины
- 2 Работающие и студенты
- 3 Преимущественно с высшим образованием
- 5 Среднего достатка

Многие люди готовы становиться волонтерами.

Самой НКО необходимо системно организовать работу с волонтерами



Ключевые процессы организации волонтерской деятельности *



* Источник: материалы РЦ «Мосволонтер»

Выстраивание «внутренней жизни» волонтерской команды



Описание отдельных практик и технологий:

<https://silveragemap.ru/baza-znaniy/rabota-s-volonterami/>

Ключевой процесс	Управленческие ошибки			Ресурсные ограничения
	Стратегические	Организационные (ошибки в технологии работы с волонтерами)	Слабая команда	
Привлечение	Неверный выбор ЦА привлечения	Неверный выбор инструментов взаимодействия с ЦА	Неготовность переобучаться Нехватка навыков Низкая мотивация Человеческий фактор	Недостаточная численность команды Нехватка средств Недостаточность инфраструктуры Отсутствие необходимых партнеров
Подготовка	Отсутствие системной работы по данным процессам	- Низкое качество подготовки - Устаревшая система подготовки		
Сопровождение		- Слабый учет обратной связи от волонтеров - Эпизодическое сопровождение по отдельным случаям - Недостаточное внимание к лидерам		
Мотивация и поощрение		- Приоритетность формальной и материальной мотивации - Не использование сложных форм мотивации		

Актуально для всех! Процессы не выстроены и не описаны, что затрудняет их улучшение.

Примеры управленческих ошибок

Управленческая ошибка	Тип ошибки
Координатор волонтеров совмещает работу с волонтерами с другими задачами	Ресурсные ограничения
Волонтерами никто не занимается в период между мероприятиями	Организационные
Потребительское отношение к труду волонтеров	Слабая команда
Попытка поручить новичкам ведение проекта или не подходящую роль	Организационные
Лидеры не включены в принятие управленческих решений	Организационные
Игнорирование конфликтов в команде	Организационные
Низкое качество организации волонтеров на мероприятиях	Организационные
Отсутствие или нехватка мер по мотивации	Организационные
Игнорирование инициатив «снизу» или растущих лидеров	Организационные
Недостаточное ресурсное обеспечение волонтерских проектов	Ресурсные ограничения
Отсутствие возможностей обучения и получения поддержки	Стратегические

Кейс. Ставим волонтера на неподходящую ему роль





Алгоритм создания волонтерского сообщества



Лидер (координатор) в отношении волонтеров

- Сам изначально **участвует в деятельности**
- Должен уметь объяснить **зачем и что делается**
- **Четко ставит задачи** (дело, время, место, как долго) и объясняет результат
- Обеспечивает **ресурсами**
- Гарантирует **безопасность**
- Объясняет, **что делать** в случае проблем
- Принимает работу, **благодарит**.
- Спрашивает **отклик**

**Отсутствие выделенного сотрудника –
серьезный фактор риска в работе с волонтерами**












Инфраструктура работы с волонтерами-новичками








- Информация на сайте и анкета
- Структура собеседования, график проведения собеседований
- Ведущие собеседований
- Памятка/правила для волонтеров
- Четкое описание волонтерских вакансий
- Мероприятия по подготовке (обучению) волонтеров
- Схема сопровождения новичков (наставничества)
- Способы получения обратной связи от новых волонтеров

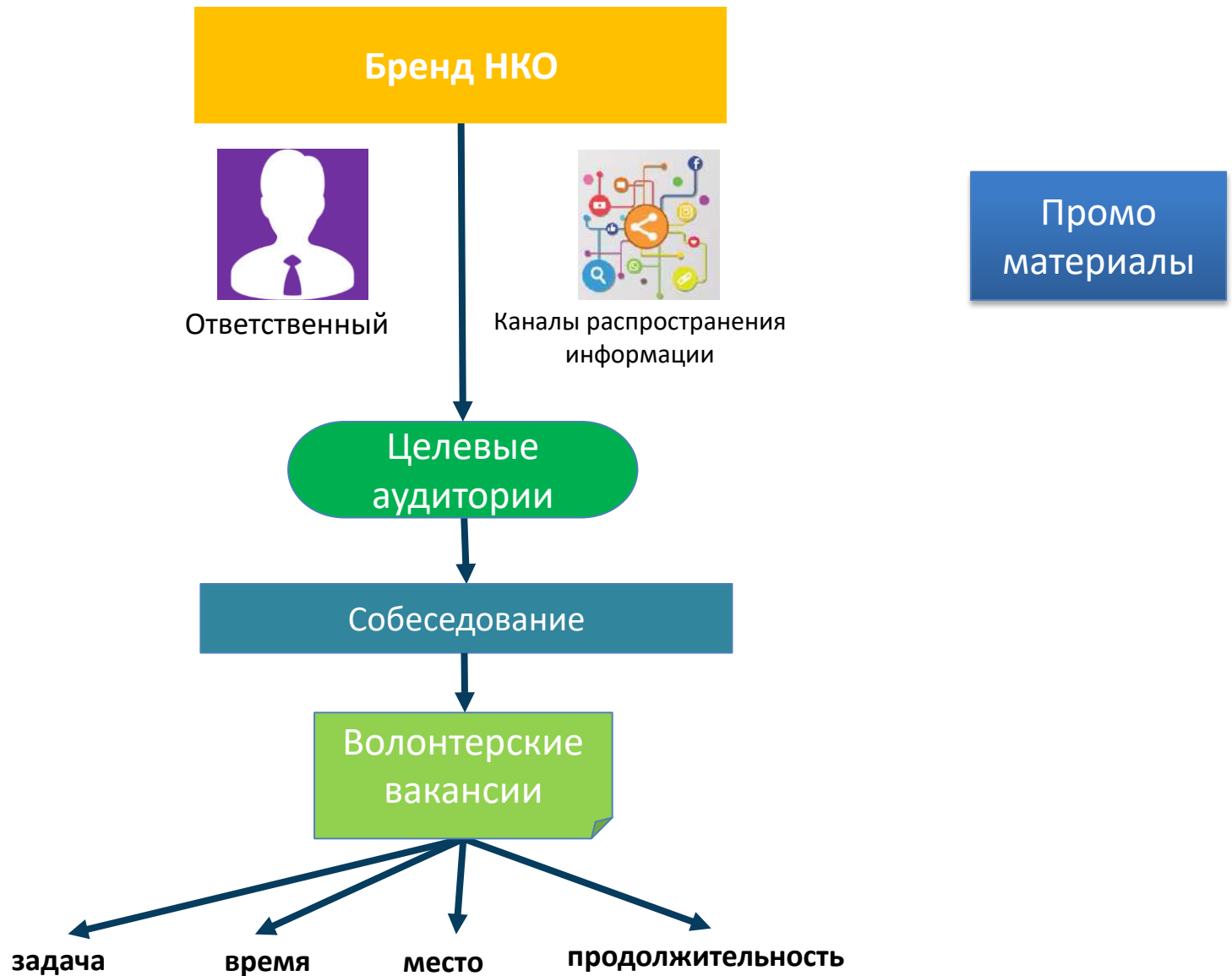
Кейс. Документы проекта помощи на дому

Документы по работе с волонтерами

-  Онлайн-анкета волонтера и сводная таблица анкет волонтеров
-  Сценарий собеседования с волонтером
-  Соглашение с добровольцем (волонтером)
-  Памятка волонтера
-  Памятка куратора района
-  Список ведущих собеседования
-  Список оказываемых волонтерами услуг
-  Список административной группы волонтеров
-  Описание типовых процессов по работе с волонтерами

Прочие документы проекта

-  Описание проекта
-  Описание технологии работы с заявкой на помощь
-  База заявок на помощь
-  Список распределения кураторов по районам
-  Памятка членам команды по типизации
-  Анкета по типизации
-  Список партнерских НКО



Инструменты для привлечения волонтеров

- Сайт волонтерской организации
- Группы в социальных сетях
- Личные рекомендации действующих волонтеров
- Сайты – агрегаторы волонтерских вакансий
- Платформы для выполнения разовых задач (например Твой час, Jeep Alert, BeAngel)
- Мероприятия организации
- Наружная реклама на различных площадках
- Адресные рассылки по электронной почте
- СМС-рассылки по существующей базе

IT-платформы (агрегаторы волонтерских вакансий)

Государственные (1 ресурс)

<https://dobro.ru/>

Негосударственные

<https://itv.te-st.ru/>

<https://procharity.ru/volunteers/>

<https://volonter.ru/>

<http://pomogat-prosto.ru/>

Зарубежные (множество)

<https://www.workaway.info/>

<http://www.world4u.ru/>

<https://www.helpx.net/index.asp>

<http://conservationvolunteers.com.au/>

<https://www.volunteerhq.org/>

<https://www.couchsurfing.com/>

<https://www.couchsurfing.com/about/safety/>

Календарь - основа работы

Мероприятие	Еженедельные	Ежемесячные	Ежегодные
Собеседования с новичками	√		
Регулярная деятельность волонтеров	√		
Собрание административной группы	√		
Собрание совета движения		√	
Встречи психологической поддержки		√	
Обучающие мероприятия	√		
Творческие и досуговые встречи		√	
Открытия и закрытия сезона			√
Бал волонтеров			√

Обучение волонтеров: примеры тематических блоков

Взаимодействие в рамках проекта

- ✓ Вводный семинар или тренинг
- ✓ Разбор практических кейсов
- ✓ Обучение пользованию информационной системой проекта

Творческие навыки

- ✓ Обучение навыкам, полезным в организации творческих занятий с подопечными
- ✓ Обучение помощи в проведении АРТ-терапии и музыкальной терапии

Коммуникации и психология

- ✓ Обучение навыкам общения с подопечными
- ✓ Обучение навыкам личной безопасности волонтера
- ✓ Обучение взаимодействию с родственниками подопечных

Смыслы и личностный рост

- ✓ Помощь волонтеру в сочетании обычной жизни и социального служения

Сестринский уход

- ✓ Обучение навыкам профессионального ухода для желающих

Кейс. «Переход от волонтерства к осознанному кураторству»

Волонтер: женщина 27 лет, работает, имеет навыки взаимодействия с людьми, проведения тренингов, работы в социальной сфере и волонтерских проектах

Ситуация: волонтер выстроила с бабушкой (83 года) систему отношений, в которых четко оговариваются правила и ставятся осознанные обеими сторонами цели взаимодействия.

Преодоленные проблемы: закрытость бабушки, неготовность общаться с волонтером и другими людьми, страх выхода на прогулки, отсутствие досуга, нехватка социальных услуг

Результаты:

- Бабушка соблюдает правила и не манипулирует
- Начала общаться с другими пожилыми
- Появился досуг
- Регулярно гуляет
- Заполнила документы для получения услуг социальной защиты
- 9 октября съездила с волонтером на концерт в Консерваторию

Границы ответственности волонтера

Психологические установки

- Жизнь - больше, чем волонтерство
- Не ждем благодарности
- Мы никому не должны и никого не спасаем.
- Не берем на себя ответственность за жизнь другого.
- Волонтер имеет право в любой момент уйти.

Практические действия

- Не допускаем манипуляций
- Не терпим оскорбления
- Контролируем эмоции
- Следим за собой
- Поддерживаем коллег-волонтеров



Кейс. «Потеря мотивации и риск ухода волонтера»

Волонтер: женщина 40 лет, работает, очень мотивированная и ответственная.

Ситуация: волонтер регулярно помогает очень сложной бабушке-манипулятору. Посещает 2 раза в неделю, оказывает бытовую и организационную помощь. Регулярно созванивается.

Проблема: бабушка оказывает эмоциональное давление, нарушает границы, перекладывает ответственность за свои проблемы на волонтера, ведет себя некорректно.

Результат: волонтер обратилась за помощью в команду координаторов. Несколько раз обсуждали по зуму и очно, привлекли психолога для проработки ситуации и корректировки отношений волонтера с бабушкой. Это не помогло. В результате было принято решение сделать волонтеру перерыв в посещениях. Бабушку временно посещает другой волонтер, молодой человек, с которым проведена работа по избеганию повторения подобных проблем.

В чем была допущена ошибка?



Составляющие безопасности для волонтеров

Поддерживающая среда в виде команды единомышленников

Наличие в организации системы мотивации

Возможность получения профессиональной супервизии

Кейс. Мотивация через вовлечение в более сложные задачи



Волонтерский капустник



Разработка отдельных блоков проекта



Пилотная мини группа по регулярной помощи семье на дому



Тестирование it-системы

№	Имя	Имя	Имя
1	Иванов	Имя	Имя
2	Александр Владимирович	Поддержать работу на анкетной и привлечь ин-струменты	Время от времени
3	Сергеева	Контролировать по возможности качество подготовки	Несколько часов в день
4	Ирина Алексеевна	Рисовать	1 раз по выходным
5	Ирина Алексеевна	Сменить аккредитацию, доставить Оказра (не обязательно)	Время от времени
6	Владимир Александрович	Мониторить рынок	Время от времени
7	Татьяна Николаевна	Писать красивые посты для соцсетей	Время от времени
8	Ольга Александровна	Искать на удаленных инструментах для музыкальных людей варианты отработки	Время от времени
9	Анна Александровна	Искать на удаленных инструментах для музыкальных людей варианты отработки	Время от времени
10	Юлия Александровна	Писать красивые посты для соцсетей. Искать на удаленных инструментах варианты отработки	Несколько часов в день
11	Алексей Владимирович	Настроить сайт на Тильда	Несколько дней в неделю
12	Ирина Александровна	Сменить аккредитацию, доставить Оказра (не обязательно)	Время от времени
13	Татьяна Михайловна	Видеть на мероприятиях	Время от времени
14	Ирина Александровна	Фиксировать отзывы в соц. сетях. Готовить посты для соцсетей	Несколько часов в день
15	Ирина Александровна	Сменить аккредитацию, доставить Оказра (не обязательно)	Несколько часов в день
16	Ирина Александровна	Искать на удаленных инструментах для музыкальных людей варианты отработки	1 раз по выходным
17	Ирина Александровна	Искать на удаленных инструментах для музыкальных людей варианты отработки	Несколько дней в неделю

Административная группа



МОСКОВСКИЙ ТЕАТР «ET CETERA»
«Et Cetera»
 ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ
АЛЕКСАНДР КАЛЯГИН

Дорогие друзья!

Московский театр «Et Cetera» под руководством Александра Калягина приглашает Вас и Ваших коллег 5 ноября в 19.00 на спектакль по пьесе Луиджи Пиранделло «ЭТО ТАК (ЕСЛИ ВАМ ТАК КАЖЕТСЯ)».

Мы говорим большое спасибо волонтерам-добровольцам, которые заботятся и помогают всем нуждающимся людям в эти нелегкие дни пандемии. Примите наши слова благодарности за вашу доброту, инициативу и преданность своему делу.

Актеры театра «Et Cetera» от всего сердца будут рады подарить вам этот театральный вечер и увидеть вас на нашем спектакле.

О спектакле:
 Спектакль режиссера Дольфо Шалиро – стильный, зрелищный и умный, сделанный любовью к искусству великого Пиранделло. «Это так (если вам так кажется)» – в этом названии уже читается главный идеал: мир таков, каким он нам кажется, и он для всех разный, и существует в наших воображениях. Мы рисуем свои картины, живем в разные реальности, берем в свои придуманные истории, играем не в соответствии со своими способностями. Мы живем иллюзиями, а за иллюзиями нет ничего, до истины как.

Спектакль Шалиро для тех, кто любит театр, это истинно и резко природу, кто также чувствует стиль и ценит наблюдательную мысль.

До встречи в театре!

С благодарностью и уважением,
 Коллектив Московского театра «Et Cetera» под руководством Александра Калягина

ГРАМОТА

и памятной медали
 "За бескорыстный вклад в организацию
 Общероссийской акции взаимопомощи
 "МыВместе"

Награждается
 Байкальский региональный общественный
 благотворительный фонд местного сообщества

Президент
 Российской Федерации

В. Путин

В. Путин

ГЛАВНАЯ | ОБЩЕСТВО

Проект волонтера из Волгограда стал лучшим на конкурсе «Доброволец России»

15.12.2020 в 17:04



Лидер «серебряных» добровольцев Волгограда Галина Кукушкина победила в номинации «Молоды душой» в категории «Старше 18 лет» с проектом «Адаптеры возраста уровня МУДРОСТЬ».

Кейс. Себестоимость сопровождения волонтеров

Оплата труда специалистов

- Координатор проекта
- Координатор по привлечению и обучению
- Налоги на ФОТ

110 000 руб. в месяц

Компенсация расходов волонтеров

- Расходы на бензин
- Расходы на проезд

10 000 руб. в месяц

Расход на организацию мероприятий

- Покупка продуктов для волонтерских встреч
- Материалы для тренингов

7 000 руб. в месяц

Общеуправленческие расходы

- Часть рабочего времени административных сотрудников
- Часть коммунальных расходов

20 000 руб. в месяц

Итого **147 000 руб.** в месяц

Расходы на 1 волонтера в месяц: **1 500 руб.**

<p>1. Изначально правильная расстановка приоритетов</p> <ul style="list-style-type: none">• Жизнь - больше, чем волонтерство• Достигните понимания с родными и близкими• Держать дистанцию! – выстраивайте «границы» в общении с подопечными;• «Волонтерим» в свободное время• Волонтер имеет право в любой момент уйти.	<p>4. Система супервизии для координаторов</p> <ul style="list-style-type: none">• Регулярная работа с психологами / HR в малых группах• Повышенное внимание со стороны руководителя координаторов• Мониторинг с помощью формальных процедур (тестирования, миниопросы и проч.)• Ротация координаторов по разным типам задач
<p>2. Информационная поддержка</p> <ul style="list-style-type: none">• Информационный пакет для волонтеров• Обобщение опыта, в т.ч. «кладовая» ошибок из практики• Тематические разделы форума• Регулярные встречи волонтеров, сотрудников фонда, врачей, социальных работников, других участников взаимодействия	<p>5. Система мотивации волонтеров и координаторов</p> <ul style="list-style-type: none">• Организация среды общения волонтеров («Клуб волонтеров»). Встречи для всех желающих в неформальной обстановке• Возможность бесплатно учиться, в т.ч. полезным в волонтерстве навыкам• Регулярные семинары с психологами по актуальным проблемам. Тематику задают волонтеры• Общение с интересными людьми, в т.ч. звездами• Совместный отдых и творчество
<p>3. Система наставничества координаторов над волонтерами</p> <ul style="list-style-type: none">• Ведение новых волонтеров• Мониторинг отношений в группе• Рациональное распределение задач между волонтерами. Отход от подхода «нагружаем того, кто везет»• Работа с волонтерами в случае, если есть явные признаки выгорания• Ведение встреч внутри волонтерской группы, организация групп поддержки, командообразование	<p>6. Поддержка волонтеров и координаторов в случае срыва</p> <ul style="list-style-type: none">• Если необходимо - временное отстранение от непосредственного общения с подопечными, возможно – переключение на другие задачи• Неформальное общение в узком кругу друзей-волонтеров• Помощь фонда в организации отдыха и мероприятий по снятию стресса• Привлечение психологов, если это необходимо

Итоговые выводы

1. Организация работы с волонтерами: социальная технология, требующая профессионализма и вложений ресурсов.
2. Удержать волонтеров гораздо сложнее (и дороже), чем привлечь.
3. Устойчивость волонтерского сообщества и регулярность помощи создают более существенные социальные результаты, чем разовые волонтерские акции.
4. Работая на мотивацию волонтеров и поощряя рост лидеров, вы работаете на самих себя.
5. Развитие у активистов команды навыков осознанного волонтерства позволяет значительно улучшить результаты помощи подопечным.

СДЕЛАЕМ МИР ВОКРУГ ДОБРЫМ ВМЕСТЕ!

Владимир Хромов

Директор Ассоциации «СВОД»

Тел. +7 (495) 952-05-10, +7 (916) 111-79-42

E-mail: info@volontery.ru



СВОД

СОЮЗ
волонтерских
организаций и
движений



Мы рядом
Волонтерская помощь на дому