

**Методические рекомендации  
для организаторов  
добровольческой деятельности:  
мотивация к добровольческой деятельности,  
организация и сопровождение деятельности  
добровольческого объединения**

Омск, 2020

## Содержание

Введение .....	3
Раздел 1. СОВРЕМЕННОЕ МОЛОДЕЖНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО.....	4
Раздел 2. СОЗДАНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ОТРЯДА.....	13
2.1 Привлечение волонтеров.....	13
2.1.1 Мотивация добровольческой деятельности.....	13
2.1.2 Мероприятия по привлечению добровольцев.....	18
2.1.3 Выбор канала информирования будущих добровольцев.....	20
2.2 Система менеджмента волонтерской организации .....	22
2.3 Обучение волонтеров.....	25
Раздел 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ.....	29
3.1 Методическое сопровождение деятельности волонтерской организации .....	29
3.2 Удержание волонтеров .....	33
Заключение .....	37
Список рекомендуемой литературы.....	38

Уважаемые коллеги!

Представляем вашему вниманию методическое пособие, в котором изложены практические рекомендации по созданию и сопровождению деятельности волонтерской организации

Волонтерская деятельность предоставляет молодежи возможность самоопределения и самореализации. Кроме того, волонтеры являются мощным кадровым ресурсом

Данное издание ориентировано на специалистов, осуществляющих практическую деятельность по развитию добровольчества и пропаганде идей добровольчества в организациях сферы молодежной политики, образовательных и некоммерческих организациях.

**В первом разделе** основной части рассматривается современное состояние молодежного добровольчества, особенности его развития в Омской области. **Во втором разделе** раскрывается методика работы по привлечению молодежи к добровольческой деятельности и обучения волонтеров. **Третий раздел** раскрывает содержание методического сопровождения деятельности волонтерской организации и способы удержания волонтеров.

Данные рекомендации дадут ответы на большинство вопросов, возникающих в процессе создания и сопровождения деятельности волонтерского отряда.

## Раздел 1. СОВРЕМЕННОЕ МОЛОДЕЖНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Для более точного понимания сущности и смысла добровольческого движения необходимо рассмотреть **понятия «волонтерство» и «добровольчество»**. В настоящее время эти понятия уравнены в правах на законодательном уровне и используются как полные синонимы.

**Добровольчество (волонтерство)** рассматривается как деятельность на основе доброй воли, когда доброволец часть своего личного времени и сил, энергии, знания, опыта безвозмездно и без принуждения тратит на выполнение деятельности, которая приносит пользу другим людям или обществу в целом.

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

Содействие развитию и распространению добровольческой (волонтерской) деятельности отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодежной политики.

В Омской области в настоящее время активно развивается **10 направлений добровольчества**.

### КУЛЬТУРНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность в проектах культурной направленности, проводимых в музеях, библиотеках, домах культуры, театрах, кинотеатрах, культурных центрах, парках и т.д.

Основные задачи культурного волонтерства - сохранение и продвижение культурного достояния, создание новой атмосферы открытости и доступности культурных пространств, формирование культурной идентичности, популяризация культурной сферы среди молодежи

## МЕДИЦИНСКОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность в сфере здравоохранения, призванная повысить качество медицинской помощи на всех ее этапах: профилактическом, лечебном и реабилитационном. Включает добровольчество в лечебно-профилактических учреждениях, добровольчество в рамках сопровождения массовых и спортивных мероприятий, добровольческую профилактическую работу, добровольчество в донорской службе

## ИНКЛЮЗИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Совместная добровольческая деятельность людей с инвалидностью и без, направленная на помощь людям, организацию мероприятий, решение социально значимых проблем общества

## ПАТРИОТИЧЕСКОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность, направленная на гражданско-патриотическое воспитание и сохранение исторической памяти.

Основными направлениями работы являются: благоустройство памятных мест, Аллей Славы и воинских захоронений, помощь ветеранам, проведение исторических квестов и добрых уроков

## ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность в области защиты окружающей среды и решения экологических проблем, способствующая формированию экологической культуры

## СЕРЕБРЯНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность, в которую включены граждане в возрасте от 50 лет, занимающие активную гражданскую позицию и имеющие ценный опыт, безвозмездно участвующие в решении социальных

проблем и реализующие волонтерские проекты разной направленности

### КОРПОРАТИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность, направленная на самореализацию личностного и профессионального потенциала представителей государственных и/или коммерческих структур, которые при поддержке организации, где они работают, принимают активное участие в социально значимой деятельности на безвозмездной основе

### СОБЫТИЙНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность на мероприятиях местного, регионального, федерального и международного уровней, направленная на привлечение волонтеров к организации и проведению событий спортивного, образовательного, социального, культурного, туристического характера с целью их дальнейшей интеграции в смежные направления добровольчества, а также формирования гражданской культуры

### СОЦИАЛЬНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Добровольческая деятельность, направленная на оказание помощи незащищенным слоям населения: инвалидам, воспитанникам детских домов, пожилым одиноким людям, нуждающимся во внимании и постоянном уходе.

Социальное волонтерство подразумевает также деятельность, связанную с заботой о животных

### ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Добровольческая деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, содействия службам экстренного реагирования в профилактике и ликвидации чрезвычайных ситуаций, популяризации культуры безопасности среди населения

**Добровольчество способствует** изменению мировоззрения самих добровольцев и их ближайшего окружения, и приносит пользу как обществу, так и самим волонтерам, которые посредством добровольческой деятельности развивают свои умения и навыки, удовлетворяют потребность в общении и самоуважении, осознают свою полезность и значимость, получают благодарность за свой труд, развивают в себе важные личностные качества, на деле следуют своим моральным принципам.

Свое участие в добровольческой деятельности в настоящее время подтверждают 15 процентов опрошенных взрослых российских граждан. В то же время, по данным социологических опросов, свою готовность работать на добровольной основе декларировали 50 процентов опрошенных. Этот разрыв между количеством потенциальных и действующих добровольцев демонстрирует актуальность создания новых добровольческих объединений.

Существует несколько **форм организации** молодежных инициатив в зависимости от конкретных условий и возможностей. Так, молодежное добровольческое движение, может быть составной частью деятельности какой-либо организации или самостоятельным общественным объединением, также добровольцы могут работать на общественных началах в любой организации.

При работе с волонтерами могут возникнуть различные проблемы и вопросы. С целью их эффективного решения, рекомендуется заранее ознакомиться с юридическими основами работы с волонтерами.

**Нормативно-правовой базой**, на которой основана деятельность добровольческих объединений и организаций в Российской Федерации, являются следующие документы:

- Конституция Российской Федерации (ч. 4 и 5 ст. 13, ч. 2 ст.19, ст. 30);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (ст. 117);
- Всеобщая декларация прав человека (1948 г.);
- Конвенция о правах ребенка (1989 г.);
- Всеобщая Декларация Добровольцев, принятая на XVI Всемирной конференции Международной ассоциации добровольческих усилий (Амстердам, январь, 2001 г., Международный Год добровольцев) при поддержке Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций и Международной ассоциации добровольческих усилий (*IAVE*);
- Федеральный закон "О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)" от 11.08.1995 N 135-ФЗ;
- Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р;
- Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;
- Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р

Поддержка добровольчества (волонтерства) осуществляется в рамках реализации

- Федерального закона "О некоммерческих организациях",
- Основ государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 г. № 2403-р,



- Государственной программы "Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016 - 2020 годы", утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 1493 "О государственной программе "Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016 - 2020 годы",
- Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 17 декабря 2015 г. "Интеграция добровольчества в дело мира и развития: план действий на следующее десятилетие и последующий период".

В новейшей истории России **толчком к активному развитию добровольчества** послужили зимние олимпийские игры в Сочи в 2014 году. Масштабная и слаженная команда волонтеров олимпиады стала её визитной карточкой и помогла организовать игры на высоком уровне.

После этой даты развитие добровольчества по всей стране вышло на новый уровень. И следующей ступенью стало объявление 2018 года годом добровольчества в России. Он начался с внесения значимых поправок и дополнений в законодательство в сфере добровольчества в феврале и продолжился огромным количеством добровольческих мероприятий различного масштаба.

Одной из мер поддержки добровольчества в России стала организация сети Ресурсных центров поддержки добровольчества.

**Ресурсный центр поддержки добровольчества** — профессиональная организация, функционирующая в сфере развития и поддержки добровольчества, осуществляющая комплекс информационных, консультационных, методических услуг организациям и гражданам в сфере добровольческой деятельности в соответствии с задачами социально-экономического развития субъекта и с целью повышения общественно

полезной добровольческой занятости населения и эффективного использования добровольческих ресурсов.

### **Функции Ресурсных центров**

Проведение исследований, мониторингов, разработка аналитических материалов с целью выявления проблем и потребностей в сфере развития добровольчества

Повышение компетенций участников волонтерского движения, в том числе сотрудников органов власти и гос.учреждений, НКО и коммерческих организаций с помощью образовательных программ и методических материалов

Организация взаимодействия между волонтерами, организациями, представителями органов власти, нко, сми, бизнесом, местными сообществами и др.

Предоставление помещения для деятельности волонтеров и организаций (коворкинга) помещения для деятельности волонтеров и волонтерских организаций

Предоставление финансовой и материальной поддержки волонтерским объединениям, добровольческим проектам, в том числе субъектам без статуса юридического лица на конкурсной основе

Информационная поддержка деятельности волонтерских организаций и их проектов

Популяризация добровольческого движения в регионе, создание механизмов по вовлечению граждан в добровольческую деятельность

Оказание консультаций (юридические, грантовые, бухгалтерские и др.) И иных видов услуг, направленных на решение вопросов и задач волонтеров и волонтерских организаций

Представление интересов волонтерских организаций и волонтеров на различных площадках: общественных советах, комиссиях, в органах государственной власти и иных структурах

Ведение реестров и баз данных добровольческой деятельности

Внедрение федеральных проектов и программ в региональную повестку, а также взаимодействие с ассоциацией волонтерских центров и другими федеральными структурами

В Омской области Ресурсный центр развития добровольчества был создан по итогам проведения Всероссийского конкурса лучших региональных практик поддержки волонтерства «Регион добрых дел» на базе Бюджетного учреждения Омской области «Региональный центр по организации и проведению международных мероприятий».

Цель деятельности ресурсного центра - осуществление комплекса организационных, консультационных, методических услуг организациям и гражданам в сфере добровольческой деятельности с вовлечением жителей Омской области в волонтерскую деятельность.

### **Функции Ресурсного центра**

Организация методического сопровождения реализации региональных практик «Регион добрых дел», включая организацию обучения, консультирование специалистов, волонтеров партнерской площадки, разработку методических рекомендаций по реализации мероприятий практик;

Оказание методической помощи при разработке социальных проектов по вопросам добровольчества партнерскими площадками, оформлении заявок на участие в конкурсах грантов, субсидий для некоммерческими организаций, физических лиц и иных конкурсах;

Предоставление логотипов и рекомендаций по медиа сопровождению региональных практик «Регион добрых дел»;

Организация обучения и консультирования специалистов и волонтеров партнерских площадок по работе на платформе ЕИС «Добровольцы России» (ЕИС «DOBRO»);

Оказание услуг дизайнера в целях разработки фирменного стиля партнерской площадки.

Разработка программ проведения исследований проблем, запросов, потребностей в сфере развития добровольчества и предоставление партнерским площадкам результатов таких исследований.

Предоставление помещений Регионального молодежного центра для организации деятельности волонтеров и мероприятий партнерской площадки.

Координаты Ресурсного центра развития добровольчества Омской области:

- Телефон: 8(3812)61-77-20
- Адрес: ул. Авангардная, 8
- Аккаунт «Вконтакте»: [vk.com/volunteer\\_omsk](https://vk.com/volunteer_omsk)
- Аккаунт «Добровольцы России» (ЕИС «DOBRO»): [добровольцыроссии.рф/organizations/629343](https://dobrovolcyrosсии.рф/organizations/629343)

## Раздел 2. СОЗДАНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ОТРЯДА

### 2.1 Привлечение волонтеров

**Привлечение** - это процесс поиска и набора волонтеров, которые хотят оказать помощь организации в ее деятельности. При наборе волонтеров, прежде всего, следует ориентироваться на их мотивацию к добровольной деятельности, то есть на те стремления и потребности ради которых человек вовлекается в те или иные волонтерские практики

#### 2.1.1 Мотивация добровольческой деятельности

Для грамотного выстраивания процесса привлечения волонтеров важно понимать и учитывать их мотивацию к добровольческой деятельности.

Можно выделить четыре основные подгруппы мотивов волонтеров и выстроить соответствующие им способы их мотивирования:

*Таблица «Подгруппы мотивов и способы мотивирования»*

<b>Подгруппы мотивов</b>	<b>Способы мотивирования</b>
<b>Альтруизм</b> – бескорыстное желание делать добро. Предпосылкой является представление, что есть люди, которым нужна помощь. Вместе с тем, данная мотивация является неустойчивой, особенно когда волонтер сталкивается с равнодушным отношением.	- Организация регулярного участия волонтеров в акциях, в которых их помощь востребована и есть заметная эмоциональная отдача (благодарность тех людей, которым помогают). - Регулярная поддержка (при возникновении необходимости) и помощь волонтерам со стороны организаторов мероприятия, других волонтеров и руководителя волонтерской группы.

<p><b>Социальная мотивация</b>  строится на основе контактов с другими людьми. Волонтерская группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа.  К социальной мотивации относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома;</li> <li>- потребность найти единомышленников;</li> <li>- стремление к общению и обмену опытом;</li> <li>- потребность в чувстве принадлежности и необходимости;</li> <li>- желание быть моделью поведения для других.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация возможности свободного общения волонтеров друг с другом в комфортной обстановке.</li> <li>- Предоставление возможности поделиться своим опытом с другими волонтерами, научить их что-то делать (например, танцевать, пользоваться видео-редактором, делать сувениры и т.д.).</li> <li>- Представление возможности встретиться с интересными людьми (в том числе со знаменитостями).</li> <li>- Совместное проведение досуга (поощрительные мероприятия, такие как празднование Нового года, дня добровольца, совместные походы на экскурсии, в театр или кино, участие в командных играх от футбола до лазертага и др.)</li> </ul>
<p><b>Социальная ответственность</b> – основывается на убеждении, что если у человека есть возможность, то он обязательно должен помогать тем, кто находится в более сложной ситуации. В отличие от альтруизма такое</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Помощь ветеранам и другим социально незащищенным слоям населения.</li> <li>- Экологические акции (например, уборка в парках, помощь бездомным животным, сбор батареек).</li> </ul>

<p>мировоззрение формируется под воздействием общественного мнения. К такой мотивации относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- желание улучшить жизнь людей в обществе;</li> <li>- следование традиции оказания помощи нуждающимся людям;</li> <li>- желание быть моделью поведения для других;</li> <li>- желание показать своё неравнодушие к проблеме.</li> </ul>	
<p><b><i>Материальная мотивация</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей:</li> <li>- применение собственного опыта, знаний, навыков и приобретение новых;</li> <li>- подготовка к работе, улучшение своего резюме, налаживание новых профессиональных контактов;</li> <li>- возможность зачесть какие-либо предметы в институте;</li> <li>- самореализация, личностный рост, самоутверждение;</li> <li>- выполнения работы, приносящей удовольствие; интересное проведение времени;</li> <li>- компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация участия волонтеров в обучающих тренингах и курсах.</li> <li>- Поощрительные мероприятия: награждения, бесплатные посещения мероприятий.</li> <li>- Получение сертификатов и грамот.</li> <li>- Выдача личной книжки волонтера и проставление в ней записей об участии в проведении мероприятий.</li> </ul>

*Необходимо иметь в виду, что у одного и того же человека могут сочетаться различные типы мотивов, поэтому мы рекомендуем использовать разные способы мотивирования волонтеров. Например, не каждому человеку нравится, когда его хвалят в присутствии большой аудитории, вручают дипломы или дают интервью для прессы. Поощрение вместе со стимулированием делает свой вклад в создание хорошей рабочей атмосферы и повышение эффективности труда.*

Важно помнить, что **люди могут потерять интерес к добровольческой деятельности.** Это случается, **когда:**

- возникает противоречие между их ожиданиями и реальностью;
- выполняемая работа не приводит к реальным изменениям;
- деятельность однообразна и неинтересна;
- отсутствует поддержка, одобрение со стороны других;
- отсутствует возможность для личного роста, удовлетворения учебно-профессиональных потребностей, получения новых знаний, навыков, полезных для жизни, проявления инициативы или творческих способностей;
- возникают напряженные отношения с другими добровольцами или персоналом волонтерской организации.

В 2019 году **исследование мотивов участия молодежи Омской области** в работе волонтерских движений, показало<sup>1</sup>:

56,3% респондентов, занимаясь волонтерской деятельностью, желают познакомиться и общаться с новыми людьми,

---

<sup>1</sup> Вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответа



46,2% респондентов желают оказывать помощь нуждающимся в этом людям,  
36,2% респондентов движет чувство значимости и полезности в обществе,  
32,6%, занимаясь волонтерской деятельностью, стремятся получить новые знания и опыт,  
24% желают работать над общим делом в команде единомышленников,  
20,8% хотят таким образом проводить свое свободное время,  
20,4% респондентов привлекают поездки в другие города,  
16,5% нравится организовывать добровольческие проекты и руководить людьми,  
15,4% преследуют цель повысить статус учебного заведения или населенного пункта,  
14% стремятся получить грамоты за волонтерскую деятельность, чтобы поступить в учебное заведение.

Таким образом, в нашем регионе все группы мотивов актуальны для добровольцев, а на первый план выходит мотив общения. Поэтому организатору добровольческой деятельности следует помнить о важности поддержания позитивной дружеской атмосферы в добровольческом объединении и не пренебрегать мероприятиями для самих добровольцев – награждения, праздники, совместные походы и т.д.

**Знание мотивации поможет правильно составить обращение** к потенциальным волонтерам. Такое обращение, помимо того, что оно должно быть привлекательно для людей, которые хотят заниматься волонтерской деятельностью, должно еще и представлять интересы организации и ее клиентов.

Рассмотрим на примере: одна из организаций нуждалась в волонтерах для работы в приюте для бездомных. Для привлечения волонтеров было создано и размещено в газете объявление следующего содержания: «Мы организовали ночной приют, услуги которого пользуются большим спросом. Нам нужны волонтеры,

заинтересованные в нашей работе. Волонтеры могут помогать в приготовлении и раздаче еды, беседовать с подростками, оказывать им психологическую поддержку». В этом объявлении говорится о том, что волонтеры будут делать. Но что организация может предложить волонтерам? Для потенциальных волонтеров должно быть ясно, что волонтерская деятельность полезна для них самих. Например, другая организация, осуществляющая подобную деятельность, включила в свое объявление дополнительный пункт: «Вы хотите работать с детьми и подростками? Получить новые знания? Повысить свою квалификацию и шансы на получение работы в будущем?»

### **2.1.2 Мероприятия по привлечению добровольцев**

В ряде методических рекомендаций по работе с добровольцами выражается мысль о том, что люди, которые хотят стать волонтерами, обычно сами находят организацию и предлагают ей свой добровольный труд. При этом организациям достаточно самим обратиться к обществу с просьбой помочь в осуществлении своей деятельности и ожидать откликнувшихся на их обращение людей. Многолетний опыт работы по привлечению волонтеров показывает, что процесс привлечения потенциальных волонтеров требует высокой степени активности от инициаторов проекта и особой тщательности в разработке информационно-агитационной кампании.

Все мероприятия по привлечению добровольцев можно условно разделить на три группы: обращение к аудитории (выступление, организация выставки, презентация), личный контакт (собеседование, ответы на вопросы), информирование (публикации в СМИ и социальных сетях, информационные витрины).

Для более эффективного набора добровольцев следует организовывать мероприятия, которые, во-первых, позволят добровольцам лучше понять, что от них

потребуется; во-вторых, помогут организаторам наилучшим образом направить усилия добровольцев в нужное русло (в соответствии с индивидуальными особенностями и потребностями).

Что должно учитываться в информационном сообщении добровольцам?

### **Целевая группа**

Прежде всего, необходимо определить целевую группу, к которой будет обращена информация, и выявить особенности этой группы: возраст, образование, пол, индивидуальные интересы и способности.

Ориентируясь на особенности этой группы, следует выбрать:

- источники информирования (газеты, объявления в школе или институте, интернет, радиотелевизионное обращение и т.д.);
- стиль обращения (молодёжный, весёлый, серьёзный, призывающий и т.д.);
- форму получения обратной связи (телефон, электронная почта, почтовый адрес и т.д.).

### **Информационное сообщение**

Информация должна доноситься чётко и адресно. Реклама добровольческой работы в полной мере должна соответствовать её характеру и содержанию. В информационном сообщении должны быть отражены следующие сведения:

- обращение к адресату или целевой группе;
- причина возникновения обращения;
- ожидаемый результат;
- что требуется от потенциальных добровольцев;
- куда обратиться за подробной информацией.

3. Помните, что вы имеете дело не с наёмными рабочими, а с теми, кто действует в силу своих убеждений. Люди должны понимать, что если им отказывают, то это происходит ради защиты их собственных интересов.

4. Продумайте разнообразные позиции, чтобы никто из заинтересовавшихся не остался без дела. В конце концов, люди могут просто распространять информацию о вашей деятельности дальше.

5. Организуйте акции по привлечению (совместные игры, фестивали, интерактивные выставки). Любое мероприятие по привлечению волонтеров должно иметь для них самостоятельную пользу и интерес.

### **2.1.3 Выбор канала информирования будущих добровольцев**

Самым результативным способом поиска и привлечения новых волонтеров является **личный контакт** действующих волонтеров с родственниками и знакомыми. Волонтеры рассказывают о том, чем они занимаются. Их пример может послужить стимулом стать волонтерами для окружающих.

Получить доступ к тысячам потенциальных волонтеров можно при размещении объявления на **радио или телевидении**. Прежде чем составлять объявление, необходимо уточнить, какие требования предъявляют те или иные радиостанции и телеканалы. Следует учитывать, в каком стиле они работают, чтобы объявление подходило по формату. Составляя объявление для радио, необходимо сделать его максимально простым и понятным, чтобы те, кто его услышат, могли мысленно представить себе: что, где, когда происходит, кто и для чего приглашается?

Традиционным методом привлечения волонтеров является **наглядная агитация**, распространение брошюр, пресс-релизов. Такой метод действенен, если агитационная продукция интересно оформлена и располагается (распространяется) в людных местах, а также там, где ее могут увидеть потенциальные волонтеры (например, в учебном заведении на доске объявлений). Особое значение имеет правильно составленный текст объявления. Послание должно быть составлено так, чтобы привлечь внимание,

заинтересовать человека, вызвать желание обратиться за более подробной информацией.

Можно использовать **флаеры, рекламные листовки и плакаты**, которые следует распространять через волонтеров данной организации или учреждения, в ходе проведения собственных мероприятий или участвуя в мероприятии в качестве приглашенного лица. Очень важно придерживаться принципа привлекательности рекламной продукции. Для её разработки понадобится профессиональный дизайнер либо волонтер с соответствующими способностями.

Для привлечения волонтеров **посредством Интернет-ресурсов важно:**

- регулярно вести сайт волонтерской организации;
- использовать яркие (по возможности – анимированные) баннеры;
- при публикации конкретного по содержанию и небольшого по размеру сообщения сопровождать его интересными фотографиями, имеющими отношение к деятельности волонтерской организации (фотографии должны быть высокого качества);
- создать открытую группу в социальных сетях, в которой размещать привлекательные фотографии, видео и заметки о проведенных мероприятиях;
- публиковать на собственной личной страничке в социальной сети фотографии и видео, имеющие отношение к участию в волонтерской деятельности;
- выкладывать актуальную информацию о предстоящих мероприятиях;
- все записи должны соответствовать орфографическим, пунктуационным и стилистическим нормам русского языка;
- конкретно описывать формат и подробности участия;
- вести регистрацию волонтеров, используя возможности платформы «Добровольцы России».

## 2.2 Система менеджмента волонтерской организации

Когда вы имеете дело с небольшой волонтерской командой (2 – 25 человек), то вполне достаточно одного руководителя, в задачи которого будет входить управление волонтерами, информирование и контроль.

*Система менеджмента будет выглядеть так: руководитель – волонтеры.*

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

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

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

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

Если Ваш волонтерский корпус имеет **несколько крупных функций**, несочетаемых между собой, то на каждую функцию необходимо поставить

**функционального менеджера**, в задачи которого будет входить координация работы волонтеров через их тим-лидеров, связь с руководителем, решение проблем, возникающих внутри его функции, ведение отчетности.

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

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

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

- Обучение менеджеров функции и тим-лидеров по ориентированию в системе управления, решению экстренных задач и реагированию в чрезвычайных ситуациях.

- Обеспечение вертикальных каналов связи волонтер – тим-лидер – менеджер функции – руководитель, и горизонтальных связей внутри каждого уровня.

- Обучение волонтеров.

- Обеспечение контроля по работе волонтеров на функциях.

- Обеспечение контроля отчетности.

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

Подведем итог по системе волонтерского менеджмента.

**Руководитель:**

- определяет задачи функций, сроки и периоды их выполнения;

- несет ответственность за общий результат работы.

#### **Менеджер функции:**

- выполняет поручения руководителя;
- формирует и распределяет задачи по тим-лидерам;
- контролирует выполнение текущей работы;
- решает нестандартные ситуации;
- отчитывается о проделанной работе и возникших ситуациях руководителю;

- несет ответственность за работу на функции.

#### **Тим-лидер:**

- распределяет задачи от функционального менеджера;
- координирует работу группы волонтеров;
- контролирует выполнение задач в течении рабочей смены;

- информирует менеджера о внештатных ситуациях;

- несет ответственность за работу группы волонтеров.

#### **Волонтер:**

- выполняет задачи, поставленные тим-лидером;
- при возникновении нестандартных ситуаций информирует тим-лидера;

- несет ответственность за свой участок работы.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

### **2.3 Обучение волонтеров**

После того, как новый участник вошел в состав добровольческого объединения, необходимо ввести его в курс дела. Эту функцию выполняет предварительное обучение волонтеров.

Формат, содержание и продолжительность обучения сильно варьируется в зависимости от конкретного содержания деятельности добровольцев и их численности. Программа обучения составляется исходя из задач и функционала, которые будут выполнять волонтеры, предварительной оценки возможности возникновения

трудностей, сроков работы и специальных компетенций, которые необходимо развить у волонтера.

Иногда может сложиться впечатление, что некоторые волонтеры уже имеют необходимые компетенции, знания и не нуждаются в обучении. Однако это заблуждение! Перед тем как приступить к новой работе, необходимо освежить знания волонтера в конкретной области и по данному проекту. После этого волонтер начинает чувствовать себя увереннее, и организатор, в свою очередь, точно знает, что у него достаточно знаний, компетенций, и может полностью довериться ему в работе. Кроме своей основной функции – передачи знаний – обучение также способствует налаживанию контакта между волонтером и организаторами, а также способствует оценке потенциала каждого добровольца для дальнейшего определения функций, которые возможно ему поручить.

Наиболее продолжительного и содержательно насыщенного обучения требует волонтерская деятельность в следующих направлениях: **социальное, инклюзивное, медицинское, поисковое и помощь в чрезвычайных ситуациях**. Такая работа требует особого подхода, понимания специфики работы с благополучателями (дети, тяжело больные люди, социально незащищенные слои населения), знания конкретных приемов и техник работы, а также соблюдения техники безопасности, которая позволит добровольцу защититься не только от непосредственной угрозы жизни и здоровью, но и от эмоционального выгорания, которое может наступить из-за ежедневного столкновения с человеческим горем. Для такой работы как правило организуют тренинги с опытными в данной сфере практиками, выпускают методические пособия по основам работы

Также необходимо строить программу обучения исходя из **системы волонтерского менеджмента**. Если волонтерская организация или конкретное мероприятие, под которое набирается волонтерский корпус достаточно масштабны, необходимо предусмотреть отдельное обучение менеджеров функций, супервайзеров и тим-лидеров (см. раздел 2.2).

**В задачи программы обучения входят:**

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

**Благодаря программе обучения можно:**

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

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

Обучение может быть проведено в различных **форматах:**

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

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

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

2. О технике безопасности и по специфике мероприятия - обучение о действиях в нестандартных и чрезвычайных ситуациях. Что делать, если найден подозрительный предмет, кому-то нужна первая помощь, при стихийном бедствии, в случае терроризма и т.д. Как взаимодействовать с той или иной категорией граждан (дети, ветераны, инвалиды и т.д.).

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

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

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

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

## **Раздел 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ**

### **3.1 Методическое сопровождение деятельности волонтерской организации**

Необходимыми условиями качества добровольческой работы являются планирование и координация деятельности добровольцев, помощь волонтерам в преодолении сложностей, возникающих в работе, оценка результатов и ведение документации.

Эффективным способом развития профессионализма волонтеров является **супервизия** в форме индивидуальной беседы с волонтером или групповой работы с волонтерским отрядом. Суть супервизии заключается в проведении беседы и/или обмена мнениями между руководителями (тим-лидерами) и волонтерами. При этом руководитель помогает добровольцам сформулировать самостоятельные выводы, оценить свою деятельность и поставить новые задачи на ближайший период. Одновременно выявляются проблемы, появление которых волонтеры не всегда могут осознать или сформулировать самостоятельно. Ценность такой беседы в том, что идентификация и поиск решения проблем происходит совместно. В ходе супервизии обсуждаются события, связанные с конкретной работой за определенный промежуток времени, опыт, который получили волонтеры, возникшие проблемы и пути их решения, необходимость в обучении, результаты работы и задачи на будущее.

**Оценка деятельности волонтеров** включает в себя самостоятельную оценку уровня владения умениями и навыками, методами работы, оценку качества обучения, удовлетворение работой и внесение предложений. Самооценка может проводиться в виде анкетирования или индивидуальной, групповой беседы. Немаловажное значение имеет оценка равного по положению (при работе в парах – оценка коммуникативных навыков и навыков работы в команде), которая может проводиться в виде

анкетирования, беседы или написания отчета-наблюдения. Кроме того, оценить работу волонтера должен руководитель (тим-лидер) при специально организованной встрече или изучении анкет. Традиционно учитывается и оценка благополучателей.

При проведении оценки деятельности волонтера необходимо обеспечить, чтобы критерии оценки и методы сбора данных были известны всем участникам процесса, а волонтер имел доступ к результатам оценки и возможность их обсуждения со своим куратором. Регулярно проводимая оценка работы волонтера повышает качество его работы и служит мотивирующим фактором.

Одним из способов оценки качества проводимой работы являются волонтерские конкурсы различного уровня.

В нашем регионе в течении многих лет сохраняется традиция проведения областных **конкурсов «Лучший волонтерский отряд», «Волонтер года»** которые организуются Министерством по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области и бюджетным учреждением Омской области «Региональный центр по организации и проведению молодежных мероприятий» ежегодно с 2003 года. Целью проведения областных конкурсов является выявление лучших добровольческих отрядов и волонтеров в возрасте от 14 до 17 лет.

На федеральном уровне с 2010 года проводится **«Доброволец России» – общероссийский конкурс**, который собирает десятки тысяч добровольческих проектов со всей страны. Лучшие из них получают грантовую поддержку для реализации своей идеи.

Заявку на конкурс может отправить любой человек возрастом от восьми лет или же юридическое лицо через форму на сайте добровольцыроссии.рф

Составной и обязательной частью успешной организации работы волонтеров является **ведение**

**документации.** В первую очередь это необходимо самим организаторам, так как ведение документации позволяет более эффективно осуществлять все этапы работы с добровольцами от набора волонтеров, проведения собеседования и обучения, оказания поддержки, супервизии, признания и до оценки самой добровольческой инициативы. Ведение документации обеспечивает сохранение данных, преемственность (сотрудник, ответственный за работу с волонтерами в организации, может уволиться или перейти на другую должность) и демонстрацию вклада волонтерского объединения в добровольческую деятельность.

Существуют различные **способы ведения учёта осуществленной добровольческой деятельности.**

В отдельных случаях можно обойтись ведением **Журнала учёта активности волонтеров**, в котором можно отражать информацию о том, в каких мероприятиях участвовал волонтер, сколько астрономических часов он занимался волонтерской деятельностью (округлять до 0,5 часа), насколько успешно он выполнял свои функции (например, по пятибалльной системе или используя цветные пометки «зелёный» – ответственно выполнял работу, «красный» – относился к заданию безответственно).

Однако Журнал не является официальным документом. Он больше нужен руководителю волонтерского объединения, тогда как сами добровольцы им воспользоваться не смогут, а все сведения об их работе могут содержать лишь благодарственные письма, грамоты и отзывы, которые собираются в числе других документов в состав портфолио.

Поэтому более удобной формой учёта волонтерской деятельности в течение предыдущих лет считалась **Личная книжка волонтера.**

Традиционно в неё заносились следующие сведения: дата и название волонтерского мероприятия или акции; выполняемые волонтером функции; количество

астрономических часов деятельности по функции; название организатора мероприятия. Затем эта информация заверялась подписью представителя (ответственного сотрудника) от организаторов и печатью.

Также в волонтерской книжке могли содержаться сведения о возглавляемых и реализованных волонтером собственных проектах, а также отмечаться его участие в образовательных программах.

Однако у данной системы учёта индивидуальной волонтерской деятельности имеется один, но очень серьёзный недостаток: волонтерские книжки могут предоставить не все регионы и не все организации.

По этой причине создан **портал «Добровольцы России»** – информационная платформа для волонтеров и организаций, которая содержит в себе самые актуальные новости из жизни добровольческого сообщества России.

*Цель данного проекта* – объединить на площадке гражданских активистов, волонтерские центры, некоммерческие и коммерческие организации, государственные учреждения и всех тех, кто вовлечен в добровольческое движение, предоставить широкий спектр возможностей как для самостоятельного развития каждого участника проекта, так и для эффективного взаимодействия с другими внутри сайта.

С помощью портала волонтеры могут:

- быть в курсе самых актуальных новостей из сферы добровольчества;

- иметь возможность связаться с добровольцами, организациями и волонтерскими центрами по всей России;

- проходить обучение, в том числе — с помощью специальных вебинаров и онлайн-лекций;

- принимать участие в мероприятиях, конкурсах, акциях и получать за это баллы;

- самостоятельно оценивать качество проведенных мероприятий;



- общаться со всеми участниками системы в режиме социальной сети;
- видеть свою учтенную добровольческую деятельность в виде единого электронного документа.

Кроме того, портал *полезен и для организаций*, обращающихся за помощью волонтеров. Портал предоставляет возможность:

- создать в системе страницу своей организации и разместить подробную информацию о деятельности и проектах;
- проинформировать о мероприятиях и пригласить на них добровольцев;
- предоставляют свободный доступ к методикам и лучшим практикам сфере добровольчества, существующим на сегодняшний день в России.

### **3.2 Удержание волонтеров**

Одной из важных частей работы руководителя добровольческого отряда является удержание волонтеров. Уход волонтеров из добровольческой деятельности является естественным процессом в силу различных факторов. Однако высокая текучесть волонтеров в организации несет угрозу снижения устойчивости и качества мероприятий, приводит к необходимости набора и обучения новых волонтеров и, следовательно, к дополнительным затратам времени и средств.

Несмотря на то, что уход волонтеров является естественным процессом, он поддается влиянию через воздействие на внутренние и внешние причины ухода волонтеров.

К **внутренним причинам** относятся:

- окончание учебы и/или начало трудовой деятельности,
- поступление в учебное заведение профессионального образования,
- переезд на новое место жительства,

- изменение семейного положения,
- изменение состояния здоровья, появление других интересов, обязанностей,
- изменение финансовой ситуации (например, возникла необходимость в дополнительном заработке),
- изменение приоритетов, занятость (волонтерская деятельность начинает отнимать слишком много времени).

Следует отметить, что влиять на внутренние причины ухода практически невозможно, поскольку они обусловлены личными мотивами и обстоятельствами жизни волонтеров. В этом случае важно сохранить добровольчество как явление в лице действующей организации. Для этого необходимо обеспечить *преемственность* в деятельности организации.

К **внешним причинам**, связанным с самой добровольческой организацией и осуществляемой деятельностью, относят:

- несоответствие предложенной работы ожиданиям и интересам волонтера,
- однообразие методов и форм работы,
- плохое планирование программы и плохая организация работы,
- невнимательное и пренебрежительное отношение со стороны руководителей проекта,
- предъявление к волонтерам завышенных или заниженных требований/стандартов,
- невозможность участия в планировании программы и принятия самостоятельных решений, внесения предложений,
- непризнание заслуг и вклада волонтера,
- невозможность повышения квалификации и прохождения обучения.

Безусловно, устранение причин внешнего характера зависит от активности и профессионализма инициаторов и руководителей проекта.

Во многих случаях именно **признание** является основной мотивацией человека к занятию волонтерской деятельностью. Мероприятия по награждению волонтеров за особые успехи может также послужить хорошей рекламой, как для привлечения новых волонтеров, так и для продвижения добровольческих инициатив. Основными принципами выражения признания является своевременность, искренность и публичность.

Признание может быть как формальным, так и неформальным.

**Неформальное признание** выражается в виде благодарности благополучателей, проявления уважения со стороны других волонтеров (например, обращение за советом), внимания к личности (обращение по имени, поздравление с днем рождения, интерес к положению дел в учебе, личной жизни).

**Формальное признание** - со стороны руководителей проекта и других организаций.

Степень значимости каждой из форм признания определяется самим волонтером.

Признание может выражаться в материальных и нематериальных стимулах. К **нематериальным стимулам** относятся публичная благодарность (устная, письменная), грамота, возможность участвовать в принятии решений (участие в планерках, планировании мероприятий и проектов), выдача сертификатов о прохождении обучения и предоставление рекомендаций, выполнение особых функций, статьи в печатном издании, сайте организации о деятельности волонтера. К **материальным стимулам** относятся обучение (получение знаний от специалистов), участие в форумах, слетах, компенсация расходов, связанных с волонтерской деятельностью, поездки и встречи волонтеров, бесплатное

посещение мероприятий, Сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.).

В целом, говоря о стимулах, следует отметить, что важна не стоимость, а регулярность и искренность выражения признания.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Поддержка добровольчества в настоящее время является одной из приоритетных задач в сфере молодежной политики. Помощь добровольцев оказывается важной в самых разных сферах деятельности людей: от организации масштабных событий (международные форумы и соревнования) до поиска пропавших людей.

Большинство людей выражают готовность в той или иной форме участвовать в добровольческой деятельности, однако для многих остается непонятным, где именно может быть востребована их помощь. Поэтому организация новых добровольческих объединений сейчас актуальна и востребована.

Организатору добровольческой деятельности важно понимать мотивы участия людей в добровольчестве и на этой основе организовать систему привлечения, обучения, сопровождения и поощрения добровольцев, которая поможет им в полной мере реализовать свои мотивы и внести значимый вклад в социально полезные формы деятельности.

Авторы выражают надежду, что предложенный в пособии методический материал поможет деятельности добровольческих организаций.

## **Список рекомендуемой литературы**

1. Богданов Е.В. Добровольческое движение как фактор личностного развития. // Социальная педагогика и социальная работа в Сибири. № 1/2 (4/5). – Омск, 2003.
2. Килина А.Г., Кондаранцева К.А. Путеводитель по миру волонтерства. - М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтер», 2018.
3. Методические рекомендации по работе с волонтерами (добровольцами) для руководителя организации / Авт.-сост. А.В. Ковтун, А.А. Соколов, А.П. Метелев / Под ред. Т.Н. Арсеньевой. – М.: Ассоциация волонтерских центров, 2017.
4. Методические рекомендации «Технология создания и сопровождения деятельности добровольческого отряда в сфере профилактики злоупотребления психоактивными веществами среди подростков и молодежи: из опыта развития молодежного добровольческого движения «Альтернатива» / Министерство по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области, казенное учреждение Омской области «Омский областной центр социально-психологической помощи несовершеннолетним и молодежи». Омск, 2011.
5. Подготовка волонтеров в рамках первичной профилактики социально-вредных явлений и пропаганды здорового образа жизни среди молодежи. Методическое пособие - Омск, 2008