



Руководство по работе с волонтерами



Руководство по работе с волонтерами

Данное руководство ориентировано на руководителей и сотрудников организации родителей детей с инвалидностью и поэтому делает фокус на практическом аспекте работы с волонтерами (добровольцев). Здесь мало “теории”, т.к. различные руководства и статьи, которых полно в интернете, дают прекрасный теоретический и практический материал по привлечению, управлению и удержанию волонтеров.

Руководство построено таким, образом, чтобы пошагово показать как начать работу с волонтерами и приложены нужные документы для этого. В нем пять ключевых разделов предоставляют основную информацию и задают направление. Вы можете использовать всю информацию или только часть, некоторые или все шаблоны документов, но старайтесь адаптировать их к вашей организации и местным условиям. Если что-то непонятно, вернитесь к материалу позже. При работе с волонтерами и предоставлении информации старайтесь общаться просто, кратко, избегайте специфического жаргона. Не забывайте обновлять информацию. Успехов в ваших делах.

Руководство подготовлено А.Исраиловым и выпущено ОФ “Келечек Плюс” в рамках проекта ХелсПром “Поддержка детей с инвалидностью в КР” за счет гранта Фонда Биг Лоттери.



(CC-BY-NC) HealthProm

(CC-BY-NC) ОФ “Келечек Плюс”, 2016



Любое воспроизведение материалов данного руководства разрешено при условии указания источника (см. также Источники в конце). Не для воспроизведения и продажи в коммерческих целях.

Наш эл.кошелек ЭЛСОМ № 0552 89 02 82 (код 04988).

www.kelecheckplus.kg



Бишкек 2016

Содержание

1. Введение.....	3
2. Что такое волонтерство.	4
3. Причины, мотивы волонтерства.	5
4. Специфика работы с волонтерами.	7
5. Общие принципы организации работы.	9
5.1. Планирование.....	10
5.2. Привлечение.....	14
5.3. Обучение.....	18
5.4. Сопровождение.....	21
5.5. Оценка.....	22
5.6. Признание.	23
6. Приложения.....	25
7. Контакты волонтерских организаций.....	48
8. Источники.....	51

1. Введение

В Кыргызстане волонтерство в его широком понимании было развито давно, начиная от военных походов до участия в мирной жизни сообщества. К одному из давних форм краткосрочного волонтерства в Кыргызстане можно с уверенностью отнести “ашар”, когда жители села сообща помогали, например, строить дом односельчанину. В последние годы волонтерство постепенно набирает популярность в основном в больших городах; в небольших городах и сельской местности оно практически не развито в основном из-за социальных стереотипов.

Волонтерство стало развиваться одновременно с появлением все большего числа некоммерческих (неправительственных) организаций (НКО). За исключением нескольких организаций из тысяч НКО, управление волонтерами так и не стало организованной деятельностью. Часто управлять волонтерами берутся руководители или сотрудники, которые не имеют опыта работы, программы и документов для работы с волонтерами. Многие волонтеры, н-р, родители детей с инвалидностью, часто помогающие центру дневного пребывания, даже не воспринимаются “волонтерами”, считается, что ими могут быть только молодые и только студенты, и поэтому вклад родителей и их мотивация упускается из виду. Но в стране наметилась положительная тенденция, когда появляется все больше людей и организаций, которые бескорыстно решают проблемы отдельного человека и местного сообщества.

“Волонтерство является краеугольным камнем гражданского общества. Оно воплощает в жизнь самые благородные стремления человечества – к миру, свободе, реализации возможностей, безопасности и справедливости для всех людей” - из текста Всеобщей декларации волонтеров, IAVE , Амстердам, 2001 г.

Как у них:

- Сегодня около трети жителей Канады являются волонтерам.
- Каждый четвертый житель Германии является участником волонтерской деятельности.
- Во Франции около 20 процентов населения активно участвуют в добровольческой деятельности.
- Во многих странах волонтерская деятельность является альтернативным вариантом прохождения военной службы.
- Результат деятельности волонтеров включают в подсчет годового ВВП в Канаде, США, Швеции, Норвегии и других европейских странах.

2. Что такое волонтерство

Слово “волонтер” происходит от французского слова “volontaire”; в 19 веке оно означало людей, добровольно поступивших на военную службу.

Во всех странах мира этот термин обозначает людей, безвозмездно оказывающих помощь, вносящих свой вклад в улучшение жизни вокруг, в заботу о ближних, об окружающей среде, решающих задачи и проблемы, выходящие за рамки удовлетворения личных персональных потребностей.

Современное значение этого термина закрепилось лишь в 20 веке, во второй его половине.

Вот одно из определений:

Волонтер – человек, который добровольно, бескорыстно (не ожидая какого-либо вознаграждения) участвует своими силами, временем, знаниями, человеческими качествами и т.п. в осуществлении какой-либо общественно-полезной деятельности.



3. Причины, мотивы волонтерства

Очень важно знать, что мотивирует человека на волонтерство, что поможет вам определить, можете ли вы удовлетворить их запросы (ожидания).

Мотивацию волонтеров можно разделить на несколько групп:

- религиозная,
- личностная (прямая связь, для самореализации, обретении навыков и т.п.),
- социальная (обретение круга общения),
- служебная (по работе, учебе, обрести деловые связи),
- альтруистическая (желание быть полезным, улучшить жизнь людей).

Знание мотивации поможет правильно составить обращение к потенциальным волонтерам и определить места, где можно их найти.

Например, кто-то хочет волонтерствовать, чтобы знакомиться с новыми людьми, тогда волонтерство для него должно быть связано с работой с людьми. Иногда люди не могут конкретно сказать, что они хотели бы делать, тогда вам нужно помочь им определиться путем простого опроса или анкетирования. С другой стороны, вы знаете, на что конкретно нужен волонтер, поэтому вы подбираете определенных людей. Н-р, для обучения подростков основам кулинарии вы ищите волонтеров среди студентов кулинарного техникума.

Часто то, что в начале привело волонтера может отличаться от причин, что удерживают их в вашей организации, поэтому не стесняйтесь иногда спрашивать их о том, почему они до сих пор волонтерствуют в вашей организации.

Мотивация для волонтера это:

- разделение целей и задач организации;
- раскрытие своего потенциала и развитие;
- получение новых знаний;
- получение нового опыта;
- коммуникации в процессе выполнения задания и после;
- возможность роста внутри организации;
- обратная связь в процессе выполнения задания;
- возможность участия в принятии решений или влияние на их принятие;
- возможность проявлять инициативу и предлагать свои идеи;
- получение дополнительных бонусов (грамоты, подарки в дни рождения и праздники и т.п.);
- спасибо, которое он слышит.



Самоактуализация, самореализация - это вершина пирамиды потребностей по А. Маслоу.



И волонтерство это то, что стоит на этой вершине!

Мамадали работает водителем маршрутки в Баткене и уже давно водит своих двух детей в реабилитационный центр «Нур». Он узнал больше информации о нашем центре, увидел, чем мы занимаемся, и стал вовлекаться в нашу деятельность в качестве волонтера. У него личные мотивы, т.к. то, что он делает, связано с его детьми. Мамадали очень заботливый и ответственный волонтер, часто помогает нашим женщинам-сотрудницам в центре, когда не хватает мужских рук. И это он находит время при том, что всегда занят. Его основная помощь – возит бесплатно детей на отдых в летний лагерь или на другие совместные мероприятия.

Минавар Таштемирова, реабилитационный центр «Нур», Баткен

4. Специфика работы с волонтерами.

В любой работе с волонтерами есть свои “плюсы” и “минусы” для организации.

Минусы	Плюсы
• Не всегда можно положиться • Ограниченное время • Некомпетентность • Несовпадение интересов • Риск для безопасности • Отнимают ресурсы • Могут нарушить правила • Может пострадать имидж	• Дополнительный человеческий ресурс • Дополнительная помощь • Привлекают ресурсы • Экономят ресурсы • Имидж организации • Агенты влияния (распространяют информацию) • Агенты перемен • Новый опыт, знания, идеи • Организация может начать новую деятельность • Лучшие могут стать сотрудниками

Помимо этого вы должны знать важные вещи при работе с волонтерами:

1. Волонтеры могут свободно прийти и также свободно уйти.

Волонтер как и любой сотрудник следует правилам деятельности и этики как внутри коллектива, сообщества, так и за ее пределами, но вместе с тем вы должны учитывать свободу волонтеров, понимать и принимать, то, что они могут в любой момент отказаться от выполнения задачи и в любой момент уйти, даже в середине проекта (и даже без объяснения причин). Ваша задача быть готовым к этому, и в то же время приложить достаточно усилий, чтобы волонтер осознанно завершил дело, прежде чем уйти.

2. Волонтеры не могут привлекаться в организацию “на всякий случай”.

Волонтеры приходят с определенными целями и после того, как вы их отобрали, вы должны дать им пусть и маленькое, но ответственное, значимое или полезное задание. Если вы будете волонтерами “затыкать” разные дела в организации, то они вскоре уйдут. Поэтому, прежде чем брать, продумайте где они нужны, запланируйте задачи и виды деятельности и только потом ищите под них волонтеров. Бывает, что волонтером приходит бухгалтер и она хочет заниматься рисованием с детьми, или журналист помогает с фандрайзингом. Учитывайте интересы вашей организации и тех волонтеров, кого привлекаете.

3. У волонтеров нет зарплаты, но это не бесплатная рабочая сила.

Мы часто упускаем из виду, что волонтер может нести ответственность, н-р, занимать какую-либо должность, даже без приставки “волонтер”. Например, специалист по фандрайзингу, координатор по организации досуга детей, координатор по волонтерам и т.п. Отсутствие зарплаты не должно означать отсутствие ответственности за свои неправильные поступки. Поэтому знакомьте каждого волонтера с правилами и положениями организации, в первую очередь с теми, что относятся к безопасности детей. Каждый волонтер должен их подписать, что ознакомлен с ними. Кстати, если у вас есть средства от проекта или родители поддерживают, то вы можете по согласованию оплачивать какие-то минимальные расходы на проезд и питание.

4. Волонтеры почти всегда ограничены во времени.

Каким бы волонтер не был ответственным, у него всегда ограниченное время. Задача, которую может выполнить один сотрудник, работающий 8 часов каждый день 5 дней в неделю выполняет работу, которую, скорее всего, надо будет разделить на отдельные части, каждый из которых будет реализовывать отдельный волонтер. Задача для волонтера должна

быть максимально точно поставлена, детально и просто описана, и указать сколько примерно времени на это понадобится. Каждый волонтер при этом должен понимать, частью какой общей задачи он(а) является.

С точки зрения интересов выполнения общих задач, организатор должен подобрать каждому волонтеру ту часть деятельности, которая для него наиболее подходит как по компетенции, так и по времени.

5. Волонтеров надо учить и сопровождать.

Волонтеры приходят без опыта и знаний той деятельности, которую они реализуют как волонтеры. Поэтому нужно любую работу разделить на выполнимые части, но сделать так, чтобы разные волонтеры, работая слаженно, реализовывали задачу целиком. Это значит, что прежде, чем волонтер приступит к работе, важно организовать процесс обучения, подготовки и сопровождения. Волонтер должен знать к кому обращаться с вопросами, кто его поддержит.

6. Мотивация волонтеров должна быть в планах организаторов.

Волонтеры работают бесплатно. Это не значит, что они ничего не получают от работы. То, что они получают от самого волонтерства, зачастую намного ценнее денег. Задача координатора волонтеров создавать и поддерживать доброжелательную атмосферу, поощрять волонтеров, организовывать каналы “обратной связи”, поддерживать творческий подход, выдвижение и реализацию волонтерами идей, проводить командные мероприятия, профессионально поддерживать новичков. Отсутствие заботы о волонтерах и их мотивации приведет к их скорому уходу из организации.

7. Волонтерство – часть личной истории человека.

Будьте внимательны к каждому волонтеру, которого вы отберете из многих. Не все из них останутся с вами надолго, но кто-то из них может принести значительные изменения и пользу вашей организации, а кто-то возможно станет вашим сотрудником. Поэтому в идеале надо работать с каждым человеком как с личностью, тогда его активность даст максимальный результат для общих целей.

Когда мы говорим о работе с волонтерами, следует обязательно понимать ряд принципиально важных вещей. И, прежде всего, то, что волонтеры – это вовсе не бесплатный ресурс исполнителей, который берется “ниоткуда”. Это не “люди по вызову”, которые только и ждут, когда им позвонит сотрудник НКО и попросит что-то сделать. Люди приходят в волонтерство, часто движимые внутренними личными мотивами. И если та деятельность, которая им предлагается со стороны НКО, не удовлетворяет эти мотивы, происходит разочарование, и человек уходит.

Волонтеры – ресурс, в который нужно вкладывать время, знания, управленческие усилия, денежные средства. Работа с волонтерами требует внимания и заботливого управления - только при таком отношении она будет эффективно действовать и развиваться.

Нафиза, мать одиночка, имеет сына с синдромом Дауна. Как узнали про сына, мы долгое время уговаривали ее привести сына в центр, чтобы он развивался. Она всегда отвечала, что ей намного больше пользы будет смотреть за домашним скотом, чем терять время с сыном. Всякий раз, когда была возможность, мы приходили домой и рассказывали о центре. Наконец-то, она решилась и привела сына на занятия. Он стал показывать успехи в развитии, обрел друзей в центре. Теперь он сам после занятий в центре присматривает за скотом, а его мама теперь может заняться другими делами. И сама Нафиза изменилась после того как убедилась, что занятия пошли сыну на пользу. Она посещает собрания, во время одного из них ее и еще троих родителей назначили ответственными за фандрайзинг. Они помогают находить спонсоров и деньги на нужды центра. Личное достижение Нафизы: она собрала около 30 000 сомов для постройки детской площадки для центра. Она также помогает с теплицей, в которой работают сами родители.

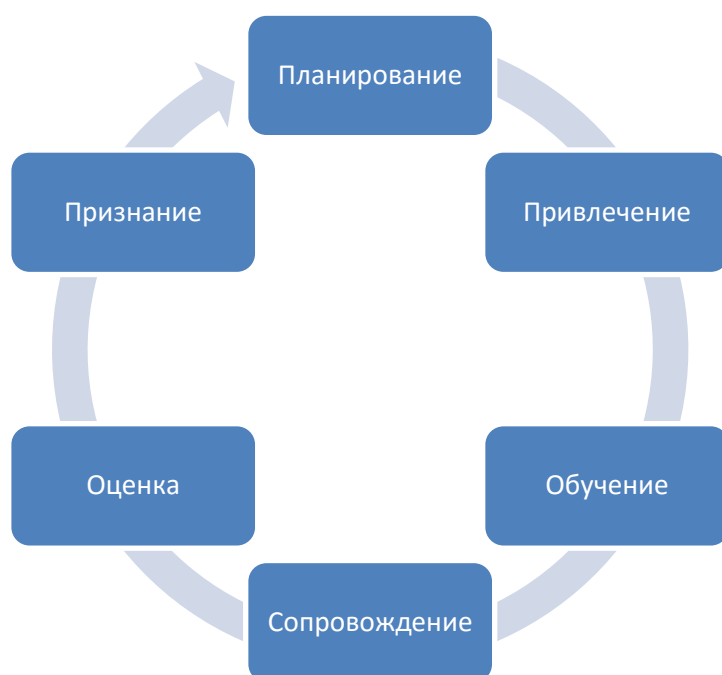
Адилбек Камалдинов, центр “Ариет”, Джалал-Абад

5. Общие принципы организации работы

Управление волонтерами – процесс организации волонтерского труда, включающий в себя работу по привлечению, отбору, мотивированию, координации и поощрению волонтеров.

Эффективное управление влияет на успех организации и помогает привлекать волонтеров в успешную организацию и работать с ними. В идеале управление волонтерами лучше поручить отдельному человеку; в большинстве случаев обычно это делает или руководитель или поручается кому-то из специалистов, кто обычно умеет находить общий язык с людьми. Но понимание волонтерства и отношение к ним у всех сотрудников и родителей должно быть одинаковым.

Циклическая схема ниже поможет понять основные этапы работы с волонтерами в организации:



Хорошее управление волонтерами строится на том, что ваша организация:

- имеет ясную и актуальную миссию организации,
- имеет видение, которое определяет куда организация движется в краткосрочном и долгосрочном плане, и которое все знают и понимают,
- имеет команду опытных/профессиональных сотрудников,
- использует все возможности и ресурсы для достижения своих целей и задач,
- регулярно занимается обучением и повышением квалификации своих сотрудников,
- имеет финансовые средства для достижения своих целей,
- эффективно решает вопросы и проблемы, которые встают перед вашей организацией,
- идет в ногу со временем и использует современные технологии,
- старается быть лидером в своем деле.

Если организация и координатор по волонтерам опираются на вышеуказанные факторы, то, скорее всего, волонтеры наберутся положительного опыта, помогая вашей организации. Многие принципы, описанные в данном руководстве, также могут быть полезны и в работе с сотрудниками и родителями.

В целом работа с волонтерами строится на принципе “ПНУ” (на английском “Recruit, Reward, Retain”), который расшифровывается как “привлечь, наделить, удержать”: вы *привлекаете* человека к волонтерству, *наделяете* его ответственностью к работе, *удерживаете* разными положительными способами и стимулами.

Вся деятельность с волонтерами является важной работой, на которую уходит драгоценное время, расходы, сотрудники и другие ресурсы (стол, стул и т.п.), поэтому внимательно отбирайте нужных волонтеров и заранее планируйте с ними деятельность, чтобы оправдать ваши инвестиции.



5.1. Планирование.

Перед тем как привлекать волонтеров в вашу организацию или центр, вы должны всей командой, включая активных родителей (уже волонтеров) выделить время, когда вы должны спросить себя и получить ясный ответ: почему/зачем наш центр хочет привлечь или уже привлекает волонтеров? Кто-то из сотрудников может подготовить основную информацию, раздаточный материал по работе с волонтерами. Руководитель на встрече может напомнить о стратегическом плане или целях и основных направлениях работы организации, чтобы волонтеры также работали на реализацию планов организации. В результате обсуждения у вас должно быть четкое и единое понимание, что такое волонтерская деятельность, роль волонтеров, какие у организации пробелы в деятельности, где нужна помощь волонтеров, какие основные требования к волонтерам, кто и как будет их привлекать, кто будет с ними работать и обучать, какие документы нужны для работы с ними, как их удерживать и поощрять; а также какое должно быть отношение к волонтерам в вашей организации.

Задачи планирования состоят в том, чтобы:

- Определить, сколько необходимо волонтеров для того или иного вида деятельности.
- Определить, какое именно обучение и поддержка необходима волонтерам.
- Определить, какие ресурсы необходимы для того, чтобы волонтеры могли осуществлять свою деятельность, и убедиться в наличии этих ресурсов.

При планировании крайне важно быть реалистичным, ставить приоритеты и не проводить планирование в одиночку, но вовлекать в него всех, кого касается или в будущем коснется деятельность волонтеров.

Это первоначальное обсуждение станет частью планирования работы с волонтерами. Этот план у вас может быть достаточно простым и состоять из нескольких блоков, н-р:

Миссия, видение, цели, основные направления работы организации			
Объяснить почему организации нужны волонтеры			
На какие конкретно виды деятельности и сколько нужно волонтеров?			
Какие ресурсы есть у организации?			
Каких именно волонтеров нужно привлекать, где их искать и кто будет отбирать?			
Кто будет ответственным (координатором) за работу с волонтером?			
Какие документы должны принести волонтеры?			
Цели и задачи для работы с волонтерами			
Какими принципами они должны руководствоваться			
С какими документами они должны ознакомиться и расписаться?			
Какое обучение и как часто должны проходить волонтеры? Кто проводит обучение?			
Кто будет мониторить и оценивать их деятельность? Как часто должны предоставляться отчеты и кто?			
План работы для волонтеров:			
Деятельность	Волонтер / Ответственный	Сроки	Ожидаемые результаты

В реабилитационном центре мы открывали группу для подростков и молодежи, но у нас не было педагогов для них, поэтому мы кинули клич среди родителей, знакомых и других волонтеров, которые уже приходили в центр. Так к нам пришли много волонтеров. Мы им подробно рассказали о том, чем занимаемся, и зачем мы создали группу. Затем мы с волонтерами обсудили какая помощь нужна нам, и чем они хотели бы заниматься. Всех распределили по разным направлениям таким образом, чтобы каждый час наши подростки были чем-то заняты (обучение английскому, игры, рисование и т.п.) Чолпон, одна из волонтеров, решила взять на себя кухню. Раз в неделю она полностью покупала нужные продукты за свой счет, совместно с ребятами готовила, искала в интернете рецепты и учила как готовить основные блюда, салаты, пироги. Чолпон приходила каждую неделю в течение года. При этом она отказалась от покрытия хотя бы транспортных расходов. Теперь Чолпон активно помогает швейному цеху при центре “Мечта ребенка”, где работают наши родители. Недавно она принесла 30 метров ткани для пошива хозяйственных сумок, и еще помогает сбывать всю продукцию, которую изготавливают родители через знакомых, на базарах и торговых точках. В знак благодарности мы ее пригласим на все праздники, а дети подарили свои поделки, помимо этого мы пригласили в центр на чаепитие всех ее родных сестер, которые и поддерживают ее волонтерство и помогают финансово и материально. Я думаю, что то, как мы вовлекли ее с самого начала в жизнь детей, а также четко распланировали и дали одно конкретное задание и помогает нам держать тесную связь с Чолпон.

Тамаара Балкыбекова, “Мечта ребенка”, с.Ленинское

Информация про организацию.

Работа с волонтерами выстраивается наиболее эффективно, когда у любого волонтера есть:

- ясное понимание миссии и видения организации,
- понимание основных целей и задач,
- подробная информация о том, чем занимается организация,
- каких конкретных результатов она добилась,
- что от него(нее) ожидают,
- кто за что отвечает в организации, и какие существуют правила,
- кто контактное лицо в организации, с кем можно обсудить вопросы и проблемы,
- чем он(а) будет заниматься и с кем придется работать,
- как и кому нужно отчитываться о проделанной работе,
- что он(а) может получить взамен (опыт, контакты, участие на семинарах, сертификат и т.п.)

Всю эту информацию вы можете заранее приготовить в виде буклетов или небольшого раздаточного материала, в котором имеется вся основная информация об организации. А конкретные задачи вы обсудите с волонтером и пропишите это в договоре.

Информация об организации должна быть как в доступном виде (буклеты), так и в доступном месте (на стенде, в книжном шкафу или на веб-сайте организации), чтобы любой волонтер мог в любое время вспомнить чем он(а) занимается, а также направить других.

Ответственный.

Для работы даже с одним волонтером у вас обязательно должен быть назначен ответственный человек – “координатор”, желательно сотрудник или кто-то из числа опытных волонтеров. Если у руководителя нет времени заниматься волонтерами, а среди сотрудников нет ответственного человека, тогда лучше работу с волонтерами оставить на потом.

Координатору по работе с волонтерами следует:

- Планировать и осуществлять набор волонтеров.
- Определять в какой деятельности будут задействованы волонтеры.
- Подготовить описание работы для каждой волонтерской должности.
- Провести собеседование, отбор и закрепление волонтеров за видами деятельности и непосредственными руководителями.
- Планировать и проводить введение (ориентации) и обучение волонтеров.
- Заниматься поисками и предоставлять волонтерам ресурсы для работы.
- Вести волонтерскую документацию.
- Оказывать поддержку волонтерам по мере необходимости (дополнительное обучение, консультирование, информация).
- Отслеживать и оценивать работу волонтера, а также как его поддерживают.
- Распространять среди общественности информацию о деятельности волонтеров и поддерживать связи с другими организациями и целевыми группами.

Для координатора нужно прописать отдельные функциональные обязанности, чтобы потом не было разговоров о том, что о каких-то вещах вы не договаривались; а иначе максимум за что будет отвечать координатор – это дать что-то волонтеру и сразу же забыть про него(нее). Лучше тогда волонтеров не брать.



Сообщение.

После того как вы определили пробелы в деятельности организации, какие нужны волонтеры, учитывая мотивацию, что движет волонтерами, вы можете правильно составить сообщение (обращение/объявление) к потенциальным волонтерам. Это сообщение может быть просто шпаргалкой, когда вы разговариваете с потенциальными волонтерами на улице, так и готовым текстом для небольшого постера, который вы можете с разрешения администрации распространить в каком-нибудь учебном заведении или разместить в социальных сетях.

Такое обращение, помимо того, что оно должно быть привлекательно для людей, которые хотят заниматься волонтерской деятельностью, должно еще и представлять интересы организации и ее целевой группы. Важно помнить, что сообщение следует сопровождать правильной и интересной картинкой, фото или видео, причем лица детей на фото и видео должны появиться только после письменного разрешения родителей/опекунов. Доказано, что сообщения с фото/видео привлекают намного больше внимания, чем просто текст.

Сравните два примера сообщения.

Первый: “Требуется волонтеры для работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья в центре дневного пребывания “Звезда” Обращаться в центр по адресу, телефону...”

Второй: “Асану, 11 лет, имеет детский церебральный паралич, с сентября 2016 г. посещает наш реабилитационный центр “Звезда” для детей с инвалидностью. Из-за болезни в январе он два месяца не посещает наш центр, из-за этого Асан сильно заскучал и перестал вставать с постели. У родителей нет денег его привозить т.к. они живут в 20 км от нашего центра. Асану нужна помощь, он хочет и готов учиться даже на дому. Ему нужен друг приезжать к нему в с. Покровка хотя бы раз в неделю всего на один час до конца мая. Кто желает, пожалуйста, отзовитесь? Мы готовы обучить волонтеров и дать развивающие материалы и книжки для игры и обучения Асана. Асан ждет вас! Обращайтесь к Венере по тел., почте, адресу... Большое сердечное спасибо.”

Второй вариант, кроме того, что содержит историю конкретного человека, дает “человечную” информацию волонтеру о том, что ему следует ожидать и что именно требуется. Человек прочтет это объявление и поймет, может ли он выполнять эту работу, свободен ли он в этот период времени и является ли место работы для него удобным. Другое явное преимущество второго объявления в том, что предлагается оказывать помощь не в общем, а конкретному человеку. Люди обычно отзываются на помощь конкретному человеку. Из-за конкретного человека может оказаться так, что в итоге к вам придет больше волонтеров, чем вы планировали (из которых можно и нужно будет выбрать).

Текст объявления должен отвечать психологическим особенностям восприятия информации людьми, которых приглашают поработать волонтерами:

Что вы учитываете в объявлении	Какие вопросы задает человек, видя ваше объявление
Потребность в решении проблемы	В чем заключается проблема?
Медиа (картинка, фото/видео)	Что картинка/фото говорит?
Решение проблемы	Каким образом вовлечение волонтера будет способствовать решению этой проблемы?
Выгоды	Что даст волонтеру такое вовлечение?
Контактные данные	Как можно приобщиться к деятельности?

Объявление должно быть написано кратко, ясно, без использования жаргонных выражений и содержать информацию об организации, о цели набора волонтеров и о том, что организация предлагает взамен на их труд. Текст должен отвечать на вопросы “Кто? Что? Где? Когда? Для чего?” Фото/видео должно быть со смыслом и связано с текстом сообщения.

5.2. Привлечение.

В зависимости от задачи и числа нужных волонтеров поиском волонтеров может заняться один или несколько сотрудников или даже волонтер, который уже работает с вами. Причем опытный волонтер привлечет больше других волонтеров и быстрее.

Как можно привлечь волонтеров:

- Через друзей и знакомых.
- Посредством выступлений в газетах, на радио и телевидении.
- Запросить волонтеров в волонтерских местных или международных организациях (н-р, ЖАЙКА и др.)
- С помощью проведения собрания в религиозных учреждениях.
- Через информационные стенды в центре, организации и других местах.
- Распространение брошюр, буклетов.
- Размещение объявлений на сайтах, в социальных сетях, форумах, смс-рассылки (постоянный раздел для волонтеров на вашем сайте).
- Раздача информационных листов среди участников публичных мероприятий.
- Расклейка рекламных объявлений на остановках общественного транспорта и в самом транспорте (нужно согласовывать).
- Проведение презентаций в школах, ВУЗах и других образовательных учреждениях.
- По согласованию через внутренние электронные рассылки компаний и организаций (такие обязательно есть у крупных компаний и ВУЗов).
- Через партнерские некоммерческие и коммерческие организации.

Часто вам могут отказать в одной организации (н-р, в ВУЗе), но если вы наладите связи и будете регулярно заходить к ним, то однажды они сами вызовутся прислать к вам волонтеров. Контакты, дружелюбие и постоянство помогают находить общий язык с любой “тяжелой” организацией.

Поэтому, если вам сразу отказали, выждите время, придите к ним по другому поводу, установите контакты, и затем через некоторое время пригласите волонтеров.

Мы написали заявку в Корпус Мира на волонтера. Это международная организация, которая дает американских волонтеров на один или два года по разным направлениям. Все расходы покрывает Корпус Мира, поэтому организация почти не несет никаких расходов. В наш центр была направлена Анна, молодой и энергичный волонтер из США; она является специалистом в области здравоохранения и знает немного русский. Конечно же мы ввели ее в курс дела про наш центр, узнали, что она может делать, и в каких видах деятельности она может быть задействована. Анна проводит для наших специалистов и родителей тренинги по методикам обучения детей с разными видами инвалидности, среди которых обучение по Монтессори и коммуникации с использованием системы ПЕКС. Мы ее также задействуем в написании проектов, и Анна помогла нам выиграть грант на строительство детской игровой площадки при нашем центре. В общем, старайтесь по максимуму использовать международных волонтеров.

Нургуль Ишембекова, центр “Өрнөк”, Каракол



Умейте отказывать тем людям, которых вы не видите волонтером своей организации.

- Вы призываете сознательных людей для помощи вам в ваших делах. Ваша основная задача — направить эту помощь вашему подопечному, бенефициару.
- Ваша организация - не место для развлечения волонтеров. Веселые и “флэш-мобовские” мероприятия часто привлекают много людей, но как только у вас заканчивается праздник, все уйдут. Именно поэтому ваша задача - отобрать *правильных* людей, которые готовы помогать и работать без праздников и “флэш-мобов”.
- Не бойтесь сказать “НЕТ” волонтеру. Главное на этапе отбора — определить для себя критерии и требования к потенциальным волонтерам (не завышая планку, это не сотрудники и не профессионалы обычно), дать волонтеру возможность сначала узнать о вашей организации и ознакомиться с вашей миссией, задачами и принципами. И после этого провести процедуру отбора.

Собеседование и определение на должность

Цель собеседования — определить, подходит ли вашей организации потенциальный волонтер, а также подобрать ему такое занятие, которое удовлетворит как нужды волонтера, так и организации. Проведение собеседования важно, поскольку именно от правильного подбора подходящего человека на соответствующее место зависит успех его работы. Более того, принимая волонтера, организация разделяет с ним ответственность за его действия. Следовательно, каждый человек,

который хочет быть волонтером в вашей организации, должен проходить собеседование, независимо от того, как хорошо вы его знаете и кто его рекомендовал. Кроме того, это наилучший и самый быстрый способ познакомиться с волонтером (узнать о его навыках и интересах, лучше понять, какая деятельность будет ему наиболее интересна). Кандидату в волонтеры собеседование дает возможность больше узнать о цели и задачах организации и о том, что от него ожидают. Волонтер должен быть уверен в том, что он будет заниматься полезным делом, и что те навыки, которыми он владеет, найдут достойное применение.

Кто может проводить собеседование

- Руководитель организации.
- Координатор волонтеров.
- Опытные волонтеры.

Собеседование следует проводить не позже, чем в течение первых двух недель, после того как потенциальный волонтер обратился. Более длительное ожидание может привести к формированию у кандидата негативного впечатления об организации, которая даже не может найти время, чтобы встретиться с человеком, который предлагает ей свои услуги.

Перед собеседованием имейте под рукой:

- резюме, заявление/анкету;
- список вопросов;
- информацию о видах деятельности, где нужен волонтер;
- печатную информацию о вашей организации;
- информацию о других волонтерских организациях на тот случай, если потенциальный волонтер не подойдет вашей конкретной программе.

Основные этапы собеседования:

Начало собеседования	• Познакомиться, предложить удобно расположиться и поблагодарить за приход на собеседование. • Рассказать, как именно будет проходить интервью (вопросы приветствуются, могут вестись краткие записи, продолжительность примерно 20-30 мин до 1 часа). • Спросить, что привело кандидата к вам. • Спросить, имеет ли кандидат опыт работы волонтером, если да, то какой. • Спросить, что кандидат знает о вашей организации и ее деятельности (даст возможность понять, насколько детальной должна быть беседа). • Рассказать вкратце об организации, ее принципах, программах и причинах, почему вы привлекаете волонтеров (на этом этапе ограничьтесь только основной информацией, чтобы не “перегрузить” кандидата). В случае, если волонтер застенчивый и малоразговорчивый — используйте метод активного слушателя (задавайте наводящие и уточняющие вопросы).
Основная часть собеседования	• Спросить, какая работа интересна кандидату. • Рассказать о работе, которая может быть предложена кандидату. • Используя описание работ, обсудите с кандидатом, насколько его устраивает эта работа и имеет ли он для этого необходимые знания, опыт и возможности. Помогите сделать выбор того, что наиболее ему подходит, указывая как положительные, так и отрицательные стороны предлагаемых видов работ. Окончательное решение оставьте за кандидатом в волонтеры. • Расскажите о системе поддержки и обучения, которую вы можете предложить.

	• Убедиться, что кандидат имеет реалистичные ожидания от этой работы и организации.
Завершение собеседования	• Поблагодарите кандидата за проявленный им интерес к организации и работе волонтером. • Спросите у кандидата, имеет ли он какие-либо вопросы, на которые не получил ответа. • Если кандидату интересно то, что вы предлагаете, и он подходит организации — договоритесь о следующих действиях. • Вручите пакет печатных материалов об организации и ее деятельности. • Оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами.
После собеседования	Составьте краткий письменный отчет для руководителя организации, отразив в нем: — ответы на поставленные вопросы, — впечатления о коммуникабельности, опыте, доброжелательности волонтера, — дайте ваши рекомендации по работе волонтера в организации. Дополнительно, во время проведения собеседования может возникнуть необходимость в проведении тестов на владение навыками (например, владение техникой при приеме кандидата в качества административного помощника). Если работа связана с материальными ценностями или наличными деньгами, то разумно записать паспортные данные человека. При этом проверка документов является естественной процедурой, а не признаком недоверия. Если в требованиях к волонтеру существуют какие-либо ограничения, например, по состоянию здоровья, то необходимо попросить документы, подтверждающие, что волонтер не имеет противопоказаний к данной работе. Если ожидания кандидата не соответствует тому, что вы можете предложить. В этом случае необходимо рассказать о том, что вы можете предложить, и если это не заинтересует кандидата, то поблагодарите его за проявленный им интерес к вашей организации и предложите контакты других программ и организаций, где он, возможно, найдет ту деятельность, которая будет ему интересна.

Для узкой работы вы можете дополнительно устроить тест (письменный или на компьютере), а также пригласить желающих на первую встречу для ориентирования (см. ниже). Скорее всего на этой первой встрече часть волонтеров отсеются, потому что они не придут.

Если волонтер оставил хорошее впечатление, но пока не подходит, то на всякий случай сохраните информацию о волонтере на случай появления возможностей в будущем.

В любом из этих случаев важно, чтобы вы не оставили кандидата в волонтеры без альтернативного варианта действий, а также объяснили причину отказа, при этом подчеркнув, что вы цените его желание помочь. Кроме того, будьте готовы столкнуться с проблемами, которые вы не сможете решить в одиночку. В таких случаях нужно не стесняться обращаться за помощью к другим.

Отобранный волонтер подписывает соглашение/договор о волонтерском труде, а также соответствующие положения (н-р, политику по безопасности детей при работе в дневном центре, положение о конфиденциальности при работе с финансовыми документами и т.п.) Вы также

договариваетесь об обязательных информационных встречах (семинарах, тренингах - как часть обучения), на которой волонтер обязан принять участие. Возможно, вы захотите запросить дополнительные документы (справку о несудимости при работе с детьми, медицинскую справку и т.п.)

Практиканты тоже являются волонтерами. У меня серьезный опыт работы с ними. Ко мне приходили разные практиканты с ВУЗов и я вкладывала много в них. Хотя я предупреждала, что практикантам ничего не оплачивается, через некоторое время начинала им платить, что было ошибкой. Платить им не надо, тем более что они приобретают опыт, а еще отнимают ваше время и ресурсы. Возможно оплата их транспортных расходов, если они показали себя на деле

Хотелось бы порекомендовать:

- прежде чем взять, побеседуйте и узнайте о серьезности намерений; если это «чисто формально», то сразу отказывайтесь, не теряйте время на собеседование и этого человека;
- вам могут попадаться амбициозные, от таких тоже отказывайтесь, т.к. вам понадобится человек, который не побоится сделать и другие мелочные дела для своей же практики;
- на серьезные виды деятельности могут прийти такие, что красиво говорят, дайте им письменное задание, и вы увидите, что многие его не пройдут;
- сохраняйте уважительную дистанцию, не надо быть им братом-сестрой, иначе они «сядут на шею»;
- практиканты должны проходить практику только у вас и больше нигде;
- если сказали, что не будете платить, то не надо платить вообще (т.е. держитесь до конца);
- с практикантом заранее договаривайтесь о времени и только после этого времени он(а) может ходить куда-угодно (на курсы, встречи и т.п.);
- сразу договоритесь, что даете рекомендации, сертификаты и т.п. только после успешного прохождения практики; не прошел, не давайте;
- и все эти вещи прописывайте в письменном виде, в виде протокола, памятки, или в договоре (где функциональные обязанности или права/обязанности).

Индира Омурбекова, ОФ «Вместе расти», Бишкек



5.3. Обучение.

Ориентирование волонтеров является введением волонтера в среду организации, знакомство с ее историей, деятельностью, командой и планами. Ориентирование волонтера необходимо проводить в первую неделю начала работы в организации, но можно отодвинуть на чуть более поздний срок, если ваша организация набирает дополнительных волонтеров; и чтобы не тратить время на каждого волонтера, вы можете провести одно ориентирование для всех новых волонтеров.

Ориентирование может состоять из следующих трех блоков:

1. Знакомство с организацией.	Лучше всего проводить на вводном тренинге с помощью презентации на следующие темы: • История, миссия, принципы организации. • Информация о направлениях деятельности. • Источники финансирования. • Информация о целевых группах. • Информация об отношениях с другими организациями. • Организационная структура и контактное лицо (координатор по волонтерам).
2. Знакомство с волонтерством:	• Информацию о роли волонтеров в организации (права и ответственность, назначение на должность, ознакомление с описанием работы), • Знакомство с руководителем организации, координатором по волонтерам и закрепленным сотрудником (если есть такая необходимость). • Знакомство с документами, которые касаются волонтерства (Политика по защите детей, памятка, правила и т.п. См. в конце руководства)
3. Знакомство с коллективом.	Волонтер начинает свою деятельность и приходит момент первого знакомства с коллективом организации. Сталкиваясь с чем-либо новым, каждый человек чувствует себя несколько неуверенным и взволнованным. Первое впечатление является важным как для волонтера, так и для сотрудника. Поэтому крайне важно хорошее представление/введение волонтера в коллектив. Это позволит ему почувствовать свою необходимость, важность, значимость. При введении в коллектив необходимо помочь волонтеру чувствовать себя: • Нужным в организации. • Равным остальным членам команды (сотрудникам и волонтерам). • Свободным и уверенным в своих силах.

Прежде чем взять волонтера на “работу”, помимо документов, регулирующих деятельность волонтеров, вы должны:

- согласовать функциональные обязанности;
- взять копию паспорта и фактического адреса проживания;
- получить направление с учебного заведения или организации (если направили на стажировку);
- взять контакты родственника в случае непредвиденных обстоятельств;
- попросить принести справку о несудимости (при непосредственной и регулярной работе с детьми), чтобы избежать отбора случайных людей, у которых может быть нездоровый интерес к детям;
- получить подпись под положением о конфиденциальности информации, если волонтер работает с чувствительной информацией (финансы, материальные средства, фото детей); волонтер не может без письменного разрешения родителей, администрации брать фото/видео детей и тем более делиться ими (но возможно с разрешения, когда не видно лиц детей).

В зависимости от объема работы ориентирование может занять и пару часов и целый день. Вы должны заранее предупредить волонтеров об этом, когда вы их пригласите на волонтерство. Практика показывает, что один день - это желательный срок для ориентирования и затем последующих обучений волонтера (есть исключения из правил, но это, как правило, очень узкие виды деятельности или специализированные курсы, который волонтер обязан пройти).

Первый раз Асель пришла в реабилитационный центр в восьмом классе с другими одноклассниками по инициативе социального педагога. Мы ей сразу показали наш центр, рассказали чем занимаемся, какие занятия проводим с детьми. Потом через некоторое время мы провели инструктаж о том, когда и как она может приходить (т.е. например звонить перед приходом, чтобы не отвлекать детей от занятий), чем она может помочь в центре, а также то, что фото без разрешения родителей нельзя размещать в СМИ и интернет. Мы увидели, что у нее был не просто интерес и сострадание к нашим деткам, но желание ипомочь и сделать так, чтобы узнали другие люди. В свой первый раз она помогла провести с одноклассниками новогодний утренник. И так она стала нашим регулярным волонтером, часто приходит сама, что-то обязательно приносит и помогает заниматься с детьми. Сейчас она выросла – уже студентка Таласского государственного университета, но продолжает продвигать интересы нашего центра и привлекает уже волонтеров среди свои сокурсников. Асель уже со студентами и старшеклассниками помогает проводить мероприятия для детей на каждом празднике.

Абдымалик Ахматов, центр “Тенир Колдо”, Талас

Специфика обучения

Предпочтение отдается интерактивным методам, которые стимулируют активное участие волонтера в обучении (обычно это тренинги), обеспечивают обратную связь и основаны на примерах из практики. Идеальная программа подготовки обеспечивает: постоянное совершенствование уже имеющихся знаний и навыков, приобретение новых и развитие личности волонтера.

После ориентирования волонтер(ы) должны пройти более узкое обучение на вводном тренинге, которое даст им знания и навыки, необходимых для начала практической деятельности. Опять же желательный максимум – один день. Любые длинные тренинги для волонтеров желательно разбивать на небольшие периоды в день. Н-р, если это 2-х дневный курс, то в первую неделю можно один день, затем через неделю следующий день обучения. Но если вы обязательное вводное обучение отложили на месяц и более, то считайте, что вы потеряли волонтера.

Помимо тренингов, есть другие формы обучения:

- работа в паре с руководителем или другим более опытным сотрудником/волонтером;
- проведение обучения для других волонтеров;
- участие в собраниях (обмен опытом, планирование и оценка результатов и качества работы);
- участие в конференциях, на форумах;
- изучение информационных материалов по теме.

Работая в течение длительного времени в одной и той же программе, волонтер может потерять интерес к своей деятельности. Как правило, у каждого человека есть потребность в профессиональном и карьерном росте. Перепрофилирование или изменение вида деятельности поддерживает мотивацию к продолжению волонтерской деятельности.

Перепрофилирование

- помогает волонтеру расти профессионально;
- помогает попробовать себя в чем-то новом, приобрести новый опыт и развить новые навыки;
- предоставляет новые возможности в случае, если осуществление мероприятий, в которые был вовлечен волонтер, прекращается;
- заключается в расширении возможностей (круга задач и ответственности) в рамках уже выполняемой работы.

И, конечно же, не забывайте вручать грамотно и профессионально оформленные свидетельства/сертификаты о прохождении обучения. Скорее всего, свидетельство, сделанное вами самостоятельно, волонтер никому не покажет; а профессионально оформленное свидетельство волонтер может показать потенциальному работодателю, в своем ВУЗе и в других местах (а это уже реклама вашего центра). Это хорошая мотивация для волонтера, и вполне может помочь ему(ей) в профессиональном росте или продвижении по карьере.



5.4. Сопровождение.

Формы поддержки:

- Индивидуальные беседы волонтера с руководителем или координатором.
- Совместная работа с руководителем или другими волонтерами.
- Встречи волонтерской группы (с участием и без участия руководителя/координатора).
- Встречи по обмену опытом с другими группами волонтеров.
- Тренинги, семинары, обучение на рабочем месте.
- Техническое и информационное обеспечение, возмещение расходов.

Супервизия

Заключается в проведении беседы/обмена мнениями между руководителем и волонтером. При этом руководитель помогает волонтеру сформулировать самостоятельные выводы, оценить свою деятельность и поставить себе новые задачи на ближайший период. Одновременно выявляются проблемы, появление которых волонтер не всегда может осознать или сформулировать самостоятельно. Ценность такой беседы в том, что идентификация и поиск решения проблем происходит совместно.

На супервизии обсуждаются:

- События, связанные с конкретной работой за конкретный промежуток времени.
- Опыт, который получил волонтер.
- Проблемы, которые возникли, пути их решения.
- Необходимость в обучении и внесении изменений в описание работы.
- Результаты работы.
- Задачи на будущее.

Проблемы, которые могут возникнуть

Волонтер не всегда может самостоятельно проговорить все темы и сформулировать вопросы и проблемы, или может считать это недостойным внимания, или просто стесняться поднять интересующие его темы. Для этого руководителю следует задавать волонтеру наводящие вопросы, например:

- Соответствует ли работа волонтера его ожиданиям?
- Получает ли он удовлетворение от своей работы?
- Что идет хорошо в его работе, что не очень?
- Что ему больше всего нравится в его работе?
- Что ему меньше всего нравится, вызывает тревогу?
- Есть ли какой-нибудь вопрос или тема, о которой он хотел бы поговорить?
- Как складываются отношения с другими волонтерами, сотрудниками, подопечными?
- Испытывает ли он нехватку чего-либо (например, знаний)?

Если волонтер все же уходит

Какой бы ни была причина ухода волонтера, обязательно найдите время для встречи (в крайнем случае, используйте телефон). Во время встречи:

- поблагодарите волонтера за его вклад;
- в мягкой форме выразите свое сожаление и скажите, что всегда будете рады вновь увидеть его/ее в качестве волонтера или просто гостя (оставьте волонтеру возможность вернуться);
- пожелайте удачи!

Возмещение расходов волонтеров

Для части волонтеров расходы, связанные с телефонными переговорами, покупкой расходных материалов и др. являются незначительными, или же волонтеры считают это своим дополнительным вкладом в организацию и, следовательно, не ожидают возмещения. Но для многих суммы таких расходов могут оказаться слишком ощутимыми, что ограничит возможность их работы в организации в качестве волонтеров. Следует помнить, что, возмещая расходы волонтеров, мы обеспечиваем равную возможность участия в деятельности организации для всех, вне зависимости от уровня их доходов. Особенно это важно для привлечения к волонтерской деятельности людей из числа студентов.



5.5. Оценка.

Обратная связь — это разговор между руководителем/координатором и волонтером о том, как продвигаются дела. Обратная связь — один из факторов удержания волонтера, который видит, что его деятельностью, его вкладом интересуются.

Обратная связь может быть как в устной, так и письменной форме, н-р, в виде отчетов. Отчеты могут быть как в свободной форме, так и по готовым шаблонам, которые вы дадите волонтеру, но обязательно регулярно (каждую неделю или месяц). Оценка также может проводиться во время еженедельных встреч планирования, когда собирается весь коллектив и могут присутствовать волонтеры.

Оценка проводится для улучшения работы с волонтерами и может учитывать следующее (для примера):

	Пример
1. Формулировка критериев оценки.	Волонтер помогает писать письма и регулярно 1 раз в неделю посещает 3 местные компании для сбора средств для праздничных мероприятий.
2. Сбор данных.	Журнал исходящих писем. Журнал регистрации проведенных встреч и их результаты.
3. Анализ данных.	Отчет на 1 страницу об отнесенных письмах, проведенных встречах и собранных деньгах.
4. Внесение изменений в планы, методы работы, мероприятия.	Собрана сумма ??? для празднования Нооруза.

Отчет по оценке может быть вполне и в устной форме, если письменные отчеты никто не читает, но координатор может иметь список вопросов оценки и отмечать, если что-то сделано или нет.

Чтобы оценить насколько успешно проходит волонтерство в вашей организации или центре, вы можете задать следующие вопросы:

- число постоянных волонтеров в организации (например, в организации не менее 10 волонтеров, которые участвуют в мероприятиях на протяжении всего года);
- приток новых волонтеров из числа целевой группы после начала осуществления программы (например, в течение 3 месяцев после начала реализации программы в качестве волонтеров привлечено 5 человек из числа целевой группы);
- процент волонтеров, покинувших программу через 6 и 12 месяцев (например, после 6 месяцев программу покинули не более 50% набранных и обученных волонтеров);
- число и виды выполняемых работ (например, волонтеры в среднем провели 20 сессий каждый в течение 12 месяцев);
- позитивные отзывы получателей и партнеров (например, количество благодарностей);
- процент привлеченных дополнительных средств (например, 20% средств проекта проекта были привлечены из местных источников — население, бизнеса, власти).

5.6. Признание.

Важно помнить что признание — это “плата” волонтеру за его труд. Золотое правило признания — оно должно быть индивидуальным, своевременным и искренним. И, самое главное, периодическим. Причем в абсолютном большинстве случаев признание почти ничего не стоит. Признание можно разделить на неформальное и формальное.

Неформальное признание:

- Благодарность, выраженная непосредственно теми, кому волонтер оказывает помощь.
- Проявление уважения со стороны других волонтеров (например, обращение за советом).
- Проявление внимания к личности со стороны других волонтеров и сотрудников (например, когда сотрудники знают своих волонтеров и обращаются к ним по имени, поздравляют с днем рождения, интересуются делами в институте, семье).

Формальное признание со стороны руководства организации, подопечных и других организаций (там, где волонтер непосредственно оказывает помощь) в виде сертификата, грамоты, рекомендации, небольших подарков, билетов на концерт (которые можно получить бесплатно от организаторов), доступа к услугам вашей организации, семинарам и т.п.

Сложно сказать какая из форм является более значимой. Во многом это определяется личностью самого волонтера, которому выражается признательность за его деятельность. Так, для кого-то крайне важным будет получить благодарственное письмо на имя руководителя организации, в то время как для другого более важным будет проявление уважения и признание его равным со стороны сотрудников и других волонтеров.

Признание может выражаться в материальных и нематериальных стимулах.

Стимулы волонтеров:

- Участие в молодежных встречах.
- Участие в принятии решений (участие в планерках, планировании мероприятий и проектов).
- Выдача сертификатов о прохождении обучения и предоставление рекомендации.
- Возможность должностного роста (выполнение особых функций, например, тренера, руководителя волонтеров, членство в Правлении).
- Обучение (тот факт, что волонтер не платит за обучение, не означает, что оно бесплатно для организации, — важно, чтобы и волонтер понимал это).
- Участие в конференциях, форумах.
- Компенсация расходов, связанных с волонтерской деятельностью.
- Поездки и встречи волонтеров, совместный культурный/творческий/спортивный досуг.
- Скидки/бесплатное посещения мероприятий (концерты, выставки).
- Сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.)
- Объявленная благодарность (устная, письменная). Спасибо, спасибо и еще раз спасибо!

Командное времяпрепровождение является для волонтеров одним из эффективных стимулов для закрепления чувства принадлежности к вашей организации, это можно сделать через:

- командное волонтерство всей организацией в помощь конкретному человеку или для чего-то (уборка парка рядом);
- групповой отдых, игры на природе, посещение музеев, концертов и т.п.;
- совместное празднование дней рождения или знаменательных дней (н-р, Международный День Волонтера и т.п.);
- интересный мастер-класс для всей команды (н-р, арт-терапия, приготовление блюд и др.);
- совместный просмотр и обсуждение интересных фильмов и др.

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

Когда мы с командой только планировали организацию первого автокаравана “Пробегом по равнодушию” в 2009 у нас не было никакого опыта как привлекать волонтеров. Мы решили искать волонтеров на популярном форуме Дизель: разместили объявление в разделе Благотворительность, а также в разделах автолюбителей по маркам машин. Текст был как от простого человека, но со всеми деталями, чтобы люди лишний раз не переспрашивали. Разрешение от властей было получено. Мы были готовы к разным вопросам и вовремя отвечали, а также сразу благодарили тех, кто откликнулся. Просили мы немного от каждого водителя – время на пару часов и машину покатай детей. Мы также вышли на Авторадио, которые согласились и еще дали футболки. Первая акция прошла очень хорошо. После акции мы сразу выставили отчет с фото, а также поблагодарили каждого, кто помог, независимо от размера (авто, деньгами, водой, сладостями и т.п.) Следующие акции уже было легче организовывать, т.к. мы делали ссылку на прошлую акцию и люди верили, что мы собирали людей, авто и деньги на реальное дело.

Азат Исраилов, ОФ «Келечек Плюс», Бишкек

6. Приложения

Документация в волонтерском менеджменте

Прежде всего следует отметить, что ведение документации — это не лишняя, пустая формальность, а составная и обязательная часть успешной волонтерской программы (организации работы волонтеров).

На основе документально зафиксированных данных можно предоставить достоверный отчет о своей деятельности не только для членов и руководства своей организации, но спонсорам и общественности, например, о том, сколько человек получили помощь или сколько часов затратили волонтеры на работу в программе. Что, в свою очередь, окажет положительное влияние как на демонстрацию профессионализма организации, так и на привлечение новых волонтеров и дополнительных средств.

Описание работы волонтера обычно включает:

- Название организации.
- Название волонтерской должности.
- Задачи (что должно быть сделано).
- Требуемые навыки и умения.
- График работы (количество часов в неделю/месяц, срок).
- Непосредственный руководитель, которому подотчетен волонтер, требования к отчетности.
- Обучение, получение сертификата, система компенсации расходов волонтера.
- Список документов для ознакомления.

Описание работы волонтера следует регулярно пересматривать (не реже одного раза в год), ведь характер работы и выполняемых функций может меняться. При этом обсуждение и пересмотр описания работы должен осуществляться с участием самого волонтера.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОФ "Организация"

ФИО
" ____ " _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о волонтерах и волонтерской деятельности в ОФ “Организация”

Настоящее Положение устанавливает основы правового регулирования волонтерской деятельности, определяет возможные формы ее поддержки Общественного Фонда "Организация" (далее ОРГАНИЗАЦИЯ) в целях широкого распространения и развития волонтерской деятельности в ОРГАНИЗАЦИИ. Настоящее Положение пересматривается ежегодно вместе с ответственным за волонтеров сотрудником ОРГАНИЗАЦИИ и волонтерами, и предложения вносятся на рассмотрение и утверждение ОРГАНИЗАЦИЕЙ.

I. Основные понятия и термины:

ОФ “ОРГАНИЗАЦИЯ” – организация родителей детей с инвалидностью создает наилучшие условия и способствует развитию детей с инвалидностью, раскрытию потенциала родителей с тем, чтобы способствовать их социальной интеграции в общество и изменить к ним отношение.

Волонтер - это гражданин Кыргызской Республики, в том числе иностранный гражданин и лицо без гражданства, который вносит свой вклад в деятельность ОРГАНИЗАЦИИ на благо родителей и их детей с инвалидностью, основываясь на принципах волонтерской деятельности. Волонтер регулярно или время от времени участвует в волонтерской деятельности ОРГАНИЗАЦИИ. Частота и сроки определяются соглашением.

Волонтерская деятельность - это широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которая осуществляется добровольно и не направлена для получения коммерческой выгоды. *Волонтерская деятельность* не должна противоречить действующему законодательству КР.

Волонтерское соглашение - письменное или устное соглашение между волонтером и ОРГАНИЗАЦИЕЙ, привлекающей волонтера, заключенное на определенный срок, на основе которого волонтер выполняет оговоренную в соглашении волонтерскую деятельность.

II. Принципами волонтерской деятельности ОРГАНИЗАЦИИ являются:

- солидарность с принципами и целями организации (деятельность волонтера направлена на достижение целей ОРГАНИЗАЦИИ и не противоречит его принципам);
- добровольность (никто не может быть принужден действовать в качестве волонтера);
- безвозмездность (труд волонтера не оплачивается, однако по обоюдному согласию могут быть компенсированы расходы волонтера, связанные с его деятельностью в ОРГАНИЗАЦИИ: командировочные расходы, затраты на транспорт и другие);
- добросовестность (волонтер, взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца);
- законность (деятельность волонтера не должна противоречить законодательству КР)
- преемственность: (волонтер по окончании своего волонтерства должен передать дела ответственному сотруднику ОРГАНИЗАЦИИ или обучить нового волонтера.)

III. Волонтером ОРГАНИЗАЦИИ может быть...

...любое юридическое или физическое лицо (достигшее 15 лет).

IV. Основаниями для приобретения статуса волонтера ОРГАНИЗАЦИЯ являются:

- принятие целей, методов и принципов деятельности ОРГАНИЗАЦИИ;
- активное участие в деятельности ОРГАНИЗАЦИИ;
- заполнение анкеты и собеседование с кем-либо из руководства ОРГАНИЗАЦИИ;
- при необходимости подписание соответствующей декларации об ознакомлении с соответствующими положениями и правилами.

V. Цели волонтерской деятельности:

- содействие и помощь ОРГАНИЗАЦИИ в достижении ее целей и задач;
- улучшение положения родителей и детей с инвалидностью;
- распространение принципов толерантности по отношению к людям и детям с ОВ и равноправному отношению к ним;
- получение необходимого опыта и навыков для реализации собственных идей и проектов в сфере, касающейся решения вопросов инвалидности.

VI. Волонтер имеет право:

1. Выбрать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и устремлениям.
2. Получать всю необходимую информацию, оборудование, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач.
3. Просить организацию предоставить документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных им работ, уровне проявленной квалификации.
4. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности ОРГАНИЗАЦИИ.
5. На признание и благодарность за свой труд.
6. Получение дополнительных знаний, необходимых волонтеру для выполнения возложенных на него задач.
7. Отказаться от выполнения задания (с объяснением уважительной причины).
8. Прекратить свою деятельность в ОРГАНИЗАЦИИ.

VII. Волонтер обязан:

1. Четко и добросовестно выполнять порученную ему работу.
2. Знать, уважать и следовать целям и принципам ОРГАНИЗАЦИИ.
3. Соблюдать принцип конфиденциальности (не распространять не предназначенные для разглашения сведения об организации, а также информацию о личной жизни сотрудников, волонтеров и бенефициаров ОРГАНИЗАЦИИ).
4. Следовать инструкциям, выданным ему при инструктаже;
5. Беречь материальные ресурсы, предоставленные ОРГАНИЗАЦИЕЙ.
6. Воздерживаться от официального выступления в качестве представителя ОРГАНИЗАЦИИ, если только это не делается с ведома и предварительного письменного одобрения ОРГАНИЗАЦИИ;
7. Уведомить ОРГАНИЗАЦИЮ о своем желании прекратить волонтерскую деятельность в организации не менее чем за 2 недели.

8. Передать свои дела сотруднику ОРГАНИЗАЦИИ, а также знания и опыт новому волонтеру, если таковой приступает к своим обязанностям.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ имеет право:

1. Требовать от волонтера отчета за проделанную работу.
2. Требовать уважительного отношения к персоналу ОРГАНИЗАЦИИ и имуществу организации.
3. Требовать строгого соблюдения политики по защите детей ОРГАНИЗАЦИИ, если деятельность волонтера будет связана с детьми.
4. Отказаться от услуг волонтера при невыполнении им обязательств, нарушении дисциплины, некорректном поведении в отношении сотрудников ОРГАНИЗАЦИИ или других активистов.
5. Предоставлять возможность для получения волонтером дополнительного образования, необходимого ему для успешного осуществления его деятельности в ОРГАНИЗАЦИИ.

IX. ОРГАНИЗАЦИЯ обязана:

1. Создать волонтеру все необходимые ему условия труда.
2. Разъяснять волонтеру его права и обязанности.
3. Обеспечить безопасность волонтера (проинструктировать его о необходимой технике безопасности).
4. Предоставлять волонтеру полную информацию о деятельности организации.
5. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности.
6. Проводить обучающие семинары и тренинги.
7. Исходя из финансовых возможностей оплачивать транспортные расходы, связанные с порученными делами, и обед при условии, что волонтер выделяет как минимум 4 часа.
8. Предоставить рекомендацию для волонтера по истечении как минимум 6 месяцев волонтерской деятельности в ОРГАНИЗАЦИИ.

X. Приостановление и прекращение волонтерской работы.

1. Волонтер, желающий приостановить или прекратить волонтерскую деятельность, должен известить об этом ОРГАНИЗАЦИЮ за 2 недели до приостановки волонтерства.
2. ОРГАНИЗАЦИЯ может отказаться от сотрудничества с волонтером во всех или некоторых областях деятельности, если волонтер регулярно не выполняет порученную ему работу и нарушает пункты настоящего Положения.

Составлен в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Приложение

Соглашение о волонтерском труде в Общественном Фонде "Организация"

Дата " ____ " _____ 20__ г.

г. Бишкек

Настоящее Соглашение является внутренним документом Общественного Фонда "Организация" (далее по тексту ОРГАНИЗАЦИЯ), регламентирующим отношения между организацией и волонтером, участвующим в его деятельности на бескорыстной и безвозмездной основе. ОРГАНИЗАЦИЯ в лице его директора ФИО, с одной стороны, и гр. _____, гражданин _____, паспорт № _____,

именуемый в дальнейшем Волонтер, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1.1. ОРГАНИЗАЦИЯ поручает, а Волонтер принимает на себя обязательства по выполнению следующих работ:

Участвует в осуществлении и усилении финансовой устойчивости и организационном развитии ОРГАНИЗАЦИИ через:

- поиск доноров, приоритетов и конкурсов грантов, что отвечают миссии и целям ОРГАНИЗАЦИИ;
- подготовка качественных концептов, логической таблицы, бюджетов и заявок;
- организация встреч для обсуждения с командой ОРГАНИЗАЦИИ приоритетов, целей и деятельности для новых заявок;
- расширение сфер деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, включая инклюзивное образование для особых детей в КР, профилактика отказов, работа по реформе интернатных учреждений;
- поддержка организации по просьбе для улучшения организационного потенциала ОРГАНИЗАЦИИ;
- осуществление иных заданий, связанных с фандрайзингом, организационным развитием и др. по просьбе ОРГАНИЗАЦИИ.

2. Ответственность за предоставление работ, выполняемых Волонтером, контроль за их выполнением и предоставлением Волонтеру, необходимых для выполнения принятых им обязательств условий возлагается на

ФИО: Должность:

3. Права и ответственность Волонтера:

Волонтер имеет право:

3.1. Осуществлять свою деятельность, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству КР, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам ОРГАНИЗАЦИИ.

3.2. Требовать от ОРГАНИЗАЦИИ документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ, уровне проявленной Волонтером квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве волонтера.

3.3. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности в ОРГАНИЗАЦИИ.

3.4. На создание ему необходимых условий труда, обеспечение ему безопасности, защиту законных прав и интересов во время работы. Условия труда Волонтера должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности.

3.5. Прекращать свою деятельность в ОРГАНИЗАЦИИ, уведомив ОРГАНИЗАЦИЮ о прекращении волонтерской деятельности не менее чем за 2 недели.

Волонтер обязан:

3.6. Иметь квалификацию и/или опыт, соответствующий его роду волонтерской деятельности.

3.7. Четко и добросовестно выполнять свои обязательства перед ОРГАНИЗАЦИЕЙ, определенные Соглашением.

3.8. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы ОРГАНИЗАЦИИ и укреплять ее авторитет.

3.9. Не причинять материальный и репутационный ущерб ОРГАНИЗАЦИИ.

3.10. Не разглашать и не передавать информацию конфиденциального или внутреннего характера третьим лицам без письменного разрешения директора ОРГАНИЗАЦИИ.

4. Права и ответственность ОРГАНИЗАЦИИ:

ОРГАНИЗАЦИЯ имеет право:

4.1. Предлагать волонтеру изменить вид деятельности.

- 4.2. Отказаться от услуг Волонтера при невыполнении им обязательств.
- 4.3. Требовать уважительного отношения к его персоналу, партнерам, клиентам, имуществу.
- 4.4. Требовать строгого соблюдения политики по защите детей ОРГАНИЗАЦИИ, если деятельность волонтера будет связана с детьми.
- 4.5. Требовать от Волонтера отчета за проделанную работу.
- 4.6. Поощрять труд Волонтера.
- 4.7. Предоставлять возможность для получения Волонтером необходимого для осуществления волонтерской деятельности дополнительного образования.

ОРГАНИЗАЦИЯ обязана:

- 4.7. Предоставлять Волонтеру необходимые условия для выполнения принятых им обязательств.
- 4.8. Возмещать транспортные расходы на общественном транспорте и небольшую сумму на обед при условии, что он(а) выделяет более 4-х часов рабочего времени на волонтерство.
- 4.9. Предоставлять Волонтеру информацию о своей деятельности, необходимую для выполнения волонтерской деятельности.
- 4.10. Документально подтверждать полномочия Волонтера в соответствии с его деятельностью.
- 4.11. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности в рамках Соглашения.
- 4.12. Осуществлять контроль и нести ответственность за деятельность Волонтера в рамках Соглашения и Законодательства КР.
- 4.13. Разъяснять Волонтеру его права и обязанности.

5. Настоящее Соглашение заключается на период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Частота посещения (нужное выделить): _____ дня / часа в неделю / в месяц.

Время и дни волонтерства также обговариваются индивидуально с ответственным сотрудником ОРГАНИЗАЦИИ, занимающимся волонтерами, что заносится в таблицу посещаемости Волонтера.

6. Дополнительные условия:

- 6.1. По взаимному согласию Волонтер может работать над некоторыми заданиями на дому.
- 6.2. Волонтер участвует в регулярных встречах, планировании, а также мероприятиях, касающихся деятельности организации по приглашению ОРГАНИЗАЦИИ.

7. Настоящее Соглашение составлено в 2 экземплярах и хранится у каждой из сторон.

8. Адреса сторон:

ОФ "Организация"

Бишкек 720000, ул. Улица, д.777

Директор ФИО Подпись:

ФИО Волонтера:

Дата рождения: "....."

Паспорт № _____ выдан МВД _____

Адрес:.....

Дом./раб. телефон:..... Сот.

Контактное лицо в случае непредвиденных обстоятельств и его/ее телефоны:

.....

Подпись:.....

Составлен в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Анкета волонтера

1.	Фамилия Имя Отчество	
	Дата рождения:	
	Фактический адрес проживания:	
2.	Семейное положение:	
3.	Контакты:	
4.	Мобильный телефон:	
6.	Домашний телефон:	
	E-mail:	
	Имя в Skype:	
	Место учебы/работы, должность:	
	Образование:	
	Наименование учебного заведения:	
7.	Специальность:	
8.	Профессия:	
	Дополнительное образование: (повышение квалификации, курсы, тренинги):	
	Наличие водительского удостоверения:	
	Наличие машины:	
9.	Владение иностранными языками: (указать язык и уровень владения)	
10.	Ваш опыт волонтерской работы: (какой, где, в качестве кого, выполняемые функциональные обязанности)	
11.	Сколько времени вы готовы посвятить волонтерской деятельности: (сколько часов в неделю, удобное время для работы, в какие дни недели)	
12.	Какими навыками и знаниями вы владеете:	
	- компьютер	
	- управление людьми	
	- педагогика	
	- художник	
	- музыкант	

	- другие	
	Готовы ли вы проходить обучающие тренинги и стажировки? (укажите, по каким направлениям)	
	Какими видами спорта вы занимаетесь, чем увлекаетесь?	
	Чем бы Вы могли/хотели помочь? ☐ Участие в акциях по сбору пожертвований ☐ Посещение детей в больнице и дома ☐ Курьерство и перевозки ☐ Донорство/привлечение доноров ☐ Помощь в офисе ☐ Организация праздников/акций ☐ PR ☐ Социальные медиа ☐ Организация фото/видеосъемки ☐ Помощь дизайнера/художника ☐ Преподавание иностранных языков и предметов школьной программы детям ☐ Переводы ☐ Юридические консультации ☐ Работа с сайтом ☐ Помещение для склада ☐ Физическая помощь ☐ Другое (опишите, пожалуйста):	
16.	Дополнительная информация, которую вы бы хотели сообщить о себе:	
17.	Как Вы узнали о волонтерстве в нашей организации?	

Политика по защите детей

Общественного Фонда "Организация"

Общественный Фонд "Организация" (далее ОРГАНИЗАЦИЯ) придерживается принципа, что любые формы насилия, пренебрежения, отчуждения и эксплуатации детей неприемлемы. ОРГАНИЗАЦИЯ согласна, что необходимо предпринимать шаги по защите детей и семей от людей, пытающихся войти в доверие и получить доступ к детям через деятельность организации. ОРГАНИЗАЦИЯ понимает возможность того, что сотрудники, доноры или партнеры могут совершить насилие над детьми и ведет работу по предотвращению подобных случаев.

Безопасность детей - это организационная и индивидуальная ответственность. Все сотрудники должны быть ознакомлены с проблемой и правилами безопасности детей по всем направлениям деятельности. Всякие связи с лицом, уличенным в насилии или эксплуатации детей, будут разорваны и при наличии достаточных оснований переданы в соответствующие органы.

1. Общие положения

1.1 Любые планы, деятельность и проекты ОРГАНИЗАЦИИ должны руководствоваться принципом защиты детей.

1.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ежегодно осуществляет разработку и/или пересмотр комплекса мер по защите детей в деятельности ОРГАНИЗАЦИИ.

1.3 ОРГАНИЗАЦИЯ при необходимости выпускает информацию о политике ОРГАНИЗАЦИИ в области защиты детей и размещает ее в офисе, Дневном центре и где проводятся регулярные мероприятия с детьми.

1.6 Дети считаются активными участниками, чьи надежды и стремления уважаются, и чье благополучие представляет первостепенную важность. Они принимают участие в программах, разработанных для их защиты, посредством механизмов, дающих им голос и предоставляющих навыки самозащиты. Однако, ответственность за защиту детей лежит на взрослых. От детей не должно ожидать принятия взрослых решений.

1.7 ОРГАНИЗАЦИЯ считает, что насилие над детьми является нарушением их прав, закрепленных в Конвенции ООН о правах ребенка.

1.8 Ребенком является каждый человек, не достигший 18-летнего возраста.

1.9 Насилие над ребенком представляет собой сексуальное насилие или причинение другого вида физического или морального ущерба ребенку.

1.10 Сексуальная эксплуатация представляет собой любую форму злоупотребления уязвимым положением, властью или доверием в сексуальных целях; это включает получение финансовой, социальной или политической выгоды за счет сексуальной эксплуатации другого лица.

1.11 Запрещены пользование в обмен на деньги, работу, товары или услуги сексуальными услугами, включая сексуальные льготы, или другие виды оскорбительного и унижающего достоинство или связанного с эксплуатацией поведения. Этот запрет включает использование для обмена помощи, предназначенной для получателей.

1.12 В политике признается, что в некоторых случаях сотрудники и другие лица, нанятые ОРГАНИЗАЦИЕЙ или ее партнерами для работы с детьми, могут представлять риск для детей и злоупотреблять доверием.

1.13 Политика требует соблюдения высочайшего профессионализма в работе с детьми и предоставляет описание ценностей и принципов, которые должны лежать в основе нашего подхода к детям.

1.14 Управляющие на всех уровнях несут особую ответственность за поощрение к созданию и созданию систем, которые поддерживают обстановку, предотвращающую эксплуатацию и насилие и способствует соблюдению принятого у них кодекса поведения.

1.15 Руководители несут ответственность за обеспечение того, что все сотрудники, партнеры и другие заинтересованные лица имеют доступ к политике защиты детей, знакомы с ее содержанием и четко осознают возложенные на них обязанности.

1.16 Руководители несут ответственность за обеспечение развития культуры открытости и отзывчивости в организации, при которой сотрудники и другие лица могут обсуждать вопросы насилия над детьми и быть уверенными в позитивной реакции на выражение возможных опасений.

1.17 ОРГАНИЗАЦИЯ обеспечит, чтобы во всех контрактах, грантовых/партнерских соглашениях и др. имелись ссылки на политику защиты детей.

1.18 ОРГАНИЗАЦИЯ обеспечит, чтобы системы защиты детей регулярно контролировались и пересматривались и чтобы возникающие вопросы и процессы были задокументированы, с тем чтобы соответствующие меры могли быть приняты и уроки выведены из пройденного опыта на местном и организационном уровне.

1.19 ОРГАНИЗАЦИЯ также признает, что несет моральную и юридическую ответственность за обеспечение защиты детей от эксплуатации, насилия, жестокости и отсутствия заботы со стороны ее сотрудников, членов совета, партнеров, волонтеров, стажеров, консультантов и других представителей, входящих или не входящих в программы – прямо или косвенно.

1.20 Наше понимание того, что представляют собой насилие над детьми и эксплуатация детей, включает, но не ограничивается следующим:

Сексуальное насилие над детьми:

Сексуальное насилие над детьми может быть определено как контакт или взаимоотношения между ребенком и старшим или более осведомленным ребенком или взрослым (незнакомцем, братом/сестрой или лицом, обладающим властью, как родитель или другое лицо, заботящееся о ребенке), при которых ребенок используется старшим ребенком или взрослым в качестве предмета для сексуального удовлетворения. Такие контакты или взаимоотношения протекают с использованием силы, обмана, взяток, угроз или давления. Сексуальное насилие может быть физическим, словесным или эмоциональным.

Эмоциональное насилие:

Продолжительное плохое в эмоциональном отношении обращение с ребенком, которое оказывает серьезное и длительное воздействие на эмоциональное развитие ребенка. Оно может включать действия, дающие ребенку понять, что он незначим и нелюбим, неадекватен или ценится лишь настолько, насколько соответствует требованиям другого человека. К этому могут относиться возложенные на ребенка ожидания, несоответствующие возрасту или уровню развития ребенка. Оно может включать действия, заставляющие ребенка часто испытывать страх и чувствовать себя в опасности, или эксплуатацию или развращение ребенка. Определенная степень эмоционального насилия является частью всех видов плохого обращения с детьми, хотя эмоциональное насилие может совершаться и отдельно.

2. Прием на работу и обучение.

2.1 Все будущие работники, волонтеры и члены совета ОРГАНИЗАЦИИ будут проинформированы о стратегии организации по защите детей. Сотрудники должны будут сообщить и подписать декларацию о имеющейся судимости, понимая, что это часть процесса приема на работу.

2.2 Все заявители пройдут проверку в милиции и должны принести соответствующие справки.

2.3 На всех заявителей, которые прямо или косвенно будут работать или иметь доступ к детям, будут запрошены рекомендации и отдельное внимание будет обращено на любую область, относящуюся к вопросу защиты детей. Во время интервью заявители должны быть опрошены на предмет предыдущей работы с детьми.

2.4 В процессе приема на работу все заявители на должность за пределами страны или работу, предполагающую заграничные командировки пройдут интервью с руководителем или перед комиссией, если работа/командировка будет связана с вопросами защиты детей.

2.5. ОРГАНИЗАЦИЯ включит в описаниях функциональных обязанностей сотрудников, заданий для волонтеров, общие и конкретные обязанности в отношении защиты детей.

2.6 Все сотрудники, волонтеры и члены совета пройдут тренинг/семинар по защите Детей. Им раздадут копии Политики и соответствующих документов и попросят подписать декларацию в обязательном порядке, что они получили и поняли ее. Они должны быть информированы о любых изменениях в политике, по мере ее изменения.

2.7 Те, кто будут наняты на условиях независимого контракта также получают копию Политики по защите Детей и должны будут расписаться в том, что получили и поняли данный документ.

2.8 Волонтеры ОРГАНИЗАЦИИ будут находиться под контролем лидеров команды, за которыми они закреплены, с целью удостовериться, что конфиденциальная информация о детях не будет использована не по назначению. В случае возникновения проблем, лидер(ы) должны проинформировать своего непосредственного менеджера или руководителя, который проведет дальнейшее расследование.

2.9 Руководитель(и) несет ответственность за обеспечение того, чтобы были приняты меры по повышению информированности и определения потребности в обучении, а также того, чтобы эти потребности были удовлетворены. Это может быть осуществлено, например, посредством наблюдения, разработки правил, предоставления инструкций, управления процессом выполнения обязанностей.

3. Протокол поведения

3.1 Протокол поведения – это правила соответственного и правильного поведения, которые разработаны с целью защиты детей, но также и для защиты взрослых от необоснованных обвинений в ненадлежащем поведении или насилии. Этот протокол распространяется на сотрудников, волонтеров, членов совета, работников по контракту, спонсоров и любых лиц, вовлеченных в проекты организации, которые так или иначе касаются детей.

3.2 Важно, чтобы все сотрудники и другие лица (посетители, волонтеры, спонсоры), контактирующие с детьми, содействовали улучшению положения детей: обсуждали с ними их права, что приемлемо и неприемлемо, и как они могут поступить при возникновении проблемы.

3.3 Сотрудники и другие лица должны способствовать созданию обстановки, в которой дети могут распознать неприемлемое поведение и быть в состоянии обсуждать свои права и опасения.

3.4 Сотрудники и другие лица организации не должны оставаться на ночь с одним или более ребенком, независимо от того, является ли это помещение жильем для сотрудников, проектным помещением или др.

3.5 Сотрудники и другие лица организации не должны нанимать несовершеннолетних для “помощи по дому” или предоставлять им жилье в своем доме. Несовершеннолетний - это ребенок младше 18 лет.

3.6 Сотрудники никогда не должны совершать действия, с целью пристыдить, унижить или оскорбить ребенка, или совершать эмоциональное насилие каким либо другим образом.

3.7 Сотрудники никогда не должны дискриминировать детей, показывать предвзятость в отношении или предпочтение к одним детям в ущерб другим.

3.8 Сотрудники организации и другие лица не должны ласкать, обнимать, целовать, крепко прижимать к себе или прикасаться к детям в ненадлежащей или неприемлемой в данной культуре манере. Где это возможно, для того, чтобы избежать непонимания, рекомендуется спрашивать у ребенка разрешения для рукопожатия.

3.9 Там, где это возможно и применимо, необходимо использовать правило “Двух взрослых”, согласно которому два или более взрослых постоянно наблюдают за всей деятельностью, в которые вовлечены дети или несовершеннолетние. Сотрудники организации поощряются к поиску альтернатив, например, брать в сопровождение других людей во время визитов к детям.

3.10 Сотрудники организации должны знать, что в своей работе они могут сталкиваться с детьми, которые по причине некоторых обстоятельств и пережитого насилия могут использовать взаимоотношения для привлечения “особого внимания”. Взрослые всегда несут ответственность, даже если ребенок ведет себя провокационным образом, пытаясь привлечь к себе внимание. Взрослые должны избегать компрометирующих или уязвимых ситуаций как с своей стороны, так и с стороны детей.

3.11 Сотрудники и другие лица должны избегать действий или поведения, которые могут быть истолкованы как потенциально насильственные или отражающие плохую практику. Например, они никогда не должны совершать физические действия, являющиеся неуместными или провокационными в сексуальном отношении.

3.12 Неправильное поведение в отношении детей является основой для дисциплинарных взысканий вплоть до увольнения с работы и обращения в соответствующие органы при наличии достаточных оснований.

3.13 Лицо, подозреваемое в совершении насилия в отношении ребенка, будет отстранено от своих обычных обязанностей в ОРГАНИЗАЦИИ на время проведения расследования в отношении предъявленных обвинений. ОРГАНИЗАЦИЯ прекратит всякие отношения с любым связанным с ОРГАНИЗАЦИЕЙ лицом, чья вина в совершении насилия над ребенком будет доказана.

3.14 Сотрудники ОРГАНИЗАЦИИ должны внимательно относиться к тому, какое впечатление производят их манера разговаривать, их действия и взаимоотношения с несовершеннолетними/детьми.

4. Процедура доклада в случае предполагаемого или произошедшего насилия над ребенком

4.1 В случае, если сотрудник (далее также касается и нанимаемых по договору и волонтеров) ОРГАНИЗАЦИЯ получит какую-либо информацию, сам станет свидетелем свершившегося или предполагаемого насилия в месте инцидента он или она должны немедленно проинформировать руководителя, даже если к ним обратятся с просьбой не делать этого, т.к. вероятность повторения насилия высока. Там, где это возможно и достаточны основания, вопрос будет передан на дальнейшее расследование в соответствующие органы.

4.2 Любой сотрудник, замечая неадекватное/недостойное поведение по отношению к детям, знающий или подозревающий о риске насилия над ребенком должен доложить непосредственному менеджеру или руководителю, который определит дальнейшие действия.

4.3 Перед тем как докладывать, сотрудник должен убедиться, что ребенок, над которым было совершено насилие находится в безопасном месте.

4.4 ОРГАНИЗАЦИЯ обеспечит серьезное отношение к любым высказанным опасениям.

4.5 ОРГАНИЗАЦИЯ обеспечит серьезное отношение к тому, что говорят дети, а также к их взглядам и пожеланиям.

4.6 ОРГАНИЗАЦИЯ обеспечит поддержку детей, сотрудников и других взрослых, высказывающих опасения или являющихся объектом опасений.

4.7 Руководитель(и) несут ответственность за обеспечение наличия процедур информирования и реагирования на высказанные опасения, включая четкие каналы связи со внешними представителями помощи, где они доступны.

4.8 Сотрудники должны высказывать свои опасения в отношении любого случая возможно произошедшего насилия в соответствии с местными процедурами.

4.9 Благополучие ребенка представляет первостепенную важность для ОРГАНИЗАЦИИ. Если есть подозрения относительно сексуального насилия или если такие подозрения подтверждаются, все силы должны быть приложены, чтобы помочь ребенку справиться с перенесенной травмой или виной, которую он(а) может испытывать. В таком случае ребенку может быть оказана психологическая помощь или другой подходящий вид помощи, который будет необходим.

4.10 Сотруднику должно быть сообщено, что против него/нее были выдвинуты обвинения, и ему/ей должна быть дана возможность объясниться. Вследствие выдвинутых обвинений, ОРГАНИЗАЦИЯ обязана инициировать внутреннее расследование. Сотрудник поощряется к участию в

расследовании путем предоставления информации и имен свидетелей, которые будут опрошены. По окончании расследования сотруднику должно быть сообщено о результатах расследования и о том, будут ли предприняты какие-либо исправительные меры, и какие именно.

4.11 Вся информация касательно инцидента и расследования должна быть задокументирована. Копия конфиденциального отчета о проведенном расследовании и его результатах должна быть предоставлена руководителю и ответственному лицу по вопросам защиты детей (если таковой назначен).

4.12 План информирования должен включать план по реагированию на запросы средств массовой информации, в котором указан назначенный представитель.

4.13 Если сотрудник выражает обоснованные опасения относительно возможного насилия над ребенком, которые не подтверждаются, никаких мер против этого сотрудника предпринято не будет. Однако, в отношении любого сотрудника, выдвигающего ложные обвинения с намерением нанести вред, будут приняты дисциплинарные меры вплоть до увольнения. ОРГАНИЗАЦИЯ примет соответствующие меры, включая возбуждение дела в суде, в отношении сотрудника, выдвигающего, с намерением нанести вред, ложные обвинения в совершении насилия над ребенком.

4.14 Обвинения в совершении насилия над ребенком являются серьезным поступком. Необходимо, чтобы все стороны соблюдали конфиденциальность. Информация, которая может раскрыть личность ребенка или подозреваемого, должна предоставляться только при необходимости. До тех пор пока совершение насилия не будет доказано, следует говорить о “подозреваемом совершении насилия”.

5. Передача информации о детях

5.1 Информация о спонсируемом ребенке, папки с фотографиями и фотографии детей хранятся в закрытом и надежном месте, к которому имеет доступ только ограниченное число людей, которые уполномочены руководителем ОРГАНИЗАЦИИ.

5.2 Вся корреспонденция между спонсором и спонсируемым ребенком должна проверяться на наличие неуместных, непристойных или нецензурных выражений или просьб. В случае обнаружения несоответствующей корреспонденции ОРГАНИЗАЦИЯ оставляет за собой право отказаться от спонсорства или прервать отношения.

5.3 В период предоставления спонсорской поддержки, спонсор должен быть проинформирован о том, что политика [организации] запрещает посещения без предупреждения. Спонсор должен подписать заявление о том, что он(а) был(а) ознакомлен(а) с политикой защиты детей ОРГАНИЗАЦИИ и понимает ее содержание.

5.4 Семьи, принимающие участие в спонсорской программе, должны быть ознакомлены с правилами [организации] относительно посещений спонсорами. Им рекомендуется немедленно сообщать о любых несогласованных с сотрудниками ОРГАНИЗАЦИИ посещениях или любых просьбах спонсоров относительно сокрытия информации от сотрудников ОРГАНИЗАЦИИ или членов общины.

5.5 Спонсор и спонсируемый им или ей ребенок не должны обмениваться домашними адресами.

5.6 Посещения спонсируемых детей должны проходить под наблюдением. В таких случаях может потребоваться, чтобы спонсор встретился с ребенком в таком месте как офис ОРГАНИЗАЦИИ.

5.7 Кто-то из сотрудников всегда должен сопровождать посетителей проекта.

5.8 Сотрудники не должны раскрывать информацию, указывающую на личности спонсируемой семьи или ребенка, посторонним лицам или делать такую информацию общедоступной, не получив осознанного согласия семьи и, где уместно, ребенка.

5.9 При рассмотрении вопросов, касающихся детей должны быть использованы только достойные, приличные фотографии, которые не представляют детей в качестве жертвы. Дети должны быть соответственно одеты. Необходимо избегать позы, которые могут быть интерпретированы как сексуально провоцирующие. Необходимо также избегать слова, которые явно демонстрируют проявление силы. Тем не менее, мы понимаем, что бывают ситуации, когда дети являются реальными жертвами, к примеру, голода. Но даже в таких случаях, когда показывается реальность, необходимо сохранять достоинство детей.

5.10 На веб-сайтах и других рекламных материалах фотографии детей не могут быть использованы без официального разрешения организации, ответственной за проект и/или родителей/опекунов ребенка. Это разрешение должно быть получено в письменной форме.

5.11 Личная и любая информация о ребенке, которая может быть использована для определения местонахождения ребенка в стране, не должна быть использована на веб-сайтах или любой другой форме передачи информации о ребенке.

5.12 Физические лица или организации запрашивающие видео или фоторесурсы организации должны подписать соглашение либо прислать письменное уведомление о правильном и достойном использовании данных материалов. Соглашение должно содержать пункт, что в случае использования этих материалов для целей, не оговоренных в данном соглашении, это будет являться поводом для привлечения данного лица или организации к ответственности. Более того, в подобном случае, это будет означать немедленное прекращение пользования данными материалами и/или изъятие всех предоставленных организацией материалов и всех имеющихся копий.

5.13 Иногда спонсоры, требуют списки с адресами семей для оказания материальной и гуманитарной помощи уязвимым детям. Это может быть сделано только с согласия родителей, а также вместе с письменным согласием спонсора о том, что с детьми будет работать сотрудник, ознакомившийся с политикой защиты детей, и в своих отчетах они будут упоминать только списки с именами, но не адресами детей.

5.14 Не рекомендуется отправление информации, содержащей имен или списков с именами детей и их адресами, по факсу, за исключением случаев крайней необходимости и когда получатель известен и/или проверен.

5.15 Заголовки (названия) электронной почты не должны содержать значимой информации (например, списки детей) и в тексте должна быть отмечена, что это конфиденциальная информация.

6. Партнерские организации

6.1 В любом соглашении между ОРГАНИЗАЦИЕЙ и партнерскими организациями, предоставляющими услуги детям, должны быть гарантии о соблюдении политики и процедур по защите детей, в которых признается, что несоблюдение данной политики может поставить под угрозу детей и саму организацию.

Составлен в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОФ "Организация"
ФИО _____
" ____ " _____ 20__ г.

Этический Кодекс поведения сотрудников и волонтеров Фонда

I Профессиональная этика

- Организация - это единое, координирующее и созидательное поле для членов, родителей и детей.
- Организация - это добровольный орган.
- Мы одна команда.
- Мы формируем и выражаем мнение и видение наших бенефициаров.
- Мы направляем нашу энергию и позитивный настрой для преодоления внешних трудностей.
- Помнить, что мы работаем ради продвижения интересов и прав уязвимых детей, их родителей, женщин и молодежи.

- Работая на общественно значимые интересы, мы не упрекаем друг друга в чем - либо.
- Наша инициатива - это наша собственная добрая воля.
- Мы уважаем основные права других, действуя справедливо, добросовестно и тактично и относясь к людям с достоинством и уважением, и уважая национальное законодательство и местную культуру, традиции и обычаи, которые не противоречат конвенциям ООН.
- Мы активно работаем для защиты детей, соблюдая политику защиты детей и соответствующие процедуры Организация.
- Мы заботимся о безопасности и благополучии других и самого(ой) себя.
- Мы защищаем имущество и ресурсы организации и не наносим вред другим и чужому имуществу.
- Мы соблюдаем конфиденциальность и воздерживаемся от злословия.
- Мы сообщаем о любом случае нарушения стандартов, содержащихся в данном Кодексе поведения.
- Мы соблюдаем высокие стандарты частного и профессионального поведения, что означает, что я не буду вести себя таким образом, который нарушает кодекс поведения, снижает мою способность выполнять мою работу или может повредить репутации Организации.

Например, я не буду:

- Употреблять алкогольные напитки или другие вещества таким образом, что может негативно повлиять на мою способность выполнять мою работу или может повредить репутации организации.
- Иметь в своем распоряжении или получать прибыль от продажи запрещенных товаров или веществ.
- Принимать взятки или значительные подарки (за исключением небольших знаков признательности) от правительства, получателей помощи, доноров, поставщиков и других, которые были предложены в результате моей работы.
- Заниматься предпринимательством, которое противоречит общечеловеческим нормам и принципам (н-р, производство алкогольной продукции).
- Использовать имущество КХП в корыстных целях.
- Вести себя таким образом, что может угрожать моей безопасности и безопасности других.
- Вступать в непристойные отношения с лицами, не достигшими 18 лет, или совершать насилие над ребенком или эксплуатировать ребенка каким бы то ни было образом.
- Использовать компьютер КХП или другое оборудование для просмотра, загрузки, создания или распространения материалов ненадлежащего характера.

II Этика взаимоотношений

- Говорить по одному.
- Не позволять себе менторского (наставнического) тона.
- Не задавать прямых оценочных (экзаменующих) вопросов друг другу.
- Не допускать осуждающих оценок личности друг друга или персональной критикующей характеристики (тем более оскорблений, даже шуточных).
- Не переходить с обсуждения чьего-либо мнения на него самого (на оценочные рассуждения или оценку личности - автора мнения).
- Избегать негативной оценки или прямого отвержения любого предложения (мнения, идеи, высказывания, позиции), - даже кажущихся самыми неудачными.
- Не стоит излишне навязывать свое мнение (не путать с предложением).
- Нельзя с ходу отказываться от чужого мнения.
- Стремиться к развитию не через критику или отрицание чужих идей, а через активное, аргументированное продвижение и отстаивание своих идей (мыслей и т.д.) - "бежать вперед самому, а не ставить подножку другому..."

- Соблюдать временные и содержательные рамки при выступлении или обсуждении, ибо это является уважением не только к остальным коллегам, но и к самому себе.
- Обсуждение руководством профессиональных качеств кандидатов, сотрудников, волонтеров, партнеров в тех случаях, когда их присутствие не требуется либо не обязательно, происходит на принципах уважения, этики и морали.

Составлен в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОФ "Организация"

ФИО
" ____ " _____ 20__ г.

Положение о конфиденциальности информации организации

1. К конфиденциальной информации относятся:

- технические, финансовые и коммерческие сведения, связанные с созданием и деятельностью Общественного Фонда "Организация" (далее Организация);
- все ноу-хау, разработанные и (или) используемые ОРГАНИЗАЦИЕЙ.

2. Раскрытие конфиденциальной информации третьим лицам возможно в случае привлечения их к деятельности, требующей знания такой информации, и только с разрешения руководителя ОРГАНИЗАЦИИ, а также при условии принятия ими обязательства не разглашать полученные сведения.

3. Партнеры, сотрудники, волонтеры ОРГАНИЗАЦИИ, получившие конфиденциальную информацию в ходе переговоров или совместной деятельности, обязаны хранить ее в тайне в течение 3-х лет.

4. Претендент на работу в ОРГАНИЗАЦИИ обязан хранить информацию, полученную в ходе собеседования или переговоров с ОРГАНИЗАЦИЕЙ, в течение 1 года.

5. Бывшие сотрудники, волонтеры ОРГАНИЗАЦИИ обязаны хранить конфиденциальную информацию в течение 1 года.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ имеет право публично назвать конкретных нарушителей через органы массовой информации: печать, телевидение, радиовещание и т.п., а также предъявить к виновным лицам требование о взыскании убытков.

7. Не является конфиденциальной:

- общедоступная информация;
- информация, ставшая общедоступной не по вине посвященного лица;
- информация, ставшая известной из любых иных источников до или после ее получения лицом согласно п. 1 настоящего Положения;
- информация, которая в соответствии с законодательством не может быть отнесена к коммерческой тайне.

8. В случае разглашения сотрудником ОРГАНИЗАЦИИ конфиденциальной информации, которая не относится к нормам этического поведения и не представляет интерес для государственных органов, ОРГАНИЗАЦИЯ примет меры дисциплинарного взыскания, вплоть до увольнения из ОРГАНИЗАЦИИ, а также вправе обратиться в суд для возмещения материального, морального и репутационного ущерба.

9. Трудовые договора и контракты должны содержать пункты о соблюдении конфиденциальности информации ОРГАНИЗАЦИИ.

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Некоторые основные правила работы для волонтеров в офисе

Уважаемые коллеги, пожалуйста, обратите внимание, что в офисе:

- вы можете пить кофе и чай без разрешения (если имеется :) и угощать им гостей, посетителей;
- пользоваться компьютером/ноутбуком только с разрешения руководителя;
- печать и ксерокопия документов разрешена, если это относится к деятельности организации;
- книги, литература выдаются только по записи;
- распивать спиртные напитки и курить в офисе строго запрещено;
- танцевать и петь разрешено, но лучше когда в офисе никого нет и лучше на улице.

Работая на компьютере:

- используйте режим "Гость";
- сохраняйте документ каждые 2-3 минуты;
- каждому сохраняемому документу давайте название, отражающее содержание, + дата в конце названия;
- работая в Интернете, не загружайте документы, присланные от незнакомых людей и организаций;
- каждые 6 месяцев сохраняйте все документы на перезаписываемый DVD диск или внешний жетский диск (включая аудио, фото, видео), чтобы уберечь документы в случае, если компьютер сломается.

Разговаривая, вы должны:

- по телефону поздороваться и представиться как "Организация ...";
- если это официальный телефонный разговор, записать телефонограмму (т.е. взять данные позвонившего, контакты, сделать запись о чем разговор, дата, ваша подпись);
- по телефону и личной встрече узнать назначение разговора, встречи, если это выяснится, что нужна консультация, тогда берется соответствующая форма Консультации и заполняется;
- предоставлять всем посетителям информацию о фонде, бюллетень и буклет (о чем делать запись в соответствующем журнале о выдаче публикаций);
- исходя из ситуации, рассказать посетителям, каким образом они могут помочь фонду.

Уходя с работы, убедитесь, что

- посуда вымыта, мусор вынесен;
- свет отключен;
- офисная техника выключена;
- краны закрыты;
- электроприборы отключены;
- окна закрыты.

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Правила чистоты и порядка на кухне и в ванной комнате

- всегда соблюдайте чистоту на кухне и в ванной комнате
- не включайте просто так холодную и горячую воду, т.к. стоит счетчик воды
- все продукты плотно закрывайте или кладите в холодильник, чтобы не размножать тараканов и/или мышей
- не оставляйте грязную посуду на следующий день
- полотенца и многоразовые салфетки должны регулярно меняться, как минимум раз в неделю

- холодильник должен приводиться в порядок минимум раз в месяц
- влажная уборка на кухне и в ванной комнате должна производиться минимум раз в неделю по пятницам, если слишком грязно, то чаще
- используйте полиэтиленовые пакеты для мусора в мусорных ведрах
- соблюдайте меры противопожарной безопасности
- следите за тем, что имеется достаточно чистящих и моющих средств и инвентаря на кухне и в ванной (если не хватает, сообщить об этом директору или бухгалтеру)
- перед уходом проверьте, что вода не бежит, свет отключен, продукты завернуты, форточки/окна закрыты.

Ответственный за чистоту и порядок на кухне и в ванной*:

ФИО	Пнд	Вт	Ср	Чтв	Птн

* - ответственным на регулярной основе может быть назначен волонтер

Пример плана по работе с волонтерами:

ОО “Дневной центр” Миссия: мы помогаем каждому особому ребенку раскрыть свой потенциал. Основные направления работы организации: - поддержка и развитие особых детей через дневной центр - активизация родителей особых детей района через обучение и совместные мероприятия.
50 детей ждут своей очереди в наш центр, и кроме них все больше детей становятся на учет нашего центра. Родители почти не занимаются своими детьми дома. У сотрудников физически времени заниматься детьми вне центра. Поэтому эти 50 детей и их родителей не охвачены никакой деятельностью. Некоторые родители думают о том, чтобы сдать ребенка в детдом-интернат... У организации нет средств нанять новых сотрудников, поэтому привлечение волонтеров должно помочь решить эту проблему.
Вышеуказанные проблемы, решение которых подпадают под наши цели и основные направления, нашему центру нужны 5 волонтеров: - 2 волонтера для работы в дневном центре - 1 волонтер для работы с родителями - 2 волонтера для работы с детьми на дому
Какие ресурсы есть у организации? У нас есть комната сотрудников, которую могут использовать и волонтеры. Они будут обеспечены канцтоварами, а также минимальным питанием (чай, печенье). За счет родителей возможна оплата проезда и организации обеда для тех, кто будет заниматься.
Каких именно волонтеров нужно привлекать, где их искать и кто будет отбирать? Как минимум 1 волонтер по работе с родителями должен иметь опыт работы и тесного

взаимодействия со взрослыми людьми, желательно образование психолога. Остальные волонтеры могут быть студентами последних курсов педагогической или медицинской направленности, которых обучит специальный педагог центра ФИО. Волонтеров можно искать в ВУЗах города, а по работе с родителями искать как через сотрудников, знакомых, так и дать объявление в соцсетях, на веб-сайте. Отбором займется руководитель, и два сотрудника ФИО.			
Кто будет ответственным (координатором) за работу с волонтером? Ответственным за работу с волонтерами будет ФИО.			
Какие документы должны принести волонтеры? Копию паспорта Копию диплома Краткое резюме (если есть) Справку о несудимости (для тех, кто с детьми будет работать)			
Цели и задачи для работы с волонтерами - развитие детей с инвалидностью в центре и на дому, - оказание психологической помощи родителям детей с инвалидностью, - развитие волонтерской группы для помощи центру.			
Какими принципами они должны руководствоваться Честность, сострадание, взаимопомощь...			
С какими документами они должны ознакомиться и расписаться Соглашение, Политика по защите Детей, Этический Кодекс и др.			
Какое обучение и как часто должны проходить волонтеры? Кто проводит обучение? 1 день (2 часа) – об организации и задачах волонтера. 1 день – о работе с детьми на дому и т.д.			
Кто будет мониторить их деятельность, как часто должны предоставляться отчеты и кто? ФИО - координатор по работе с волонтерами. Отчетность каждую неделю по готовому шаблону.			
План работы для волонтеров:			
Деятельность	Волонтер / Ответственный	Сроки	Ожидаемые результаты
Обучение ФИО волонтеров – про организацию и работу с детьми на дому	ФИО волонтеров ФИО координатора	1 неделя	Отчет по результатам семинара. Предоставлен раздаточный материал.
Составление графика отбора и посещения детей на дому	ФИО координатора	2 неделя	Составлен график.

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Общие правила:

- Волонтер — тот человек, который не прячется за формальные рамки просьб. Думайте. Старайтесь облегчить жизнь своему подопечному ребенку и его семье: если вы пришли читать книжки, но видите, что нужно полить цветы или прибраться в комнате — по возможности нужно это сделать.
- Нужно постараться узнать все контакты людей, которые так или иначе помогают вашему подопечному: иногда бывает нужно срочное решение, которое может принять только родственник, или нужна срочная помощь соседей.
- Когда приходите или звоните родителям подопечного, представьтесь как можно более подробно: “Здравствуйте, меня зовут... Я волонтер с центра, где зарегистрирован ваш ребенок... Вы недавно звонили по телефону к нам и просили о такой-то помощи. Меня направил координатор... Я готов вам помогать”.
- Если вы что-то кому-то обещаете, это нужно исполнить. Если выполнить не получается, пожалуйста, заранее предупреждайте об этом того, кому обещали. Чем раньше вы предупредите — тем лучше.
- Если вы не врач и у вас нет медицинского образования, не беритесь оказывать медицинскую помощь, ставить диагноз и советовать какое-либо лечение. Этим должны заниматься специалисты.
- Без согласования с координатором волонтеров, не давайте деньги или не покупайте вещи. Умейте вежливо отказывать просьбам финансового или материального характера. Есть исключения, но это должно заранее обсуждаться с координатором.

Отношения с родственниками подопечных:

- У большинства наших подопечных есть родственники разной степени родства. Постарайтесь не удивляться, обнаружив, что у “вашего” ребенка есть родственники. Если человеку нужна помощь — мы должны ее оказать.
- Лучше всего, если вам удастся наладить хороший контакт с родственниками. Если контакт не удастся, старайтесь сохранять нейтралитет.
- Не выступайте ни на одной из сторон в случае конфликта между семьей подопечного и его родными, не поддерживайте никого. Цель вашего нахождения там — оказывать конкретную помощь.
- В случае возникновения конфликта или сложной ситуации обязательно сообщите координатору и приостановите посещение семьи.

Личная безопасность:

- Не стоит давать свой номер телефона во время первого визита к подопечному. Договоритесь, что вы сами будете звонить семье, а если есть какая-то необходимость, советуйте звонить на рабочий номер центра.
- Не берите на себя большую ответственность, чем та, которую можете вынести. Если подопечному требуется больше времени, чем то, которым вы располагаете, сообщите координатору, чтобы он нашел второго волонтера.

Взаимодействие с госструктурами:

- Мы не замещаем собой государственные органы, мы делаем то, что выходит за рамки их деятельности. Не бойтесь звонить за своего подопечного в органы социальной защиты, здравоохранения или образования.
- С госструктурами необходимо быть настойчивым, выдержанным и вежливым. Везде работают люди, и к ним можно найти подход.

Экстренные и трудные случаи:

- Помните всегда, что ответственность за ваше дело лежит на координаторе, поэтому, если вы попали в сложную ситуацию или сомневаетесь, не знаете, как поступить, — звоните ему!

- Если телефон координатора недоступен или не получается решить ситуацию с его помощью — звоните за советом в центр по телефону _____.

Помощь специалистов:

- Если у вас или ваших подопечных возникли какие-либо специфические вопросы, которые можно решить с помощью специалистов в центре, вы можете звонить координатору.
- Если вам не хватает каких-то медицинских навыков и знаний по уходу — попросите координатора организовать визит специалиста, чтобы она показала и объяснила на месте, что и как нужно делать.
- Для работы с вашим подопечным центр должен провести для вас обучение.

Важно!

- Помогая другим людям, не забывайте о своих родных.
- Считайте, что все, что вы делаете, вы делаете для себя. Не стоит ждать благодарности от подопечных. Чем быстрее и лучше вы это поймете, тем радостнее вам будет помогать.
- Скорее всего, вас ждут некоторые разочарования на этом пути: не все будет идти так, как вам представляется. Относитесь к этому спокойно. Главное качество волонтера — постоянство!

Относитесь к своей деятельности творчески! Любая инициатива приветствуется. Если вы со временем захотите поучаствовать в других наших направлениях — пожалуйста. Можно совмещать разную деятельность и пробовать себя везде.

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Памятка волонтерам

О чем следует помнить, отправляясь в дневной центр.

1. Приходите к детям только в том случае, если Вами движет не любопытство, не поиск острых ощущений, не чувство долга, не попытка уйти от своих забот и проблем, погрузившись в чужие, и не желание заработать “спасибо” за Ваши добрые дела, а потому, что такой способ провести время вам важен и ценен.
2. Всегда помните, что вы сами приняли решение придти в дневной центр, вас никто не просил и не заставлял.
3. То, что вы делаете, вы делаете для себя не меньше, чем для детей, а поэтому не рассчитывайте на благодарность.
4. Занимаясь другими детьми, не забывайте про своих, вы за них в большем ответе.
5. Не превращайтесь в рыцаря одиночку, это трудно, но это позволяет избежать крупных ошибок и действовать эффективно.
6. Если вы пришли к кому-то, кто уже занят делом и вам показалось, что вашу помощь не оценили, не расстраивайтесь это у вас пройдет. См. пункт № 3.
7. Если вы не играете в благородство, делайте добрые дела открыто. Да, это налагает ответственность, но иной путь опасен для дела.
8. Не ищите в этом славы.
9. Волонтер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить. Не спешите делать добро - иначе оно может превратиться в зло. Сначала полностью уясните ситуацию, определитесь, сможете ли вы помочь этому ребёнку, чем, в каком порядке и как быстро.
10. Более всего опасна жалость. Либо она унижает ребенка, либо провоцирует использовать вас. Ребенку, даже нуждающемуся в помощи, важны принятие и уважение, но не жалость.
11. Старайтесь строить с детьми партнерские дружеские отношения, но, в то же время, сохранять разумную дистанцию, не давать никаких обещаний, не оставляйте свой телефон и адрес, в затруднительных случаях обращайтесь за советом к координатору и другим волонтерам, имеющим большой опыт общения с такими детьми. Не следует никого приручать. Не заменяйте детям отца

или мать, вы ими не станете, а ребенок получит еще одну порцию разочарования и недоверия к взрослым, когда вы уйдете из центра навсегда.

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

13. Будьте скромнее в одежде, поведении и поступках. Не привлекайте внимание своим служебным положением или финансовыми возможностями ни перед детьми, ни перед персоналом. Кроме того, это может вызвать попрошайничество как со стороны детей, так и со стороны администрации.

14. Старайтесь быть детям положительным примером. Проявляйте доброту, дружелюбие, толерантность, честность, и тогда они будут стараться быть такими.

15. Уважайте правила жизни центра. Помните, что вы на чужой территории. В центре ни в ком случае нельзя курить и пить даже пиво. У находящихся там детей могут быть реакции, а ваше поведение может послужить своего рода спусковым механизмом.

16. Вы не бог. Вас ждут неудачи и разочарования, не ждите 100% результата. Если вы покажете результат с 1 из 20 детей, с которыми вы работали, это хороший результат. Если вы поможете ребенку и родителям поверить в себя - ваша жизнь уже прожита не зря.

17. Если вы сделали ошибку, не посыпайте голову пеплом, признавайте ее, исправляйте её немедленно. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

18. Научитесь расслабляться, не берите на себя ответственности больше, чем сможете переварить.

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Разрешение на фотосъемку детей до 18 лет

Для изменения отношения общества в этом вопросе, у нас будет возможность публиковать документы и проекты с их фотографиями в СМИ. Это может быть во время работы ребенка в дневном центре, классе или дома, его сочинение, творческая работа, изображение, отчеты по исследовательской работе, фотографии учащихся класса (дневного центра или школы) или во время социальных мероприятий.

Мы будем публиковать эти документы только с вашего письменного разрешения.

Пожалуйста, ознакомьтесь с правилами размещения материалов учащихся в СМИ. Спасибо за ваше понимание и сотрудничество.

Размещая материалы (фото и работы) учащихся, мы будем руководствоваться следующими правилами:

- Только имя ребенка указывается в материалах для СМИ, фамилия каждый раз указывается индивидуально с разрешения родителей.
- Возможно изменение имени и фамилии ребенка, если родитель согласен только на размещение фотографии.
- Не разрешается издавать материалы с номером телефона вашего ребенка и адресом.
- Не разрешается издавать материалы, содержащие любую информацию, указывающую на местоположение ребенка в точный час, кроме нахождения его в дневном центре/школе или участия в социальной деятельности.
- Не разрешается публикация материалов, содержащих нежелательный материал или содержащих прямые или косвенные ссылки на такой материал.
- Не разрешается публикация материалов, которые могут вызвать нездоровый интерес.

- Перед публикацией материалы должны быть рассмотрены и одобрены опекуном или родителем ребенка.

Пожалуйста, выберите с чем вы согласны и поставьте подпись напротив.

Я, родитель:

- не разрешаю размещать личные семейные фото с ребенком, _____
- не разрешаю указывать фамилию и имя ребенка, но разрешаю фото, _____
- другое _____ (укажите)

Разрешение опекуна или родителя:

Я, _____ предоставляю разрешение публиковать материалы моего(их) ребенка/детей в СМИ в соответствии с правилами, описанными выше.

Если у опекуна/родителя несколько детей, то ФИО тех детей, которые могут появиться в СМИ:

Подпись родителя/опекуна: _____ город/село _____

Дата: _____

Это разрешение будет действительно до тех пор, пока вы сами не захотите изменить эту форму и отозвать или подписать новое разрешение. В случае возникновения проблем, связанных с публикацией материалов в СМИ, вы можете связаться с контактным лицом: _____ по тел. _____ адресу: _____

Подпись контактного лица, получившего разрешение _____

Составлено в январе 20?? г.
Пересмотреть в январе 20?? г.

Проверочный лист:

Наименование документа	Волонтер информирован и/или подписался
План по работе с волонтерами	
Миссия, цели и направления организации	
Контакты ответственного лица	
Анкета волонтера	
Политика по защите детей	
Этический кодекс	
Памятка по работе с детьми в центре и на дому	
Правила в офисе и с компьютером	
Договор с волонтером	
Разрешение на фото-съемку детей до 18 лет	
Правила и регулярность отчетности	

7. Контакты некоторых волонтерских организаций

Организации в Бишкеке

AIESEC

молодежная организация, которая дает молодым людям возможность раскрыть и развить свой потенциал с целью создания позитивного воздействия на общество.

720000, Бишкек

Абдрахманова 170В, ТЦ “МОТО”, 3 этаж, офис №38

Тел.: 0312 899 853, 0700 477 041

kyrgyzstan.aiesec@gmail.com

<http://aiesec.kg/>

ОО “Альянс по репродуктивному здоровью”

Планирование семьи, Профилактика ВИЧ/СПИД/ПАВ, волонтерская сеть во всех регионах страны

Центральный офис: Бишкек, ул.Киевская 55

Тел.: 0312 663 144

rhak@infotel.kg

www.rhak.kg

ENACTUS

Студенческая организация, направленная на раскрытие предпринимательского духа и талантов к созданию добра в мире.

Бишкек, ул. Фрунзе 429 б, здание гостиницы “Достук”

Тел.: 0771 664 346

enactuskyrgyzstan@gmail.com

ОО “Молодежная сеть равного обучения Y-PEER”

Молодежная сеть, объединяющая молодых людей в 52 странах мира созданная по инициативе Фонда ООН в области народонаселения (ЮНФПА) по использованию комплексного подхода в работе с молодежью при участии самой молодежи

г. Бишкек, ул. Боконбаева 177

Тел.: 0312 315 555, 0312 316 100

office.ypeer@gmail.com, info@y-peer.kg

www.ypeer.kg

ОФ “Instream”

Развитие молодежи посредством реализации образовательных, профессиональных, практических программ развития

Бишкек, Отель Хаятт Ридженси

ул.Абдрахманова 191, офис 121

Ош, ул.Ленина, 323

Тел.: 0312 899 007

instreamkg@gmail.com

<http://instream.kg/>

Молодежное движение “Я люблю Кыргызстан”

Развитие потенциала молодежи, волонтерская сеть

Бишкек, ул.Панфилова 190-11

Тел.: 0312 908 804
mdkyrgyzstan@gmail.com

ОБФ "Элим Барсынбы"
Благотворительность
Бишкек, ул.Фрунзе 387
Тел.: 0312 898 632
<http://www.elimbar.kg/>

ОО "Волонтер" при Республиканской молодежной бирже труда
Бишкек, Боконбаева 99
Тел.: 0312 660 568, 0312 661 907

Организации в регионах:

Общественное Объединение Центр Развития Гражданских Инициатив "Айкөл"
Поддержка местных инициатив НПО, инициативных групп, жамаатов по повышению потенциала и продвижению гражданских интересов
724205, Таласская область, г. Талас,
ул. Бердике Баатыра, 210
Тел.: 03422 53710, 55588,
Факс: 03422 53967,
cidcaikol@gmail.com

ОО "Молодые лидеры Нарына"
Содействие в сфере социально-экономического развития сельских сообществ, через активизацию общин, содействие человеческому развитию и поддержка инициатив местной молодежи направленных, как на собственное развитие, так и на решение существующих социальных проблем, путем вовлечения самой молодежи.
г.Нарын, улица Ленина 46
Тел.: 0700 403 083
yleaders@mail.ru

ОО "Молодежь Лейлека"
Повышение гражданской активности молодежи
Баткенская область, г.Исфана
Тел.: 03656 51206
temyshin@yandex.ru

ОФ "Развитие молодых граждан"
Поддержка и создание благоприятных условий для устойчивого социально-экономического, культурного развития, защиты прав и продвижение интересов молодежи, формирования мировоззрения у молодежи к религиозной терпимости и пропаганды мира, к жизни без войн, конфликтов, насилия, здорового образа жизни
г. Жалал-Абад, ул. Токтогула 40-2
0778 488 440
0778 619 191
asylbek21@yandex.ru, murataly@yandex.ru

Молодежная Волонтерская Организация "Лидерство"

неправительственная организация, которая объединяет молодежные инициативы и сеть активных волонтеров.

722200, г. Каракол

ул. Ленина 138

Тел./факс: 03922 54722, 0555 837 225

Leadership2005@rambler.ru, Leadership2005i@gmail.com

<http://www.leadership.kg/index.php/ru/>

Филиал общественного объединения “Альянс по репродуктивному здоровью”

г. Каракол, ул. Тыныстанова 61/4

Тел.: 03922 50631, 50632

rha@issyk-kul.kg

Представительство Национального Общества Красного Полумесяца

г. Каракол

Тел.: 03922 55588, 50927, 57907

Youth of Osh

повышение гражданской активности молодежи КР путем усиления ее потенциала и продвижения ее интересов в обществе

г. Ош, ул. Карасууйская 8/А

Тел.: 03222 47276, 03222 47423

Факс: 03222 30835

contact@youthofosh.kg

<http://www.youthofosh.kg/>

ОО “Молодые юристы Оша”

Бесплатные юридические консультации

Тел.: 0555 180 810

mr._marat@mail.ru

Ошский филиал “МЦ Интербилим”

г. Ош, ул. Ленина 335/11

Тел.: 03222 21534, 03222 22952

Южное региональное Представительства Национального Общества Красного Полумесяца

г. Ош, ул. Баялинова

Тел.: 03222 22815

Международные организации

Национальное общество Красного полумесяца Кыргызской Республики

Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца стремится предотвратить и облегчить страдания людей во время социальных кризисов, значительно расширив свою деятельность

г. Бишкек, бульвар Эркиндик, 10

Тел.: 0312 300 190, 300 181 (координатор волонтерской сети)

Факс: 0312 300 319

info@redcrescent.kg

JICA

Японское агентство международного сотрудничества
международные волонтеры разных специальностей для дневных центров
Бишкек, Раззакова 15
Тел.: 0312 900 270
Факс: 0312 900 279

Волонтеры ООН

Способствует миру и развитию во всех странах мира
Бишкек, проспект Чуй 160
Тел.: +996 312 611205
gemma.carnacete@undp.org

8. Источники:

М.Ефремова, "Руководство по работе с волонтерами (Методическое пособие)"
Citizens Information Board "Managing Volunteers. A good Practice Guide". 2008
Рудова А., "Россия без сирот", памятка волонтерам по материалам, выпуск № 18 23.09.2005
Е.Альшанская, руководитель БФ "Волонтеры в помощь детям-сиротам", презентация
"Добровольчество"
С.Ибраимова, вице-президент АУЦА, материалы для пособия по волонтерству
Проект ХелсПром "Поддержка детей с инвалидностью в КР" за счет гранта Фонда Биг Лоттери