



21

Как организовать деятельность ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Часть 1:

**Добровольческий центр
в местном сообществе**



Благотворительное общество "НЕВСКИЙ АНГЕЛ"

Санкт-Петербург
2012 год

ПРАКТИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕЧКА КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

**КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА
на территории
муниципального образования
*/На примере опыта Республики Татарстан/***

Часть 1
***ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР
В МЕСТНОМ СООБЩЕСТВЕ***



Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ»

**Санкт-Петербург
2012**

Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. /
под общ. ред. В.А.Лукиянова и С.Р.Михайловой.
СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012.
ISBN 978-5-903811-30-4

Ч.21: Как организовать деятельность Добровольческого центра на территории муниципального образования /На примере Республики Татарстан, часть 1 «Добровольческий центр в местном сообществе»/ Авторы В.Ю. Ермолаева, Д.Ю. Латыпова, А.Г. Синеглазова, К.А. Спиридонова, Цуриков А.М./ - 52 с.
ISBN 978-5-903811-51-9 (ч. 21)

Сборник подготовлен и издан в ходе реализации Программы «Вектор добровольчества – уверенность» Санкт-Петербургской региональной благотворительной общественной организации «Благотворительное общество «Невский Ангел» в 2012 году, при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации (субсидия из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций в соответствии с Соглашением № С-1113-АК/Д19 от 22.12.2011).

Издание предназначено для информационной и методической поддержки работы руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций и Добровольческих центров. Материалы издания будут также полезны руководителям государственных и муниципальных учреждений социальной сферы, специалистам общеобразовательных, средних специальных и высших учебных заведений, организующих внеучебный и воспитательный процесс молодежи, а также государственным и муниципальным служащим, участвующим в процессе поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

Распространяется бесплатно

ISBN 978-5-903811-51-9 (ч. 21)
ISBN 978-5-903811-30-4

© СПб ОО «Благотворительное общество
«Невский Ангел», 2012

© ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012



В брошюре «Как организовать деятельность Добровольческого центра на территории муниципального образования», часть I «Добровольческий центр в местном сообществе» представлено определение понятий, связанных с деятельностью Добровольческого центра, рассматриваются внутриорганизационные и внешние основы его деятельности, его роль в сообществе. Пособие создано на основе опыта специалистов в области добровольчества Республики Татарстан.



СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	5
2. Что такое Добровольческий центр?	9
2.1. Добровольческий центр: определение понятий	9
2.2. Организация работы Добровольческого центра в муниципальном образовании	17
2.3. Услуги Добровольческого центра	20
2.4. Как подготовиться к действиям?	22
3. Добровольческий центр в сообществе – «аспекты внешней жизни»	26
3.1. Аспект первый: анализ территории, на которой будет работать Добровольческий центр.....	27
3.2. Аспект второй: обучение	32
3.3. Аспект третий: организация и проведение сетевых мероприятий	34
3.4. Аспект четвертый: добровольческая биржа	36
3.5. Аспект пятый: поощрение добровольцев	47
4. Факторы, которые могут помешать деятельности Добровольческого центра	49



1. ВВЕДЕНИЕ

В последнее время в СМИ все чаще встречаются репортажи, статьи и заметки об оказанной добровольцами помощи, о добровольческих акциях и проектах. Безусловно, причин тому несколько: это и подготовка таких крупных мероприятий, как Олимпиада 2014 в Сочи, Универсиада 2013 в Казани, увеличение числа людей, принимающих участие в добровольческих действиях (события в Крымске, Туапсе, систематическая помощь на уровне местных сообществ), и собственно постепенное увеличение организаций, использующих добровольческий труд.

Рассказывая о добровольцах СМИ, как правило, транслируют мнение обывателя, которое состоит в том, что для того чтобы оказывать помощь нуждающимся или решать социальные проблемы современного общества необходимы желание помогать и инициатива, но не более. Постоянно упускается крайне важный момент – необходимы условия для развития и поддержки добровольческих инициатив, а именно инфраструктура добровольчества. Бодренкова Г.П. определяет ее как «эффективную систему, состоящую из следующих элементов:

А) концептуальная основа, обосновывающая роль добровольчества в обществе;

Б) специализированные организации, способствующие развитию добровольчества (локальные, региональные, национальные добровольческие центры);

В) активно действующие НКО;

Г) направленные усилия с целью популяризации идеи добровольчества среди населения;

Д) опытные руководители и специалисты добровольческих центров, общественных организаций, социальных служб, которые владеют методологией привлечения добровольцев;

Е) система обучения и обмена информацией;



Ж) пожертвования в виде материальных (оборудование и деньги) и людских (работа на общественных началах) ресурсов»¹.

Концепция развития добровольческого движения в Республике Татарстан² определяет «инфраструктуру добровольчества (волонтерства) – как условия для поддержки добровольческой деятельности. Инфраструктура включает в себя нормативно-правовую базу, субъекты реализации Концепции, институты поддержки, формы государственной и муниципальной поддержки, мероприятия, информационные площадки и др.».

В Республике Татарстан, как и в Российской Федерации, в целом работа по построению инфраструктуры только начинается:

- впервые получена поддержка Президента Республики Татарстан Минниханова Р.Н. и Правительства Республики Татарстан в реализации основных добровольческих проектов;

- приняты изменения в Закон Республики Татарстан «О молодежи и государственной молодежной политике»³, определяющие поддержку добровольчества одним из приоритетных направлений государственной молодежной политики;

¹ Бодренкова Г.П. Добровольчество в Российской Федерации: от настоящего к будущему, Москва, 2011.

² Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан №306 от 18 апреля 2011 года «Об утверждении концепции развития добровольческого движения в Республике Татарстан на период до 2013 года» http://prav.tatarstan.ru/rus/docs/post/post1.htm?page=60&pub_id=85220

³ Закон Республики Татарстан «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан» (в редакции Закона Республики Татарстан от 26 мая 2005года № 73-ЗРТ с изменениями от15 июня 2012года № 39-ЗРТ) - <http://gossov.tatarstan.ru/zakon/2>



- утверждены решениями Правительства Республики Татарстан Концепция развития добровольческого движения в Республике Татарстан на период до 2013 года, положения о «Личной книжке добровольца», о системе нематериального стимулирования добровольцев и о повышении квалификации специалистов сферы добровольчества;

- создана система обучающих программ и проектов по профильным направлениям деятельности добровольцев, и в целом по вопросам развития добровольческого движения;

- сложился комплекс мероприятий по поощрению добровольцев, состоящий из республиканских конкурсов «Доброволец года», «Благотворитель года», ведомственных поощрений добровольческого труда, а также ежемесячного (еженедельного) определения лучших добровольцев непосредственно в добровольческих объединениях;

- стало традиционным проведение сетевых мероприятий «Весенняя неделя добра», «Международного дня добровольца», республиканских благотворительных акций с участием добровольцев и инициированных самими добровольцами.

Наряду с этим, проведенный Региональной молодежной общественной организацией «Центр развития добровольчества в Республике Татарстан» весной 2012 опрос среди координаторов добровольческого движения муниципальных образований, выявил ряд основных проблем развития добровольчества «на местах». В опросе приняло участие 35 респондентов из 17 муниципальных образований, которым было предложено обозначить сложности, с которыми они сталкиваются. Далее представлен рейтинг наиболее часто встречающихся ответов:

- 88,6 % опрошиваемых говорят о низкой информированности населения о добровольчестве и возможностях участия в благотворительной деятельности;

- 80 % указывают на проблемы в привлечении молодежи к добровольческой деятельности, в том числе на длительный период (думаем, что здесь центральное место



занимает проблема текучки добровольцев, а также их участие не в разовых, а в долгосрочных проектах и непременно эта проблема взаимосвязана со следующим пунктом);

- 74,3 % пишут о низком уровне правовой и профессиональной грамотности специалистов, организующих деятельность добровольцев;

- 71,4 % сообщают об отсутствии материально технической базы для организации деятельности и неумении привлекать средства для реализации социальных инициатив;

- 45,7 % заявляют об отсутствии поддержки со стороны администрации/ органов власти муниципальных районов;

- 28,6 % обращают наше внимание на недостаток нормативно-правовой базы в области добровольчества.

Как мы видим, векторов развития добровольчества более чем достаточно, и этот процесс в некотором смысле, можно сравнить со строительством большого и очень красивого здания. Но всем нам известно, что каким бы не был красивым проект этого здания, какими бы профессионалами, ни были его строители, и какой бы позитивной и нужной не была общая идея постройки, без крепкого основания оно не выстоит. Для здания, этой основой является фундамент, для добровольчества – **ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР**.

Основная цель данного информационно-методического пособия помочь в организации деятельности добровольческого центра в муниципальном образовании и поделиться опытом в области использования социальных технологий.

Актуальную информацию по вопросам развития, поддержки добровольческого движения в Республике Татарстан вы можете получить на сайте www.dobro116.ru или перейдя по ссылке в контакте <http://vk.com/feed#/clubdobro116>.



2. ЧТО ТАКОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР?

2.1. ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Что представляет собой добровольческий центр? Это некоммерческая организация, оказывающая административную, ресурсную, организационную, информационную и методическую поддержку добровольческим организациям, а также учреждениям, привлекающим к своей деятельности добровольцев. Но, кроме того – это один из лучших механизмов стимулирования развития добровольческого движения, привлечения граждан к добровольческой деятельности, развитию и реализации позитивных гражданских инициатив, популяризации идей и ценностей добровольчества, а также хороший инструмент для налаживания межсекторного взаимодействия.

Что представляет собой добровольческий центр? Это профильная некоммерческая организация или ее часть (структурное подразделение, программа), предметами деятельности которой являются вопросы поддержки добровольческих инициатив граждан и организаций, вопросы развития добровольчества в качестве социально значимого явления⁴.

Добровольческие центры имеют следующие идентификационные характеристики:

- продвижение ценностей, практики и признания добровольчества;
- создание людям возможности быть добровольцами;

⁴ Рабочая книжка № 1 участника стажировки в Санкт-Петербурге «Функции и услуги добровольческих центров», 30 июля- 3 августа 2012года, СПб ОО Благотворительное общество «Невский Ангел»



- содействие всем заинтересованным организациям в управлении добровольческими ресурсами;
- участие в выработке стратегий для решения проблем территорий с учетом мобилизации добровольческого потенциала граждан;
- адвокация⁵ добровольцев и добровольческих организаций перед лицом общества и государства;
- развитие партнерств, в т.ч. деятельность в межрегиональных и международных программах и сетях.

Еще одной важной составляющей инфраструктуры добровольчества является добровольческое объединение. Добровольческое объединение – это некоммерческая организация или незарегистрированное добровольное объединение граждан, созданное для решения одной или нескольких актуальных проблем местного сообщества, или общества в целом силами добровольцев.

Особенно важно понимать разницу между Добровольческим центром и Добровольческим объединением. Если Добровольческое объединение оказывает непосредственную помощь нуждающимся, будь то дети, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, одинокие пенсионеры, люди с ограниченными возможностями и т.д., то основная направленность Добровольческого центра - это оказание помощи и поддержки Добровольческим объединениям и организациям, привлекающим к своей деятельности добровольцев.

⁵ Адвокация (англ. *advocacy*) - общественная кампания, направленная на представительство и защиту прав и интересов определённой социальной группы. Термин из практики общественных организаций, <http://ru.wikipedia.org>



Для развития добровольческого движения в целом важны как Добровольческие центры, так и Добровольческие объединения. В нашем методическом пособии большее внимание будет уделено организации работы Добровольческих центров, хотя ряд инструментов и методик, описанных ниже, может использовать в своей деятельности и любое Добровольческое объединение.

Итак, Добровольческий центр, как и любое объединение граждан, любая организация или учреждение имеет определенные цели своего существования. По мнению Благотворительного общества «Невский Ангел» (г. Санкт-Петербург) целью деятельности Добровольческого центра является обеспечение благоприятных условий для граждан, государственных, муниципальных и некоммерческих организаций социальной сферы в области добровольчества и поддержка добровольческих инициатив.

Основными задачами деятельности Добровольческого центра могут быть:

- информирование, просвещение, вовлечение, поддержка и стимулирование населения для участия в добровольческой деятельности в социальной сфере, уделяя особое внимание поддержке молодежного добровольчества;

- ресурсная поддержка и предоставление базового комплекса услуг для организаций социальной сферы в области стимулирования, поддержки и развития добровольчества в решении социальных проблем территории, повышения социально-экономической эффективности добровольного труда;

- содействие созданию и функционированию структур поддержки добровольчества на различных уровнях, а также в профильных организациях социальной сферы;

- соединение потребностей организаций социальной сферы в добровольческих ресурсах с интересами граждан к добровольческой деятельности и добровольному труду;

- повышение квалификации, обучение и подготовка новых кадров в области управления добровольцами;



- проведение исследований, обобщение информации, распространение опыта и технологий в области добровольчества;

- внедрение в практику эффективных форм вовлечения граждан в добровольческую деятельность и методов организации добровольного труда;

- привлечение государственных, муниципальных и негосударственных организаций социальной сферы, коммерческих компаний, СМИ, частных доноров и авторитетных персон к решению вопросов, связанных со стимулированием добровольчества;

- содействие расширению финансовой и материально-технической базы для развития системы поддержки добровольческих инициатив.

В зависимости от территории, на которой действует Добровольческий центр, можно определить наиболее часто встречающиеся в практике виды Добровольческих центров:

- региональный;

- муниципальный (местный);

- в учебном заведении (Добровольческое агентство⁶).

⁶ Технология «Добровольческое агентство в местном сообществе» была разработана, описана и внедрена в практику социальной работы на территории одного из муниципальных образований Санкт-Петербурга в 2002 году в рамках международного проекта «SURE/УВЕРЕННОСТЬ», реализованного при поддержке программы TACIS Благотворительным обществом «Невский Ангел» (Санкт-Петербург) и Институтом пожилых «Кунтокалли» (Хельсинки).

Технология «Студенческое добровольческое агентство» была разработана, описана и внедрена в практику в ряде учебных заведений в 2011 году в рамках проекта «Вектор добровольчества – Студенческие Добровольческие Агентства», реализованного при поддержке грантом РОО «Институт проблем гражданское общество» Благотворительным обществом «Невский Ангел» (Санкт-Петербург).



Рассмотрим подробнее структуру, формы организации работы и услуги муниципального (местного) Добровольческого центра.

Муниципальный центр по поддержке добровольческих (волонтерских) инициатив (далее - МДЦ) – муниципальное учреждение, основными задачами которого являются развитие и координация деятельности добровольцев и добровольческих объединений на уровне муниципального образования Республики Татарстан, информационное, организационное, методическое обеспечение их деятельности, освещение в средствах массовой информации⁷.

Вместе с тем, МДЦ может быть создан и в виде:

- общественного объединения на базе существующей организации;
- самостоятельной общественной организации;
- муниципального учреждения или структурного подразделения действующего муниципального учреждения.

Наши коллеги из Санкт–Петербурга (С. Р. Михайлова и В.А. Лукьянов) - провели сравнительный анализ специфики деятельности СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел» в качестве общественного Добровольческого центра и государственного Центра поддержки добровольческих инициатив, действующего в Санкт-Петербурге (таб.1):

⁷ Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан №306 от 18 апреля 2011 года «Об утверждении концепции развития добровольческого движения в Республике Татарстан на период до 2013 года» http://prav.tatarstan.ru/rus/docs/post/post1.htm?page=60&pub_id=85220.



ХАРАКТЕРИСТИКИ	Добровольческий центр как общественная организация	Добровольческий центр как бюджетное учреждение
ФУНКЦИИ	<p>Продвижение и популяризация идей и ценностей добровольчества, их гражданская защита, развитие добровольчества (периодически координирование действий Добровольческих объединений).</p>	<p>Продвижение и популяризация идей и ценностей добровольчества, поддержка добровольческих инициатив, предоставление комплекса услуг добровольцам и организациям (периодически координирование действий Добровольческих объединений).</p>
	<p>Выработка и распространение технологий, экспериментальная деятельность (пилотные проекты).</p>	<p>Гарантированная система поддержки, использование и распространение технологий.</p>
	<p>Инициирование консолидированных действий разных организаций (возможна и ресурсная эпизодическая поддержка из бюджетных (гос. заказ, закупка услуг) и внебюджетных средств (гранты, донорские, спонсорские и др. пожертвования).</p>	<p>Поддержка консолидированных действий разных организаций, в том числе ресурсная из местного бюджета и внебюджетных средств.</p>



	<p>Стимулирование сотрудничества, в области добровольчества в т.ч. межсекторного, поиск и выработка механизмов взаимодействия (например, инициирование и участие в создании и работе Координационных и консультативных советов, Рабочих групп).</p>	<p>Поддержка сотрудничества, в том числе межсекторного в области добровольчества и обеспечение механизмов взаимодействия (например: проведение опросов, сбор предложений, подготовка документов и продвижение их по иерархии власти, информирование общественности).</p>
	<p>Мониторинг, контроль и оценка эффективности добровольческой деятельности любыми приемлемыми для организации методами, выработка инновационных методов и предложений органам власти.</p>	<p>Мониторинг, контроль и оценка эффективности добровольческой деятельности, в соответствии со стандартами деятельности Добровольческого центра.</p>
УСЛУГИ	<p>Гарантированных ежедневных нет, есть постоянное взаимодействие и информационная поддержка, создание временных рабочих групп, координационных комитетов (например, по проведению Весенней недели добра, молодежных лагерей, форумов и пр.).</p>	<p>Комплекс гарантированных стандартизированных ежедневных услуг и комплекс мероприятий в соответствии с утвержденными планами и нормативами.</p>



КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ	Добровольцы потенциальные (граждане) и действующие, НКО и ГУ, органы власти, коммерческие компании.	Добровольцы потенциальные (граждане) и действующие, НКО и ГУ, органы власти, коммерческие компании.
ФИНАНСОВЫЕ РЕСУРСЫ	Гранты, субсидии, целевые и нецелевые пожертвования, гос. заказ, платные услуги, целевой капитал.	Бюджет региональный, внебюджетные привлеченные ресурсы.
МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА	Могут быть проблемы с помещениями и коммунальными услугами, недостаток оборудования, рабочих мест и расходных материалов.	Гарантированное достаточное обеспечение деятельности, включая помещения, оборудование, расходные материалы, безопасность - в соответствии с комплексом предоставляемых услуг и планами мероприятий.
ПЕРСОНАЛ	Не гарантирован, меняющийся, чаще на добровольных началах. Обычный вариант – привлечение персонала по текущему проекту к исполнению работ ДЦ.	Гарантирован, в соответствии с утвержденной структурой Добровольческого центра и его функциями.

На сегодняшний день сложно говорить о том, какая именно организационно - правовая форма должна быть у Добровольческого центра. Есть примеры эффективно работающих центров в России как в форме общественных организаций (Пермь, Самара, Нижний Новгород, Санкт-Петербург), так государственных учреждений (Липецк, Санкт-Петербург, Москва). Основным критерий успешной деятельности - квалифицированные кадры, которые помогают организации находить точки роста в имеющихся условиях.



2.2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Переходя к определению структуры или каркаса Добровольческого центра необходимо начать с определения миссии. Несмотря на то, что определение миссии дело внутреннее, то, как будет позиционировать себя Добровольческий центр в местном сообществе, существенно будет сказываться на его имидже и определении дальнейших партнеров.

Цель МДЦ – создание условий для развития и поддержки добровольческого движения на территории муниципального образования.

В число основных задач МДЦ, перечисленных в определении, необходимо добавить следующие:

- проведение обучения для лидеров Добровольческих объединений, специалистов учреждений привлекающих к своей деятельности добровольцев;
- налаживание взаимодействия с органами власти, организациями и учреждениями, заинтересованными в развитии добровольчества;
- сбор и анализ информации о планируемых и реализованных добровольческих мероприятиях, актуальных потребностях добровольческих организаций, ведение базы данных добровольцев и добровольческих объединений муниципального образования;
- участие в реализации межмуниципальных, региональных и межрегиональных добровольческих проектах, программах, мероприятиях;
- популяризация идей и ценностей добровольчества среди представителей местного сообщества.

Необходимо обратить внимание, на то, что данный перечень задач может изменяться в зависимости от приоритетов вашего МДЦ, а так же потребностей клиентов (целевой



аудитории) МДЦ, добровольческих организаций существующих на территории местного сообщества.

Базовая организационная структура МДЦ может быть следующей (рис.1)



Следует отметить, что различные дополнительные разделы и направления могут быть легко добавлены в данную структуру исходя из индивидуальных потребностей каждой отдельно взятой организации или изменяющихся потребностей территории.

Важным моментом является правильное определение целевой аудитории, для которой осуществляет свою деятельность МДЦ. Существует разделение на первичную и вторичную целевые аудитории.

Первичная целевая аудитория или основные клиенты – это группа, которая получает непосредственную выгоду от деятельности организации (ресурсы, любые виды содействия, обучение для улучшения качества работы и т.д.).

Вторичная целевая аудитория или косвенные клиенты – это группа, которая получает опосредованную выгоду от деятельности организации (положительные изменения, полезные данной целевой аудитории, производятся первичной целевой группой).

Основными клиентами или первичной целевой аудиторией МДЦ, являются добровольческие объединения, организации, привлекающие к своей деятельности добровольцев и действующие на территории муниципального образования, добровольцы и те, кто хочет ими стать.

Косвенными клиентами или вторичной целевой аудиторией являются благополучатели⁸, органы местного самоуправления и государственной власти, СМИ, коммерческие организации.

⁸ **БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЬ** (англ. recipient of benefit) - гражданин или юридическое лицо, в интересах которого осуществляется благотворительная деятельность; лицо, получающее благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев. <http://www.pravoteka.ru/enc/>.



2.3. УСЛУГИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА

Услуги МДЦ следует разделять с учетом целевой аудитории.

Основной комплекс (набор) услуг Добровольческого центра может включать в себя (таб. 2):

Услуги для добровольческих объединений и организаций, привлекающих к своей деятельности добровольцев	Услуги для добровольцев и тех, кто хочет ими стать
Формирование и ведение баз данных организаций, привлекающих к своей деятельности добровольцев	Предоставление добровольческих вакансий
Формирование баз данных добровольцев	Поддержка инициатив добровольцев
Формирование, обновление базы данных добровольческих вакансий	Обучение по различным вопросам
Ведение работы по выдаче «Личной книжки добровольца»	Организация работы по стимулированию добровольческой активности
Методическая, организационная, ресурсная поддержка	Адвокация добровольцев
Обучение специалистов по вопросам организации работы с добровольцами	Поощрение добровольческой активности
Поиск средств (фандрайзинг) для реализации добровольческих проектов	Организация участия добровольцев в межмуниципальных, региональных, российских и международных добровольческих проектах и программах
Реализация программ и проектов с участием добровольцев	Организация работы добровольческого клуба
Предоставление площадки для обмена опытом по вопросам организации работы добровольцев	Информирование широкой общественности о добровольчестве, с использованием СМИ



Проведение кампаний, мероприятий, акций и т.д. по привлечению благотворителей и добровольцев
Проведение мероприятий
Информирование широкой общественности о добровольчестве, с использованием СМИ
Реклама благотворительной деятельности, включая добровольчество
.....

Дополнительный комплекс (набор) услуг Добровольческого центра может включать (табл. 3):

Благополучатели	Органы местного самоуправления и государственной власти	СМИ	Коммерческие организации
Поиск и заполнение предоставленных добровольческих вакансий			
Обучение специалистов, работающих с добровольцами, координирующими добровольческие программы, проекты, или занимающихся популяризацией добровольчества			
	Методическая, организационная помощь в реализации программ корпоративного добровольчества		
	Предоставление услуг по ведению баз данных организаций, привлекающих добровольцев,		



	владельцев «Личной книжки добровольца», добровольцев и т.д.		
Предоставление информации, включая статистическую, о добровольческом движении в муниципальном образовании			

2.4. КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ДЕЙСТВИЯМ? ⁹

Для начала любой деятельности необходимо понять, кому эта деятельность принесет пользу? Ответить на этот вопрос позволит нехитрый прием «Анализ актуальных проблем местного сообщества».

Все мы являемся представителями того или иного местного сообщества. Если рассматривать это понятие в широком смысле, то окажется что любая группа людей, проживающая на одной территории, уже может считаться местным сообществом. Но в нашем случае, понятие «местное сообщество» будет рассматриваться более узко, как совокупность лиц проживающих на одной территории и имеющих общие интересы, в данном случае в сфере добровольчества.

Анализ местного сообщества строится на основании двух критериев:

- Кому может быть полезна деятельность вашей организации в первую очередь (непосредственная целевая группа);

- Кто может получать опосредованную выгоду (партнеры, спонсоры) от деятельности вашей организации и стать вашим партнером в реализации уставных целей и задач.

⁹ По материалам «Системное развитие добровольчества в России: лучшие практики» / Сборник материалов. – М., 2010



Для того, что бы результат составления карты местного сообщества был максимально эффективным, мы предлагаем разрабатывать и заполнять таблицы, которые предоставят возможность определить возможных партнеров, благополучателей и составить краткое описание будущего муниципального добровольческого центра. Подобный анализ можно провести буквально в «домашних» условиях потратив немного времени.

После завершения такого анализа, станет наглядно видно, как необходимо построить работу МДЦ, и какие виды услуг необходимы добровольческим объединениям вашего муниципального образования.

После аналитической части наступает момент определения материальной ресурсной базы, так как для работы просто необходимы, по меньшей мере, крыша над головой, столы, стулья, набор техники и т.д. Большим плюсом для организации может стать наличие подобных ресурсов в распоряжении органов местного самоуправления (сферы молодежной политики, социальной защиты, образования и т.д.) и желание их предоставить. Так сразу решаются два значимых вопроса:

1. собственно материально-ресурсное обеспечение;
2. основной партнер организации на период ее становления.

Но для того, что бы данное партнерство было максимально полезным и выгодным обеим сторонам, рекомендуется заключать письменное соглашение о сотрудничестве в сфере развития добровольчества. Такое соглашение может быть оформлено в виде договора о сотрудничестве, партнерского соглашения или обычного двухстороннего договора.

Существует еще один важный аспект подготовки организации к началу работы, составление календарного плана работы и перечня вакансий для добровольных помощников.



Так как основными функциями МДЦ является поддержка добровольческих инициатив молодежи и стимулирование добровольческой активности на территории муниципального образования, при составлении календарного плана необходимо учитывать как потребности добровольческих организаций и объединений, собранные в ходе составления карты местного сообщества, так и основные, и наиболее значимые добровольческие мероприятия, проходящие, как в муниципальном образовании, в республике, так и в России в целом. Внешний вид подобного календарного плана может быть выбран Вами самостоятельно, исходя из удобства его составления и применения.

Что касается перечня вакансий для добровольных помощников, он составляется исходя из направлений деятельности организации, актуальных в местном сообществе. Существуют добровольческие вакансии, в которых МДЦ нуждается постоянно, а есть периодические вакансии, потребность в которых возникает иногда. К вакансиям постоянно необходимым в организации можно отнести:

- помощника руководителя МДЦ,
- координатора по направлениям деятельности МДЦ,
- молодежного лидера МДЦ.

Если организация сможет заручиться поддержкой ответственных добровольцев, которые возьмут на себя деятельность по данным направлениям, то работа будет налажена значительно быстрее.

После того, как Вы составили карту местного сообщества и определились с ресурсной базой организации и, даже заключили первое соглашение о сотрудничестве, составили годовой план деятельности и определились с вакансиями для добровольных помощников, необходимо одновременно запустить два процесса.



Первый - это привлечение тех самых добровольных помощников в работе организации, второй - начало реализации услуг МДЦ. Неплохим вариантом может быть привлечение добровольческой организации, действующей в непосредственной близости к МДЦ. Координаторы, лидеры или просто активисты такой организации приобретут новый спектр приложения своих знаний, возможностей и получают дальнейшее продвижение в добровольческой сфере, что является одним из стимулов занятия добровольчеством. Для того, что бы заинтересовать молодежь, необходимо провести презентацию деятельности, которую планирует вести МДЦ и четко определить, для выполнения какой помощи (работы) Вы приглашаете к себе добровольцев.

Для того, что бы провести подобную презентацию необходимо:

1. Яркая наглядная презентация организации, включающая презентацию цели, задач, миссии, видов услуг организации, возможные перспективы для добровольцев и т.д.

2. Договоренность с руководителями и координаторами добровольческих организаций муниципального образования, на территории которого существует МДЦ;

3. Готовый, календарный план работы организации на ближайший год с четко определенными вакансиями для добровольцев.



3. ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР В СООБЩЕСТВЕ – «АСПЕКТЫ ВНЕШНЕЙ ЖИЗНИ»

Выстраивание взаимоотношений с клиентами и партнерами Добровольческого центра, одна из приоритетных задач его деятельности. Поддержка контактов связана, с одной стороны, с выявлением актуальных проблем и потребностей местного сообщества, с другой, позволяет создать широкий спектр добровольческих вакансий и наладить взаимоотношения с различными учреждениями и организациями, установить с ними социальное партнерство. Межсекторное социальное партнерство - конструктивное взаимодействие организаций из двух или трех секторов (государство, бизнес, некоммерческий сектор), «выгодное» населению территории и каждой из сторон, обеспечивающее синергетический эффект от «сложения» разных ресурсов при решении социальных проблем¹⁰. Именно Добровольческому центру отводится в этой системе одно из центральных мест.

В 2007 году на II международном фестивале добровольчества «Планета Важных Дел» в городе Тверь, слушая Г.П. Бодренкову президента Российского центра развития добровольчества, мы впервые задумались: «Какой она должна быть - эффективная структура внешних связей Добровольческого центра?»... Анализируя деятельность своих коллег, мы пришли к выводу, что одинаковых Добровольческих центров нет, каждый имеет свои особенности, свои переплетения с местным сообществом, что позволяет ему эффективно функционировать на своей территории. Тем не менее, есть «общие аспекты внешней жизни» .

¹⁰ Якимец В.Н. Межсекторное социальное партнерство: основы, теория, принципы, механизмы. – М.: 2004.



3.1. АСПЕКТ ПЕРВЫЙ: АНАЛИЗ ТЕРРИТОРИИ, НА КОТОРОЙ БУДЕТ РАБОТАТЬ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Добровольчество в Республике Татарстан является одним из приоритетных направлений государственной молодежной политики¹¹. Процессы по признанию значимости участия граждан в решении социальных проблем добровольно, начинают признаваться на самом высоком уровне.

Взаимодействие с органами власти.

Самый идеальный вариант заинтересовать деятельностью муниципального Добровольческого центра лицо «принимающее решения» через приглашение его на Ваши мероприятия, круглые столы, предоставление информации о деятельности организации, о перспективах её развития и сотрудничества. В местной администрации к работе с добровольческими организациями и добровольцами наиболее готовы отделы и управления, которые занимаются молодежной политикой, социальной защитой, образованием. Как раз здесь Вам пригодится четкое понимание того, чем должен заниматься Добровольческий центр, чем он отличается от деятельности добровольческих объединений, а то Вы рискуете превратиться в организацию, закрывающую появляющиеся «дыры», подменять функции ряда структур - времени на создание условий развития и поддержки добровольческих инициатив у Вас не останется. С другой стороны, время на работу с большим количеством добровольческих объединений у администрации нет, а это уже прямая деятельность Добровольческого центра.

¹¹ Закон Республики Татарстан «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан» (в редакции Закона Республики Татарстан от 26 мая 2005года № 73-ЗРТ с изменениями от15 июня 2012года № 39-ЗРТ) - <http://gossov.tatarstan.ru/zakon/2>



С целью создания системы взаимодействия с администрацией муниципального образования можно разработать и подписать соглашение о сотрудничестве в сфере добровольчества. Администрация может предоставлять вакансии для добровольцев, финансовые и материальные ресурсы, Добровольческий центр – стать ответственным за создание условий для развития добровольчества и поддержку добровольческих объединений. Еще одним шагом к совместной работе может стать разработка механизмов по созданию и организации работы системы нематериального стимулирования граждан, занимающихся добровольческой (волонтерской) деятельностью в муниципальном образовании.

К подводным камням здесь относиться межведомственное взаимодействие на местах. Основная задача Добровольческого центра - выстроить свою деятельность так, чтобы использовать в весь ресурс территории.

Взаимодействие с другими некоммерческими организациями.

В первую очередь при взаимодействии с другими некоммерческими организациями нужно понять, в чем могут быть «точки» вашего сотрудничества.

На сегодняшний день не все некоммерческие организации привлекают добровольцев к своей деятельности. Тому есть ряд причин: во-первых, мало квалифицированных специалистов, умеющих организовать работу с добровольцами, во-вторых, у организации просто может отсутствовать потребность в привлечении подобного ресурса или нет четкого понимания кто такой доброволец, понимания его мотивов и самое главное – что изменится в организации благодаря привлечению добровольцев. Здесь есть широкое поле деятельности для Добровольческого центра. Это работа как со специалистами НКО (обучение, консультирование), так и по привлечению добровольцев в организацию (этот механизм подробно изложен в разделе «Добровольческая биржа»).



С другой стороны, для деятельности Добровольческого центра привлечение дополнительных ресурсов важная составляющая того объема услуг, который может оказывать центр для своих клиентов. Материальные ресурсы: для организаций и проведения совместных мероприятий, акций, проектов. Человеческие ресурсы: специалисты других некоммерческих организаций могут быть квалифицированными помощниками в проектах Добровольческого центра (например, тренеры при поведении мастер-класса, инструкторы по оказанию первой медицинской помощи и др.)

Взаимодействие с учебными заведениями.

Разработка эффективной системы государственно-общественной поддержки социальных инициатив детей и молодежи выдвигается в число решающих элементов «высокой» мировой политики. В строительстве партнерских отношений «личность-общество-государство» одно из ведущих мест отводится организованным группам детей и молодежи. Общественные объединения (неправительственные, негосударственные организации) являются высшей формой государственно-общественной поддержки социальных инициатив, переводят и транслируют ресурсы государства и общества до конкретной инициативной личности¹². Добровольчество - хороший способ для повышения социальной активности молодежи, ее вовлечения в социально полезную деятельность. Добровольческие программы могут занять место не только во внеклассной воспитательной работе в школах, но и в организации различного рода практик, а особенно для студентов¹³.

¹² С.В. Тетерский «Международный опыт государственно-общественной поддержки социальных инициатив детей и молодежи», Монография, М: 2003 г

¹³Н. Слабжанин «Как эффективно работать с добровольцами», 2001 - <http://www.dobro116.ru/biblio>



Сегодня плоскость, где могут реализовать себя добровольцы, значительна. Это может быть как начальная профориентация для школьников, так и возможность попробовать себя в разных сферах для студентов (здесь нужно отметить, что для педагогов это также отличная площадка для реализации себя в новых ролях).

Сегодня в большинстве учебных заведений действуют добровольческие объединения (в школах – тимуровские отряды) и основными задачами Добровольческого центра является помощь в организации их деятельности (обучение координаторов, активистов добровольческих групп; информирование о предстоящих конкурсах и тематических мероприятиях (местных, региональных, российских и др.); предоставление добровольческих вакансий; поощрение активистов добровольческого движения на территории деятельности центра и др.).

Взаимодействие с бизнесом.

Благотворительность и меценатство имеют в России глубокие исторические корни. Сегодня бизнес корпорации учреждают собственные благотворительные фонды, зарождаются программы корпоративного волонтерского движения, заметно конкурируя с тимбилдинговыми программами, в качестве вспомогательного средства формирования и развития корпоративной культуры и решения бизнес-задач. Участие малого и среднего бизнеса в основном заключается в оказании спонсорской помощи определенным категориям населения (чаще всего детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, малообеспеченным семьям). Социальная ответственность в бизнес кругах постепенно, из понятия «мода», превращается в понятие «норма жизни».

Деятельность Добровольческого центра может заключаться в привлечении руководителей и сотрудников бизнеса к участию в социальных мероприятиях, в том числе в качестве добровольцев. С другой стороны, центр может быть гарантом реализации социальных проектов добровольческих



объединений, которые могут быть финансово поддержаны бизнесом. Опыт реализации РМОО "Центр развития добровольчества Республики Татарстан" грантового конкурса с 2010 года на летней палаточной смене «ДоброградЪ», показывает, что благодаря уровню доверия к Добровольческому центру добровольческие объединения имеют возможность получить поддержку для реализации социальных инициатив по профильным направлениям деятельности.

Взаимодействие со СМИ.

Для развития в обществе понимания кто такой доброволец, для создания условий по привлечению новых сторонников, для продвижения идей социальной активности и непосредственно для успешной работы – Добровольческому центру необходимо взаимодействовать со СМИ.

Заинтересовать СМИ можно, если помнить, что для этого нужно адаптировать информацию, учитывать целевую аудиторию информационного канала. Тем более, что сегодня появляются специализированные рубрики о деятельности благотворительных и добровольческих организаций, например Добровольский центр может выполнять функцию информационной рассылки предстоящих мероприятий, также его специалисты могут выступать экспертами по ряду вопросов в этих сферах (Например, внесены поправки в Закон Республики Татарстан «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан», а специалисты готовят материал с комментариями. Подобная информация всегда интересна и актуальна). При этом не стоит забывать, что в распространении информации заинтересованы, прежде всего, Вы, а не журналист. Подробнее о деятельности по организации эффективного информационного пространства Добровольческого центра Вы можете ознакомиться в разделе «Добровольческий центр - в центре информации» (см. брошюру № 22).



3.1. АСПЕКТ ВТОРОЙ: ОБУЧЕНИЕ

Важной составляющей деятельности Добровольческого центра является обучение руководителей и актива добровольческих объединений, координаторов добровольческих проектов и программ, самих добровольцев, специалистов, организаций привлекающих к своей деятельности добровольцев, проведение «ликбеза» для органов власти, СМИ, всех заинтересованных организаций и учреждений.

Система повышения квалификации кадров в сфере добровольческой (волонтерской) деятельности утверждена решением Правительства Республики Татарстан и включает в себя основные направления и механизмы повышения квалификации специалистов исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления, организаций и учреждений всех форм собственности, использующих добровольческий (волонтерский) труд, либо реализующих добровольческие программы и проекты.

В настоящее время в республике работает множество тематических программ для добровольцев: «Сессия здоровья» (Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан), Республиканская Практическая Академия социального менеджмента (Межрегиональное добровольческое движение «Волонтер» г.Елабуга), «Volunteer's Academy» (АНО «Дирекция Универсиады 2013») и т.д. Эти программы основаны на предоставлении знаний и навыков по различным вопросам организации и направлениям добровольческой деятельности с последующей практической отработкой умений.

Наряду с ними действует система обучающих мероприятий, реализуемых РМОО «Центр развития добровольчества Республики Татарстан» при поддержке Министерства по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан, предназначенных для различных категорий добровольцев и специалистов в сфере



добровольчества, которая состоит из следующих ежегодных мероприятий:

□ «Зимняя добровольческая школа» (проводится с 2007 года). Основная цель школы - вовлечение молодежного студенческого актива в добровольческую деятельность. Основным акцентом делается на объяснении сути добровольческой деятельности и истории развития волонтерского (добровольческого) движения в мире, России и Республике Татарстан, поиске личных мотивов, привлекающих молодежь в добровольчество, знакомство с основными направлениями добровольческой деятельности, навыки реализации социальных инициатив.

□ «Весенняя добровольческая школа» (проводится с 2010 года). Школа проводится для координаторов добровольческих проектов и ответственных за поддержку добровольческих инициатив в муниципальных образованиях. Основная цель школы - обучение основам социального менеджмента, знакомство с законодательной базой в области добровольчества, моделирование проблемных ситуаций при работе с добровольцами и нахождение путей выхода из них.

□ «Летняя добровольческая школа «ДоброградЪ» (проводится с 2009 года). Основная цель - организация площадки возможностей для добровольческих объединений, знакомство с деятельностью НКО, возможность получения грантов социально-ответственного бизнеса на реализацию социального проекта.

□ «Республиканский слет волонтеров» (проводится с 2006 года). Основная цель - организация площадок по обучению и обмену опытом, определение стратегии развития добровольческого движения на следующий год, разработка предложений о внесении изменений в нормативно-правовую базу по различным аспектам добровольческой деятельности.

□ «Осенняя добровольческая школа» (проводится с 2008 года). Основная цель - подготовка добровольцев для организации работы непосредственно самого центра.



Помимо всего вышеперечисленного, в течение года различными организациями, органами власти организуются и проводятся круглые столы, семинары, тренинги для добровольцев и организаторов добровольной работы, а также существует множество возможностей, предоставляемых российскими и зарубежными НКО, для повышения квалификации в виде дистанционных обучений или стажировок.

Специалисты муниципального Добровольческого центра должны сами сформировать конструкцию системы обучения для добровольцев и специалистов, организаций и учреждений, привлекающих к своей работе добровольцев, которая может включать в себя участие в республиканских, российских и международных образовательных программах и организацию собственных обучающих проектов, программ, семинаров, тренингов, круглых столов по различным вопросам благотворительной и добровольческой деятельности.

3.3. АСПЕКТ ТРЕТИЙ: ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ СЕТЕВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Для чего муниципальному Добровольческому центру необходимо организовывать и проводить сетевые мероприятия? Объединение потенциала партнеров Добровольческого центра служит созданию в обществе большего резонанса (народного отклика) от проведенного мероприятия, что в свою очередь будет способствовать популяризации добровольчества в местном сообществе (при удачно проведенном и грамотно спланированном мероприятии).

Участники сетевого мероприятия получают:

1. возможность достичь дополнительных ресурсов (материальных, информационных, человеческих и др.);
2. чувство причастности к большому значимому мероприятию;
3. солидарность (быть в команде единомышленников всегда приятно).



Ярким примером проведения сетевой акции является Всероссийская акция «Весенняя неделя добра» (ВНД). В Республике Татарстан характер сетевого мероприятия эта акция приобрела с 2009 года. Алгоритм подготовки и проведения мероприятия:

1. Внимательно изучите информационно - методические материалы по проведению основных республиканских мероприятий (их рассылает оргкомитет ВНД по Республике Татарстан - РМОО «Центр развития добровольчества Республики Татарстан»). Вы можете войти в состав оргкомитета акции. Подготовка к её организации начинается в рамках проведения Весенней добровольческой школы). В методических материалах определены ключевые точки, например 22 апреля планируется проведение Всемирного дня земли, а к Всемирному дню молодежного служения в республике проводится мероприятие, ставшее уже ежегодным – «Марш добра»; помимо этого определены приоритетные направления ВНД и перечень возможных мероприятий.

2. Создайте оргкомитет из числа заинтересованных организаций, готовых принять участие в этом мероприятии, и определите план проведения акций в вашем муниципальном образовании.

3. Определите в рамках работы оргкомитета ответственных, например, зоны ответственности могут быть распределены исходя из числа намеченных дат или направлений деятельности.

4. Проведите анализ имеющихся и необходимых ресурсов. Подготовьте письма, проведите переговоры с организациями или органами власти по вопросам привлечения необходимых, но отсутствующих ресурсов.

5. Важное значение имеет информационный блок. Это и распространение информации о готовящихся мероприятиях, и привлечение к мероприятию новых партнеров.



Приглашайте к участию органы власти, бизнес, «звезд» - все это позволит увеличить эффект солидарности от мероприятия.

6. Уделите отдельное внимание оперативной работе со СМИ и другими информационными каналами на всем протяжении мероприятия и после его завершения. Успех мероприятия напрямую зависит от того, как осуществляется информирование.

7. Определяйте промежуточные результаты. Они будут вдохновлять оргкомитет. По окончании, подведите итоги. Следует считать количество прошедших акций (по направлениям), количество благополучателей, и людей работающих на мероприятиях добровольцами.

8. Составьте итоговый отчет и пришлите его в оргкомитет ВНД по Республике Татарстан.

9. Поблагодарите (выделите) наиболее успешные добровольческие практики и ваших партнеров.

Выступая организатором подобных мероприятий, Добровольческий центр имеет возможность осуществлять свою деятельность, в полном объеме, осуществляя информационно-методическую и консультационную поддержку, объединяя усилия и помогая эффективно распределять ресурсы для решения социальных проблем местного сообщества.

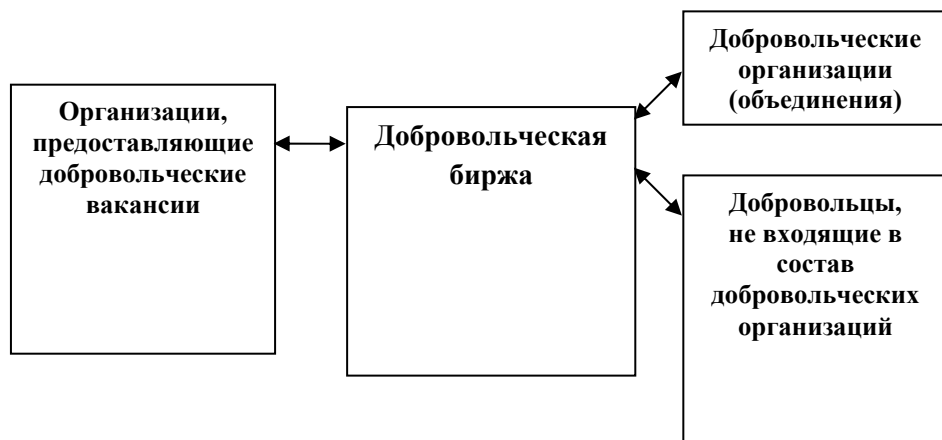
3.4. АСПЕКТ ЧЕТВЕРТЫЙ: ДОБРОВОЛЬЧЕСКАЯ БИРЖА

Добровольческий центр должен стать пунктом, куда с одной стороны могут обратиться за помощью различные организации, работающие по разрешению проблем местного сообщества, с другой – добровольцы в поиске мест приложения своего труда. Многообразие, предлагаемой добровольцам работы, позволит максимально удовлетворить потребности добровольцев, с одной стороны, и самое главное, выявить реальные, первоочередные потребности сообщества благодаря поступаемому и накапливаемому массиву информации,



связанной с существующими в сообществе потребностями. Эта проблема может быть решена с помощью одного из основных механизмов деятельности Добровольческого центра - «Добровольческой биржи».

Принципиальную схему взаимодействия «Добровольческой биржи» с ее клиентами см. на рис. 2:



РМОО «Центр развития добровольчества Республики Татарстан» использует представленный механизм с 2010 года при работе с социально активными НКО, ГУ, которые обращаются за помощью в центр для привлечения добровольцев на различные социальные мероприятия. Добровольческие вакансии пользуются популярностью, так как дают возможность потенциальным добровольцам выбрать удобное время, интересную работу и попробовать, что такое добровольческий труд.

«Добровольческая биржа» - это площадка возможностей для её клиентов. Ниже указаны несколько преимуществ от участия в «Добровольческой бирже»:

А). Для добровольцев:

- Возможность самореализоваться;
- Возможность получить опыт и первичное профессиональное развитие;



- Завести новые, интересные знакомства;
 - Приобрести уважение и признание в различных сферах;
 - Участвовать в новых, интересных программах и проектах;
 - Возможность развивать и проявлять лидерские качества и навыки;
 - Возможность использовать свое свободное время на 100% интересно;
 - Возможность иметь гарантии материально - технического обеспечения места добровольной работы;
- Б). Для организаций:
- Позволит привлечь добровольцев для помощи организации;
 - Позволит осуществлять подбор добровольцев, имеющих необходимую для организации квалификацию и опыт;
 - Позволит сформировать добровольческий кадровый резерв;
 - Позволит увеличить количество и качество услуг для клиентов организации;
 - Позволит привлекать новые ресурсы для организации;
 - Позволит создать позитивный имидж организации в обществе.

Что необходимо сделать, чтобы «добровольческая биржа» работала: создать, затем систематически обновлять базы данных - привлекать к её деятельности новые НКО, добровольческие объединения, добровольцев - организовывать и проводить поддерживающие мероприятия, ярмарки вакансий, обучение специалистов, работающих с добровольцами - производить анализ обратной связи от добровольцев, участвующих в деятельности НКО - оценивать уровень



потребностей НКО в работе добровольцев и проблемы, возникающие при организации этой деятельности.

1. О базах данных.

1.1. База данных добровольцев, готовых заниматься социально-значимой деятельностью.

С каждым годом, с каждым ярким мероприятием на мировом уровне, на уровне страны, республики добровольческая деятельность становится более популярной. К добровольческому движению Татарстана присоединяются новые люди. Одни вступают в добровольческие объединения, другие действуют индивидуально. И те, и другие нуждаются в информации, где конкретно может понадобиться их помощь.

Возникает вопрос: как найти всех этих людей и проинформировать их?

Так как основную часть добровольцев на сегодняшний день составляют школьники и студенты, то и информировать о «Добровольческой бирже» необходимо привычными для них способами. Например, через создание группы в социальных сетях, где можно разместить анкету добровольца, систематически обновлять информацию о вакансиях и отзывы добровольцев и благополучателей.

Другой вариант - проведение акций в местах скопления молодежи, во время которых до целевой аудитории можно донести всю необходимую информацию и предложить заполнить анкету (учебные заведения, торговые центры и др.).

Для того, чтобы начать сотрудничать с биржей, добровольцу необходимо заполнить анкету. Постарайтесь включить в нее все пункты, по которым можно определить предпочтения добровольца, его опыт и практические навыки. После того, как доброволец заполнит анкету, его данные вносятся в таблицу и она принимает, например, вот такой вид (табл. 4):



Сводная информация о добровольцах

№	ФИО	Дата рожд.	Тел.	Выбранная сфера деятельности	Предпочитает работу
1.	Габxxx Дарxx Марxx	13.03.86	890330x xxx0 rixxssa@ list.ru	- международное сотрудничество; - социальная помощь	Техническое сопровождение мероприятий / услуг целевой группе (благо- получателям)
2.	Якоxx Алxxx Анxxx	28.07.92	895340x xxx5 Аххг@ mail.ru	- социальная помощь; - экология; - донорство;	Связанную непосредственно с целевой аудиторией (благополуча- телями), в группе с другими людьми
3.	Тухxx Альфх Габxxx	10.01.92	892768x xxx1 Мдхх@ mail.ru	- профилактика социально- негативных явлений	Индивидуальную деятельность

Внесение в список базы данных контактов добровольца - это гарантия, что участник «Добровольческой биржи» будет в курсе всех мероприятий, где может понадобиться его помощь. В зависимости от своих предпочтений он сможет выбрать мероприятие, которое ему интересно. Можно ежемесячно проводить конкурс на звание «Лучшего добровольца месяца», например, этот инструмент используют Межрегиональное добровольческое движение «Волонтер», АНО «Дирекция Универсиады 2013».



1.2. База данных добровольческих организаций (объединений).

По нашему опыту, многие добровольческие объединения организуют свою деятельность (специализируются) по одному - трем направлениям.

Многие НКО готовы приглашать их в качестве партнеров проведения мероприятия. Задача специалиста «Добровольческой биржи» подобрать добровольческое объединение соответствующее заданным в заявке (вакансии) параметрам. Например, в преддверии Нового года у нас есть заявка от благотворительного фонда, предоставляющего костюмы и подарки, который ищет партнерскую организацию, готовую сформировать бригады мобильных Дедов морозов и Снегурочек для поздравления на дому детей с ограниченными возможностями. У добровольцев объединения также появляется возможность попробовать себя в новом качестве (получить добровольческую вакансию) в тех направлениях, в которых объединение не работало.

Для вовлечения добровольческих объединений в деятельность «Добровольческой биржи» можно организовать круглые столы для руководителей добровольческих объединений, проводить обучающие семинары и мастер-классы по организации и сопровождению деятельности добровольцев, распространять информацию о новых вакансиях в их группах в социальных сетях, размещать информацию об удачных примерах в СМИ, включая Интернет.

1.3. База данных организаций, привлекающих добровольцев к своей деятельности.

Как показывает практика, социально ориентированные НКО и ГУ начинают активно пользоваться помощью добровольцев, привлекая их к мероприятиям. Может возникнуть вопрос: каким образом информировать НКО и ГУ о «Добровольческой бирже»? В этом случае, как и в случае с добровольцами, может быть несколько вариантов решения.



Вариант первый. Можно обратиться напрямую в организацию, рассказать о бирже, о преимуществах от участия и предложить сотрудничество.

Вариант второй. Организовать круглый стол, куда пригласить НКО, ГУ, которые привлекают к реализации собственных мероприятий добровольцев. Поговорить о способах привлечения, которыми пользуется организация, поинтересоваться, насколько они эффективны. И по окончании обсуждений, подводя итог, рассказать о «Добровольческой бирже».

Вариант третий. Приглашать организации на Ярмарку вакансий.

Помимо выше названных вариантов, можно разработать другие механизмы информирования.

Когда организация принимает решение работать в системе «Добровольческая биржа», мы предлагаем подписать соглашение о сотрудничестве в области реализации социальных инициатив. После чего каждый раз, когда у организации появляется добровольческая вакансия, которую планируется разместить на бирже, ее специалисты должны заполнить заявку с подробным описанием предстоящего мероприятия и функционала в нем для добровольца. В крайнем случае, это должно быть сделано в устной форме. При составлении заявки необходимо помнить, что деятельность добровольца не должна подменять функции оплачиваемого персонала.

Рекомендуется принимать заявку не позднее, чем за 2 недели до указанного мероприятия - это позволит подобрать добровольцев в срок.

Подбор добровольцев осуществляется на основе Базы данных добровольцев, готовых заниматься социально-значимой деятельностью, а также с использованием социальных сетей, смс-рассылки и т.д. Описание добровольческой вакансии



должно быть максимально полным и основываться на информации предоставленной организацией-партнером в заявке.

После того, как подбор добровольцев окончен - добровольцам предоставляются ФИО и контакты ответственного в организации за работу с добровольцами, выписывается направление на добровольную работу.

Чтобы улучшить качество взаимодействия между организацией, обратившейся за помощью, и добровольцами, готовыми помогать, рекомендуем ввести дополнительную форму - отзыв добровольца о проделанной добровольной работе в организации и отзыв организации об удовлетворенности работой добровольца. Последний может быть использован в качестве дополнительного материала при подаче заявки на участие в конкурсах на выявление лучших добровольцев, мероприятиях по поощрению. Для этого, перед тем, как отправить добровольца на мероприятие в организацию, помимо направления, выдается бланк оценки добровольной работы, который после заполнения возвращается в Добровольческий центр.

Получив ответы на поставленные вопросы, можно определить круг проблем организации при работе с добровольцами и попытаться помочь ей в их решении, а также выявлять вопросы, относящиеся к работе добровольца, его удовлетворенность или недовольство работой и поощрять самых активных.

2. О подготовке специалистов, в рамках «Добровольческой биржи».

Одним из важных пунктов соглашения о сотрудничестве в области социального добровольчества является пункт, который предусматривает участие специалиста организации, ответственного за работу с добровольцами, в индивидуальном и групповом обучении по тематике проекта, организованном



«Центром развития добровольчества Республики Татарстан». Это необходимо для комфортной работы добровольцев и создания единой информационно-методической платформы работы.

Ниже представлен план семинаров предлагаемых к посещениям представителям организаций, привлекающих добровольцев на 2012 -2013 г.:

- «Доброволец - кто это?»
- «Организация привлекает добровольцев: почему?»
- «Координатор (специалист) по работе с добровольцами: какой он?»
- «Составление добровольческой вакансии: зачем?»
- «Формы и методы привлечения добровольцев: как набрать?»
- «Партнерское взаимодействие: каким образом объединить усилия?»

Примеры из опыта

«Центра развития добровольчества Республики Татарстан».

Ситуация первая: заявка прислана накануне мероприятия.

Несмотря на нарушение одного из основных правил функционирования «Добровольческой биржи», которое было установлено нами (заявка должна быть прислана не позднее, чем за 2 недели до мероприятия), мы приняли заявку. За один вечер нам удалось набрать заинтересованных добровольцев, которые должны выступить в качестве активизаторов на развлекательном мероприятии для детей. Они прибыли на место и столкнулись с проблемой: никто из организаторов не знал об их приходе и никто сегодня их не ждал. А человека, который накануне прислал заявку с вакансией, на мероприятии не оказалось, и добровольцы не смогли до него дозвониться. Их, конечно, не прогнали, но помощь направленных нами ребят ограничилась переносом столов и стульев из одного помещения в другое.



Результат: ребята остались неудовлетворенными от добровольной работы. Желания продолжать сотрудничать с организацией у них нет.

Что должны были сделать мы: отказать в наборе добровольцев в максимально корректной форме.

Ситуация вторая: в «Добровольческую биржу» обратились с просьбой найти добровольцев, готовых присмотреть за воспитанниками Дома малютки, пока те находятся на лечении в детской больнице. Сотрудник сообщил, что в данный момент на лечении находится 7 малышей и необходима помощь 14 добровольцев для кормления, смены подгузников и игр с воспитанниками. В назначенный день добровольцы пришли в детскую больницу, где заведующий отделением сообщил, что детей из Дома малютки в настоящее время не 7, а 4. И допустить к каждому малышу они могут только по одному добровольцу.

Результат: 10 добровольцев покинули детскую больницу, не осуществив добровольную работу. Желания продолжать сотрудничество с организацией у этих ребят нет.

Что должны были сделать мы: необходимо периодически обновлять и уточнять информацию.

Ситуация третья: организация обратилась в биржу с вакансией за 2 недели до проведения мероприятия. Для подготовки и проведения мероприятия к 1 сентября нужна помощь семи добровольцев. Им предложено написать сценарий праздничной акции, а затем провести её. Акция завершится торжественным вручением портфелей будущим первоклассникам из многодетных семей.

Результат: так как времени на подготовку было достаточно, мероприятие было хорошо спланировано и все прошло гладко. Добровольцы остались довольны и готовы в дальнейшем сотрудничать с организацией.



Понятно, что работа добровольцев должна помочь организации в достижении ее целей. С другой стороны ответственный за работу с добровольцами должен организовать процесс их работы таким образом, чтобы каждый из добровольцев, в свою очередь, получал отдачу от взаимоотношений с организацией. Чтобы избежать всех недоразумений, необходимо иметь и предоставлять гарантии.

Необходимо отметить, что на сегодняшний момент законодательство практически не содержит прав и обязанностей добровольца и благополучателя при использовании труда добровольцев. Когда организации требуется доброволец на длительный период (систематическую добровольческую работу) есть смысл составлять правовой документ – гражданско-правовой договор о безвозмездной добровольческой деятельности, в котором предусмотреть описание предоставляемых добровольцем услуг, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение ими своих обязательств. Данный договор послужит гарантией соблюдения и уважения прав и закреплением обязанностей благополучателя и добровольца.

3. Специальные мероприятия – Ярмарка вакансий.

Одна из эффективных технологий работы «Добровольческой биржи» - Ярмарка добровольческих вакансий. С одной стороны, она позволяет добровольцам реально, а не только через заявки ознакомиться с широким спектром добровольческих вакансий, дает возможность ознакомиться с местом работы и деятельностью организации в целом. С другой, НКО могут познакомиться с добровольцами и мотивировать их для помощи при организации работы. Это в свою очередь будет способствовать развитию доверия потенциальных добровольцев к деятельности некоммерческой организации. В какой бы организации они не предпочли работу, они будут «позитивными трансляторами» возможностей для реализации своих социальных инициатив в некоммерческом секторе.



3.5 АСПЕКТ ПЯТЫЙ: ПООЩРЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Деятельность по признанию вклада добровольцев в развитие и решение социальных проблем территории - приоритетное направление деятельности Добровольческого центра. Система нематериального стимулирования граждан, занимающихся добровольческой деятельностью – это комплекс мер и мероприятий, направленных на обеспечение заинтересованности граждан в осуществлении добровольческой деятельности, так как поощрение тесно связано с мотивацией и моральной компенсацией добровольца. Поощрение можно условно разделить на официальное и неформальное.

Официальное поощрение – это формализованное признание успехов добровольческих объединений, организаций привлекающих к своей деятельности добровольцев и самых активных добровольцев. Оно может включать: подарки, грамоты, значки, благодарственные письма на основное место работы/учёбы, семье, направление и организацию конкурсов в области благотворительности и добровольчества, отправление на стажировки. Например, ежегодно в республике проводится конкурс «Доброволец года», где подводятся итоги уходящего года, и отмечают наиболее активных членов добровольческого движения Республики Татарстан.

Муниципальному Добровольческому центру необходимо выстроить собственную иерархию официальных поощрений, в зависимости от уровня достижений добровольческих объединений, организаций привлекающих к своей деятельности добровольцев.

Это может быть (в порядке возрастания степени заслуг):

- вручение памятного значка, футболки добровольца на собрании;
- вручение грамоты на дне добровольца, отчётной конференции организации;



- благодарственное письмо по месту работы/учёбы;
- вручение ценных подарков на районном слёте добровольцев;
- вручение грамот администрации города/области на общегородском мероприятии;
- участие в республиканских школах, конкурсах, стажировках;
- участие волонтерских проектов во всероссийских конкурсах;
- делегирование добровольца на межрегиональные/всероссийские мероприятия.

Неформальное поощрение подразумевает признание успехов добровольческих объединений, организаций привлекающих к своей деятельности добровольцев и добровольцев в процессе их постоянной деятельности, обратную связь за проделанную работу и получение благодарности от специалистов Добровольческого центра. Такая форма поощрения формирует ощущение принадлежности к социальным изменениям и развитию территории. Например, поздравление партнерских организаций с праздниками и днем рождения.

Поощрение демонстрирует, насколько организация умеет ценить тех, с кем вместе работает, и вносит вклад в развитие и поддержку добровольчества на определенной территории.



4. ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПОМЕШАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА¹⁴

Существуют не только факторы, благоприятствующие деятельности Добровольческого центра, но и те, которые могут оказать негативное воздействие. Некоторые из них хотелось бы разобрать, основываясь на реальной истории одного Добровольческого центра, который прекратил свое существование.

В городе Н. несколько лет назад сложилась интересная ситуация: Добровольческий центр, который успешно помогал добровольцам и организациям, прекратил свою деятельность.

На поверхности лежали следующие причины:

1. Преобладающая ориентация организации на грантовую поддержку.

После нескольких отказов в грантовой поддержке (других источников финансовой поддержки не было), перестав получать оплату, уволились все оплачиваемые сотрудники.

2. Неправильный подбор персонала.

Люди, которые работали раньше в организации, прервали с ней взаимоотношения - показатель того, что главным стимулом их работы в организации являлись деньги. Для работы в Добровольческом центре следует принимать людей, которые уже зарекомендовали себя ранее как общественно ориентированные личности, активисты. У них должен присутствовать и другой стимул работы в Добровольческом центре, кроме оплаты труда.

¹⁴ По материалам Н. Слабжанин «Как эффективно работать с добровольцами», 2001 - <http://www.dobro116.ru/biblio>



3. Отсутствие механизма преемственности в организации.

В организации не была своевременно разработана система мероприятий, которая позволила бы достойно заменить уходящего лидера. Лидер потерял интерес к работе, но достойной смены ему не нашлось.

4. Отсутствие поддержки сообщества.

Ни другие организации, работающие с добровольцами, ни органы местного самоуправления не были активно вовлечены в деятельность по управлению Добровольческим центром. Центр оказался один на один со своими проблемами.

Следует добавить и другие опасности, которые могут сопровождать Добровольческий центр в его деятельности.

5. Отсутствие ключевых направлений в деятельности Добровольческого центра.

Все направления работы, функции, которые необходимо выполнять, важны и взаимосвязаны между собой. Отсутствие, например, банка вакансий для добровольцев не позволяет собирать информацию о проблемах сообщества (потребность у какой-либо организации в добровольцах говорит – «есть проблема, которую нужно решать, а финансов на оплату труда нет») – это с одной стороны, с другой - снижает возможность по привлечению добровольцев, так как если нет банка вакансий, куда привлекать добровольцев? Добровольческий центр перестает быть ресурсной организацией.

Если Добровольческий центр не проводит тренинги для организаций, работающих с добровольцами, то высока вероятность того, что добровольцы не будут задерживаться в организациях, которые предлагают вакансии, и организации испытают разочарование в добровольческом труде вообще. Кроме того, если не проводить тренинги, а только размещать вакансии и искать для организаций добровольцев, то это



воспитывает в организациях-заявителях потребительские качества в негативном смысле этого понятия.

6. Нарушение миссии.

Работая с различными вакансиями, у сотрудников Добровольческого центра часто появляется соблазн превратиться в организацию по трудоустройству на оплачиваемые должности (рекрутинговое агентство). Это вызвано тем, что одним и тем же организациям могут требоваться люди действующие, как на добровольческой, так и на оплачиваемой основе. Если у организации есть возможность развести данные виды деятельности и использовать дивиденды от предложения оплачиваемых вакансий для поддержки Добровольческого центра, то и в этом случае следует рассмотреть такой важный аспект, как позиционирование Добровольческого центра. В сообществе Добровольческий центр должен восприниматься только как Добровольческий центр – этот фактор позволит усиливать его деятельность. Чтобы не связывать деятельность Добровольческого центра и рекрутинговую деятельность, следует заниматься последней на базе другой организации, или четко разделенных направлений деятельности одной организации.

Если все же Добровольческий центр прекратил свое существование, а потребность в его деятельности у НКО и других организаций существует, то эти организации могут, объединив свои усилия, привлекать добровольцев друг для друга, для своих совместных программ. Они могут быть объединены общим информационным полем, созданным из добровольческих программ каждой организации. Это поле может создать предпосылки для формирования коалиционного Добровольческого центра.



Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч.

Ч.21: Как организовать деятельность Добровольческого центра на территории муниципального образования / На примере Республики Татарстан, часть 1: «Добровольческий центр в местном сообществе»

Под редакцией В.А. Лукьянова и С.Р. Михайловой

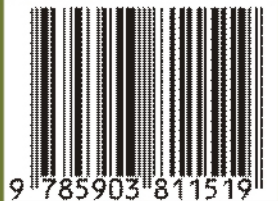
Подписано в печать 5.12.2012. Формат 60х84/16.
Усл. печ. л. 3,25. Тираж 1000 экз. Заказ № 202 - 21

Издано в ООО «МультиПроджектСистемСервис» (МПСС)
197110, Санкт-Петербург, ул. Большая Зеленина, д.29, лит. Б, пом. 3Н
Отпечатано в ООО "Типография Принт-сервис",
194044, Санкт-Петербург, Пироговская наб., д.17, лит. А, корпус 6



ПРАКТИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕЧКА  КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ
Программа "Вектор добровольчества - УВЕРЕННОСТЬ"

ISBN 978-5-903811-51-9



9 785903 811519