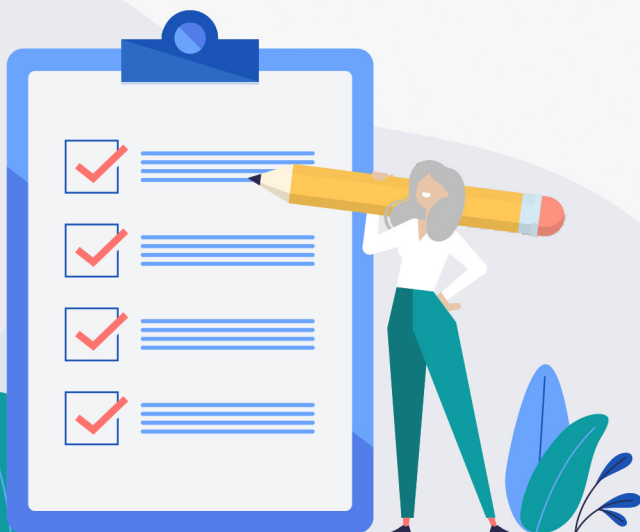




ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА «СЕРЕБРЯНОГО» ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ЧТОБЫ СТАТЬ ЭФФЕКТИВНЫМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, 2022



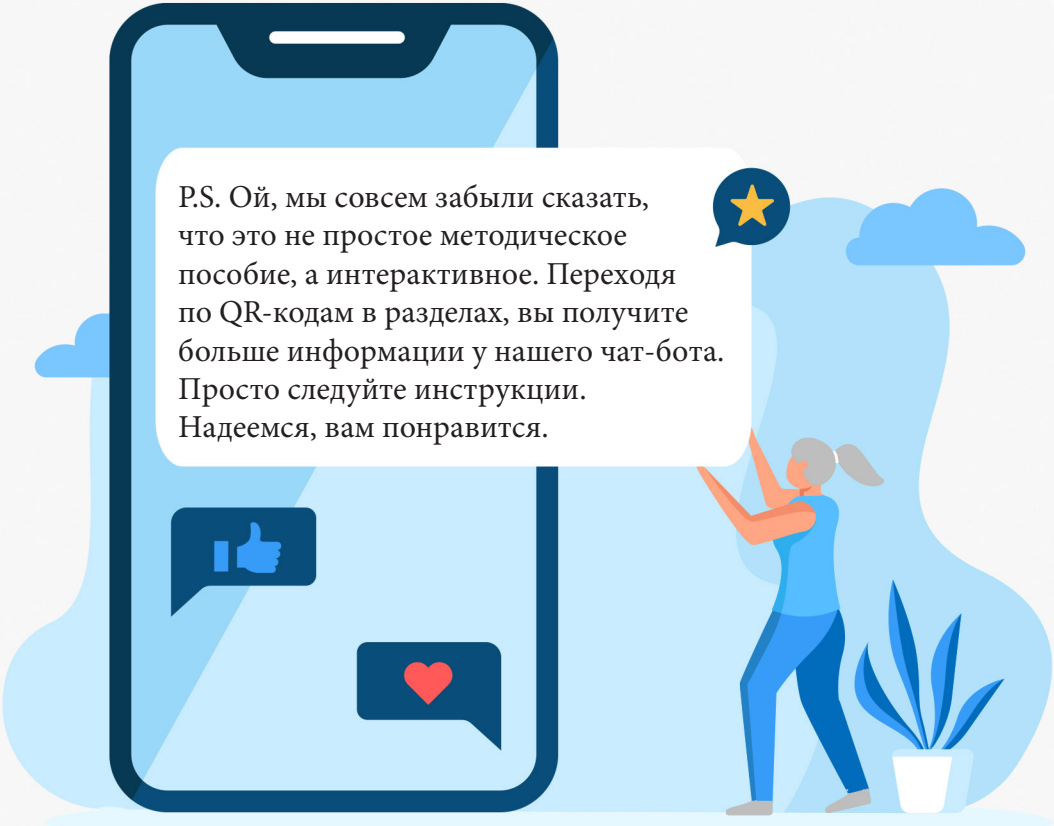
ПРИВЕТСТВУЕМ ВАС, ДРУЗЬЯ!

Быть координатором «серебряных» добровольцев интересно, хотя и очень сложно. Чтобы вести актив за собой, нужно многое знать, еще больше уметь и ко многому быть готовым. На пути добротворчества никогда не бывает просто, но мы знаем – все получается у тех, кто к этому стремиться.

Наше пособие поможет найти ответы на ваши вопросы и станет полезным инструментом.

Но если что, мы всегда на связи.

*Ваш ресурсный центр,
Штаб-квартира «серебряного» добровольчества*



P.S. Ой, мы совсем забыли сказать, что это не простое методическое пособие, а интерактивное. Переходя по QR-кодам в разделах, вы получите больше информации у нашего чат-бота. Просто следуйте инструкции. Надеемся, вам понравится.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Архитектура проекта
2. Популярные направления добровольческой деятельности. Флагманские проекты
3. Кто такой координатор?
4. Пакет документов, или Документальная экипировка координатора
5. Не один в поле: объединяем усилия и находим стейкхолдеров*
6. DOBRO.RU: регистрация и функциональные возможности
7. DobroSkills.ru: «прокачиваем» добровольческие навыки
8. Региональный портал «Старшее поколение»: наполняем вкладки правильным контентом
9. Гайд* по привлечению новых волонтеров
10. Школа «серебряных» волонтеров: как обучить команду с нуля
11. Планинг координатора
12. Мистер X и «Thank you party*»: выстраиваем стратегию эффективной мотивации «серебряных» волонтеров
13. Заключение
14. Литература

Стейкхолдеры (stakeholder) — лицо (организация), заинтересованное(ая) в проекте или имеющее(ая) возможность оказать на него влияние

Гайд (guide,гид) — план, руководство, инструкция, справочник (чаще всего, для начинающих), описывающей порядок действий для достижения какой-то цели









Thank you party (спасибо вечеринка) — мотивационное мероприятие для поощрения волонтеров

АРХИТЕКТУРА ПРОЕКТА

Штаб-квартира «серебряного» добровольчества — это готовая модель волонтерского ресурсного центра, представляющая собой устойчивый бренд. Она объединяет более 7000 активистов старшего поколения и имеет филиалы в 25 муниципальных образованиях Тюменской области.

Миссия Штаба заключается в создании эффективной инфраструктуры развития и поддержки «серебряного» добровольчества в регионе.

Функции Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества:

-  Вовлечение старшего поколения в движение «серебряного» добровольчества
-  Организация обучения «серебряных» добровольцев, тимлидеров и кураторов движения
-  Методическое сопровождение деятельности филиалов Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества
-  Информационная поддержка движения
-  Развитие системы мотивации
-  Формирование межотраслевого банка вакансий для «серебряных» волонтеров
-  Разработка программы психологического сопровождения волонтеров
-  Обеспечение эффективного бенчмаркинга и трансфера успешных добровольческих практик между регионами и в Тюменской области

1 из региональных центров «серебряного» волонтерства федеральной программы «Молоды души»

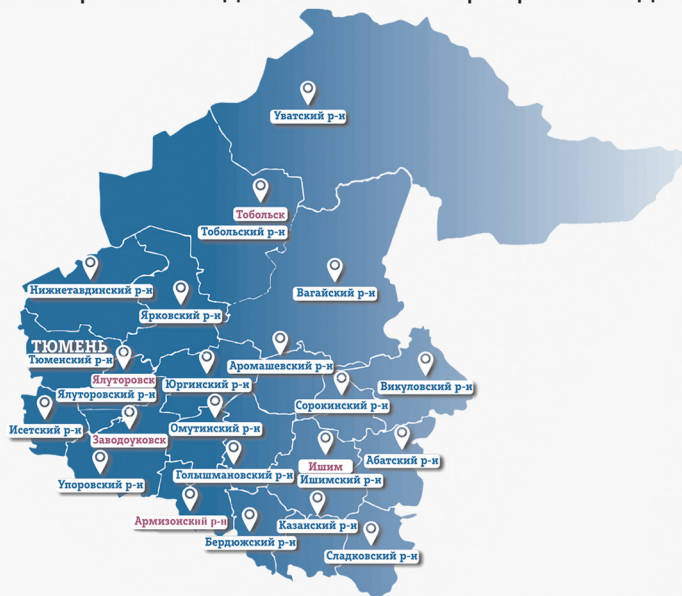
>100 добровольческих проектов реализовано

>50 постоянных партнеров

>7⁰⁰⁰ активных «серебряных» волонтеров

>15⁰⁰⁰ добрых дел

>10 направлений деятельности «серебряного» добровольчества



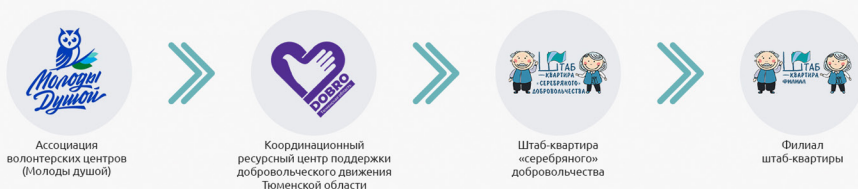
25

филиалов
в муниципальных образованиях Тюменской области

ВАЖНО ЗНАТЬ!

В 2018 году Ассоциация волонтерских центров (АВЦ) инициировала федеральную программу «Молоды души», в рамках которой создаются региональные центры «серебряного» волонтерства по всей России. Тюменская область стала первым регионом, где апробировали программу. Так и появилась наша Штаб-квартира «серебряного» добровольчества. Деятельность всех волонтерских объединений Тюменской области – от российского движения школьников до «серебряных» добровольцев курирует Координационный ресурсный центр поддержки добровольческого движения Тюменской области (КРЦ). Здесь работают классные ребята, к которым можно всегда обратиться за помощью. С вами по соседству тоже есть муниципальные центры добровольчества - филиалы КРЦ.

Общая схема взаимодействия выглядит так:



Ваш филиал – важный элемент этой большой живой системы!

ПОПУЛЯРНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ФЛАГМАНСКИЕ ПРОЕКТЫ

В Тюменской области можно выделить топ – 3 самых популярных направлений добровольческой деятельности.



СОЦИАЛЬНОЕ

Помощь людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, защита прав и интересов детей, поддержка социально уязвимых групп населения (разовые акции по сбору благотворительной помощи, регулярное сопровождение воспитанников организаций для детей-сирот, организация досуга для детей, наставничество над подростками группы особого внимания, организация анимационных программ, работа с людьми, страдающими деменцией, помощь в стационарах лечебных учреждений и т.д.).



СОБЫТИЙНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Участие в крупнейших культурных и спортивных мероприятиях, оперативное реагирование добровольцев на резонансные события региона: Чемпионат «молодых профессионалов» – Worldskills Russia, IX Международный бизнес-форум «СУП», экстремальный забег «Стальной характер», проект «Поезд победы», Всероссийские зимние сельские игры, Чемпионат России по биатлону, акции «Волонтеры – детям», «Щедрый вторник», «Красная гвоздика».



МЕДИАВОЛОНТЕРСТВО

Информационное сопровождение добровольческих мероприятий, освещение работы волонтеров в рамках направлений, ведение социальных сетей.

У «серебряных» волонтеров множество талантов. Их потенциал зачастую выходит за рамки традиционных направлений добровольчества, поэтому в Штаб-квартире каждый год появляются новые добровольческие проекты. Иногда они становятся частью общей экосистемы и с гордостью называются флагманскими. Сейчас таких проектов у нас шесть:



«Гиды TMN 55+»

Гиды-волонтеры 55+ разрабатывают собственные креативные маршруты и проводят экскурсии для жителей и гостей региона: VR, промышленные (экскурсии на градообразующие предприятия области), спортивно-оздоровительные (с посещением термальных источников), фольклорно-этнические, гастрономические, экстремальные, театральные, экологические и другие.



«Бабушкин Workout»

Волонтеры 55+ обучаются основам воркаут-направлений и проводят систематические уличные спортивные занятия для тюменцев разных возрастных групп в парках, дворах, скверах по направлениям – скайлинг, йога, гимнастика и т.д.



ТВ-студия «ГЕРАНЬ-МЕДИА»

Добровольческое ТВ волонтеров старшего поколения, которые создают контент о проектах активного долголетия региона. Проект предполагает обучение медиаграмотности, открывает возможность новых форматов работы для действующих «серебряных» добровольцев, позволяя старшему поколению реализовать свой потенциал.



«Гиды TMN 55+»

На лекциях и мастер-классах бьюти-специалисты обучают граждан старшего поколения ухаживать за лицом и телом, правильно наносить макияж, подбирать гардероб и выбирать подходящие прически.

Представители элегантного возраста проходят обучение основам имиджа и стиля, здорового и активного образа жизни. После выпускники школы могут стать бьюти-волонтерами 55+ и самостоятельно передавать знания в сфере красоты своим сверстникам.



«#Бабушки особого назначения»

«#Бабушки особого назначения» проходят обучение по 7 основным направлениям: безопасность в быту, безопасность на улице, пищевая и лекарственная безопасность, сохранение здоровья и оказание первой помощи, экологическая безопасность, юридическая и финансовая грамотность, самооборона.

Все занятия проводят специалисты различных структурных подразделений: МЧС, МВД, ГИБДД, учреждений здравоохранения и Роспотребнадзора. После прохождения обучения участники вступают в специализированный отряд «#Бабушек особого назначения», миссия которого заключается в просвещении населения в вопросах безопасной жизнедеятельности.



«Арт-Изба»

Мастерская «серебряных» добровольцев, где волонтеры создают вязаные, тканые и лоскутные изделия для нуждающихся, а еще проводят выездные «Мастерские в чемодане» для детей, находящихся в социально-реабилитационных центрах.



«Диалог поколений»

Региональный проект, стартовавший в 2016 году по инициативе областной ветеранской организации и реализуемый при поддержке губернатора Тюменской области. Участники проекта проходят предварительную психологическую подготовку, после чего оказывают помощь подросткам и семьям, имеющим трудности с воспитанием детей. Активисты помогают родителям сформировать навыки педагогического воспитания и делятся секретами ведения домашнего хозяйства. Кроме того участники проекта проводят мастер-классы для детей, участвуют в массовых спортивных, культурных, патриотических мероприятиях.



«Вакцинация PRO»

Задача «серебряных» добровольцев этого проекта – предупредить о негативных последствиях COVID-19 и помочь желающим записаться на вакцинацию. Для этого волонтеры выходят в инфорейды на улицы города, выезжают на предприятия и в дачные кооперативы, а также ведут просветительские беседы с людьми старшего поколения в формате телефонных обзвонов.



КТО ТАКОЙ КООРДИНАТОР?

Координатор – это «мозговой центр», который выстраивает цепочку взаимодействия между «серебряными» добровольцами, подопечными и учреждением, на базе которого действует волонтерское движение.

1

Он определяет цель и круг задач, привлекает ресурсы, формирует команду и находит подход к каждому из участников. Именно он направляет энергию добротворчества в нужное русло.

2

В сферу его задач входит поиск ответов на самые разные вопросы: как привлечь и организовать волонтеров, каким образом распланировать мероприятие, что для этого может понадобиться и как быть, если все пойдет не по сценарию?

3

Для «серебряных» волонтеров координатор – это советчик, единомышленник и друг, на которого всегда можно положиться.

В цепочке взаимодействия «подопечные – волонтеры» координатор – самый важный административный элемент, позволяющий эффективно выстраивать работу. Он отвечает за то, чтобы «серебряные» волонтеры правильно понимали и выполняли поставленную задачу, корректно взаимодействовали с подопечными.

Именно координатор:

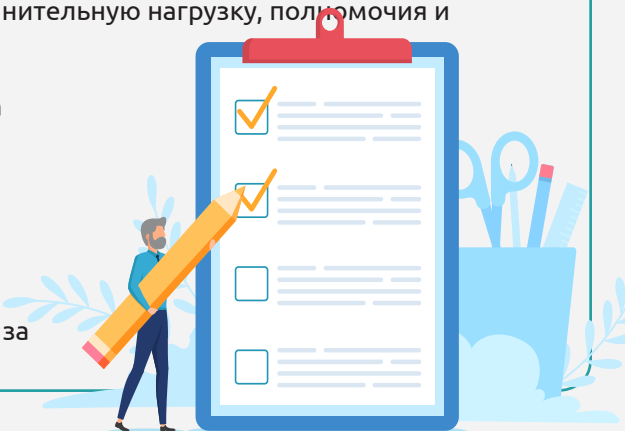
1. Организует волонтерскую деятельность (формирует банк вакансий, ведет планинг событий, распределяет функционал среди волонтеров).
2. Работает с волонтерским активом (привлекает новых участников, ведет обучение и мотивационные мероприятия).
3. Формирует партнерскую сеть и привлекает ресурсы.
4. Взаимодействует со СМИ, осуществляет информационное сопровождение.
5. Иницирует добровольческие проекты, занимается социальным проектированием.

Все это требует от координатора как минимум – планирования и как максимум – эффективного управления процессом. Для того чтобы достичь нужного эффекта, координатору необходимо развивать собственные компетенции.

Какие компетенции есть у вас? Проверить себя можно по чек-листу:

Личные и деловые качества координатора:

- поддерживает высокое качество работы при необходимости переключения между несколькими задачами
- способен к работе в высоком темпе
- сохраняет позитивный настрой и уверенность в ситуации изменяющихся обстоятельств
- обладает высокой концентрацией и вниманием к деталям
- доводит начатые дела до конца
- планирует конечный результат и сроки его достижения
- берет на себя дополнительную нагрузку, полномочия и ответственность, если это необходимо для достижения результата
- ориентирован на соблюдение высоких стандартов качества работы
- не умалчивает о допущенных ошибках, берет ответственность за неудачи



Предметная компетентность:

- разбирается в содержании осуществляемой деятельности и соответствующей области знаний
- знает основные нормативные документы, регламентирующие правоотношения в работе с «серебряными» добровольцами
- осведомлён о ключевых добровольческих организациях, выступающих лидерами добровольческого направления и их волонтерских инициативах
- ознакомлен с инфраструктурой и программами поддержки добровольческих инициатив на своей территории
- ориентируется в добровольческом сообществе в выбранной сфере, знает основных его участников на местном, региональном, федеральном уровне

Управленческие способности:

- реалистично оценивает продолжительность и трудоемкость видов деятельности
- планирует содержание деятельности и последовательность ее этапов
- предусматривает варианты альтернативных действий на случай возникновения непредвиденных ситуаций, корректирует планы в случае необходимости
- распределяет задачи, делегирует полномочия и контролирует их исполнение
- понимает сильные и слабые стороны членов команды, учитывает их при расстановке
- собирает/запрашивает и эффективно применяет ресурсы
- четко определяет роль и ответственность каждого члена команды
- обучает и инструктирует членов команды
- формирует и поддерживает эмоциональную атмосферу, мотивирует команду на выполнение задач
- отслеживает и отмечает прогресс в развитии компетенций волонтеров, предоставляет обратную связь
- отстаивает интересы волонтеров



Социальные компетенции *:

- помогает другим в эмоционально напряженных ситуациях
- тактично выявляет разногласия и определяет решения при сохранении продуктивных отношений в команде
- понимает итоги конфликтов
- определяет причины возникновения конфликтов и предотвращает их зарождение
- умеет идентифицировать конфликт и полярные точки зрения
- управляет конфликтом, оборачивая его в конструктивное русло
- создает атмосферу, минимизирующую конфликты
- определяет потребность волонтерской группы в обучении на командообразование
- участвует в распределении ролей внутри команды
- выявляет скрытые запросы, устраняет страхи и преодолевает индивидуальное сопротивление
- находит точки соприкосновения интересов, определяет и отмечает общие цели
- направляет коллективные эмоции, создает дружелюбную и позитивную атмосферу

*Если в вашем филиале Штаба возможно подключение психолога к сопровождению «серебряных» волонтеров, то эти компетенции будут входить в поле его деятельности. Однако независимо от того, кто будет вести этот функционал, координатору следует развивать социальные компетенции. Они пригодятся, если не в профессиональном плане, то в жизни точно.

Если вы понимаете, что по чек-листу у вас есть пробелы в знаниях или умениях, то предлагаем дочитать пособие до конца.

А пока – оставляем полезные сервисы. Например, по тайм-менеджменту и эмоциональной гигиене. Они облегчат ваш функционал.

Получить весь список можно у нашего чат-бота (перейдите по QR-коду и в появившейся строке напишите: 1)



ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ, ИЛИ ДОКУМЕНТАЛЬНАЯ ЭКИПИРОВКА КООРДИНАТОРА

Самое важное, что координатору необходимо понимать – для чего существует потребность вести волонтерскую активность. И перед тем как привлекать волонтеров, сформулировать ответ на самый трудный и, в то же время, важный вопрос: зачем вашему учреждению нужно добровольчество?

Поиск ответа на этот вопрос лучше вести в совместном обсуждении с руководителем учреждения, организации, где ведет деятельность координатор. Сформулированный ответ станет миссией вашего волонтерского движения, которую важно транслировать новичкам, напоминать о ней действующему активу.

Вместе с миссией стоит обсудить и такие моменты:

- Какова роль «серебряных» волонтеров в вашей организации?
- Где еще их помощь может быть полезной?
- Какими компетенциями необходимо обладать добровольцу?
- Как привлекать волонтеров и оценивать их деятельность?
- Как обучать добровольческий актив?
- Какие документы понадобятся для организации работы с волонтерами?
- Как планировать волонтерскую деятельность и каких результатов ожидать?

В ходе поиска ответов на эти вопросы координатор сформирует концепцию волонтерского движения, организуемого на базе учреждения. Концепция – один из документов, который обязательно пригодится. Кроме текста концепции координатору стоит обратить внимание на формирование пакета полезных документов. А именно:

1. Анкета «серебряного» добровольца – позволяет получить первоначальную информацию о волонтере перед

собеседованием, или отбором. Полезный документ, который помогает систематизировать информацию о волонтере.

2. Личная книжка «серебряного» добровольца – документ установленной формы, которым подтверждается деятельность волонтера. Может быть как в печатном, так и электронном виде. Вести личную книжку в электронном виде на DOBRO.RU необходимо в первую очередь! Как это делать – расскажем подробнее в следующих разделах.

3. Распоряжение Департамента социального развития Тюменской области от 15 января 2020 г. N 2-р "Об утверждении Порядка взаимодействия Департамента социального развития Тюменской области, подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями в части содействия в оказании социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания".

4. Согласие на обработку персональных данных – составляется во время сбора персональных данных в соответствии с законом о сохранности персональных данных.

5. Соглашение с «серебряным» волонтером – главный документ, регламентирующий взаимоотношение вашего учреждения с добровольцем.

6. Соглашение с ресурсным центром поддержки «серебряного» добровольчества – документ, оформляющий филиал Штаб-квартиры в правовом поле и регулирующий взаимоотношения с ресурсным центром.

7. Партнерское соглашение – документ, позволяющий закреплять условия сотрудничества с вашими партнерами.

Все образцы документов вы можете посмотреть в нашем чат-боте. (Перейдите по QR-коду и введите: 2)



НЕ ОДИН В ПОЛЕ: ОБЪЕДИНЯЕМ УСИЛИЯ И НАХОДИМ СТЕЙКХОЛДЕРОВ

1. ЗНАКОМИМСЯ С МЕСТНЫМИ ЦЕНТРАМИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА

Любая добровольческая организация постоянно нуждается в разнообразных ресурсах и поддержке. В их привлечении координатор может раз за разом проходить путь поиска новых партнеров, а может постараться выстроить собственную сеть и решать возникающие вопросы через стабильные взаимодействия.

Например, на территории Тюменской области действует 26 муниципальных центров развития добровольчества. В каждом из них есть свои руководители или координаторы, сопровождающие волонтеров. С ними стоит наладить совместную работу.

Почему это важно? При устойчивых взаимоотношениях это поможет:

- **Сформировать банк вакансий**
«Серебряные» волонтеры могут активно участвовать в событиях, организованных центром добровольчества, тем самым не только помогая вашим коллегам провести их, но и обучаясь новому, «прокачивая» собственные волонтерские навыки.
- **Принять участие в обучающих мероприятиях**
Специалисты центра – тоже эксперты в области добровольчества и их опыт уникален. Пусть поделятся им с вами. Например, в рамках «Школы “серебряного” волонтера».
- **Организовать и провести совместные акции**
Например, акция #Щедрый_вторник легко впишется в повестку любого центра добровольчества. А если проводить мероприятие вместе – будет проще и интереснее.
- **Получить ценный совет или консультацию** по организации мероприятий, благотворительных акций.

🕒 Поделиться медиа контентом или организовать информационную поддержку добровольческих мероприятий вашего филиала

Например, центр развития добровольчества в вашем муниципалитете вполне мог бы подготовить пресс-релиз о вашем общем мероприятии, поделиться собственными фотографиями или помочь «серебряным» оформить посты в социальных сетях.

А еще дружить – это всегда хорошая идея!

2. ФОРМИРУЕМ КАРТУ ПОТРЕБНОСТЕЙ: ИЩЕМ СТЕЙХХОЛДЕРОВ И ПАРТНЕРОВ, ИЗВЛЕКАЕМ ПЛЮСЫ

Кто такие стейхолдеры?

Это все, кто может повлиять на достижение ваших целей и задач.

Все структуры и учреждения, которые находятся на территории вашего муниципального образования, нуждаются в какой-то помощи. В первую очередь, следует обратить внимание на учреждения социальной сферы. Начните со своего КСЦОНа – проанализируйте, какой функционал «серебряного» волонтера здесь нужен, обеспечьте им свое учреждение.

Например, для благополучателей услуг надомного обслуживания (одиноких пожилых людей) подойдут мероприятия от «серебряных» добровольцев в разных форматах.

Например, творческие мастер-классы, участие в проекте «Санаторий на дому», сопровождение пожилых до социально значимых объектов.



Для подростков и детей из группы риска также подойдут мастер-классы, профилактические беседы от «волонтеров с опытом». Но, пожалуй, самой подходящей формой взаимодействия может стать реализация проекта «Бабушка на час» или репетиторство от опытных педагогов–«серебряных» волонтеров.

Если на территории вашего муниципалитета есть детские дома, дома-интернаты, рекомендуем наладить связь с руководителем и по такому же принципу организовать работу.

Обращение можно отправить в форме письма (отсканируйте QR-код и напишите чат-боту: 3)



Где еще искать стейкхолдеров?

● На территории каждого муниципального образования есть **Дома культуры**. Они являются центрами всех главных зрелищных событий на вашей территории. С ними можно взаимодействовать и обеспечивать «серебряных» волонтеров вакансиями – навигация и управление потоками зрителей, помощь в рассадке гостей, работа в «бюро находок» и т.д. Не забывайте и про мотивационные мероприятия. Например, можно договориться о выделении помещений для репетиций или собраний, а также получить приглашительные билеты на концерты для «серебряных». К слову, сотрудничество с вашими местными музеями и библиотеками может быть выгодно по тому же принципу.

● **Спортивные комплексы** – главные организаторы спортивных событий также могут пополнить копилку банка вакансий новыми направлениями. Например, волонтеры могут выдавать необходимый инвентарь, наносить разметку, помогать судьям фиксировать результаты, готовить

протоколы, трудиться на службе регистрации или навигации.

🕒 Можно выйти на связь с **поликлиникой или ФАПом**. Например, «серебряные» волонтеры Тюмени участвуют в региональном проекте «Вакцинация. PRO». Вы тоже можете стать частью этого проекта, а в качестве бонуса – получите возможность привлечь специалистов на обучающие мероприятия для «серебряных» волонтеров.

Узнать подробнее о проекте можно у нашего чат-бота (сканируйте код и вводите цифру: 4)



🕒 Поинтересуйтесь, есть ли в вашем муниципалитете **СО НКО**. Если да, то стоит обратиться к ним с предложением о сотрудничестве. В дальнейшем это поможет в организации совместных проектов, акций, а также при подготовке заявки на грантовые конкурсы.

🕒 Есть ли у вас **социальноориентированный бизнес?** Например, с такой же развитой благотворительной политикой, как компания «СИБУР» в Тобольске. Познакомьтесь с руководителем, который отвечает за благотворительные акции компании, поинтересуйтесь, какая сфера благотворительности им интересна. Возможно, ваша встреча послужит длительному сотрудничеству на взаимовыгодных условиях.

🕒 Хороший вариант наладить взаимодействие с ГИБДД, полицией, МЧС. Например, совместно проводить профилактические акции «Внимание дети», «Трезвый водитель», «Засветись». К слову, в Штаб-квартире так появился целый добровольческий проект – «#Бабушки особого назначения».

Общие бонусы, которые вы можете получить от формирования партнерской сети и сотрудничества со стейкхолдерами:



коворкинг



партнерские
отношения



специалисты-
наставники



приоритетное участие в
культурных и спортивных
мероприятиях



благодарственные письма
для «серебряных» волонтеров
и поощрение подарками

DOBRO.RU: РЕГИСТРАЦИЯ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

<https://dobro.ru/>



РЕГИСТРАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Вы определили свое место в системе добровольчества, нашли партнеров и уже готовы приступить к работе, но не торопитесь! Прежде чем окунуться в добротворчество, стоит сделать еще один важный шаг – пройти регистрацию организации на платформе DOBRO.RU. Потому что без работы на этой платформе вам сложно будет объективно оценить деятельность «серебряных» волонтеров, создавать вакансии для них и участвовать в событиях федерального уровня.

Если вы еще не «внутри» сервиса, то эта информация для вас:



Интернет платформа DOBRO.RU – это часть глобальной экосистемы добрых дел, развития волонтерства и позитивной социальной активности. С её помощью каждый желающий волонтер может найти полезное дело по душе, а организаторы волонтерской деятельности – оповестить добровольцев о своем проекте и призвать их принять в нем участие.

С DOBRO.RU вы сможете:

продвигать мероприятия и проекты

1

искать и работать с волонтерами

2

проходить бесплатные курсы повышения квалификации

3

участвовать в конкурсах и получать поддержку

4

изучать лучшие волонтерские практики и многое другое

5

Все инструменты и функциональные возможности сервиса станут для вас доступны сразу после прохождения регистрации.

КАК СТАТЬ ЧАСТЬЮ СИСТЕМЫ?

1. Зарегистрируйтесь

Войдите в свой аккаунт и заполните профиль организации, чтобы создавать мероприятия и добрые дела, привлекать волонтеров и участвовать в конкурсах.

2. Разместите доброе дело

Создайте свое первое доброе дело. После этого на рабочий

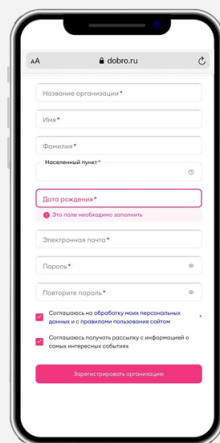
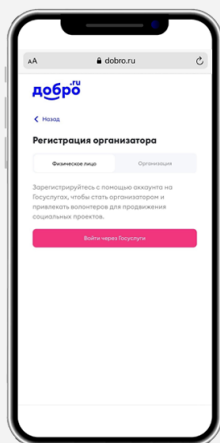
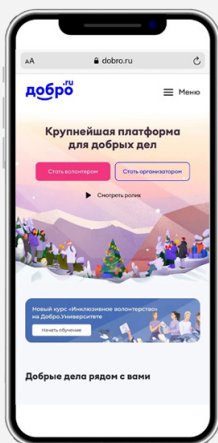
стол организатора будут приходить отклики волонтеров, которые вы сможете одобрить.

3. Верифицируйте страницу

Выполните условия для верификации, чтобы получить приоритет в поиске, открыть функцию постмодерации и приглашения волонтеров и пр.

1. Регистрируемся.

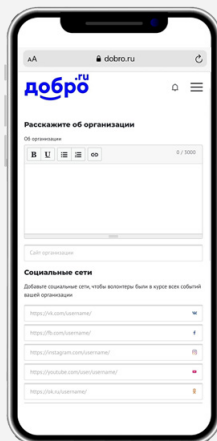
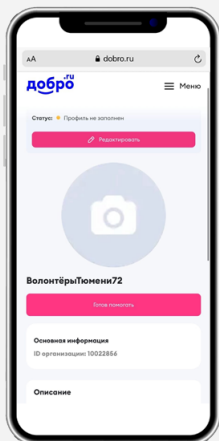
На главной странице платформы кликните «Стать организатором», а затем «Организация». Заполните все необходимые поля регистрации.



***Важно!** Графу «Название организации» заполните по типу: Штаб-квартира «серебряного» добровольчества в Омутинском районе.

Дождитесь прохождения модерации. Вы получите письмо о том, что профиль организации создан. Автоматически будет создан и ваш личный профиль волонтера, через который вы будете осуществлять вход, в том числе, в профиль организации. В разделе «Права доступа» вы сможете добавить сотрудников, которые также будут осуществлять вход через свои волонтерские профили.

Затем заполняем подробную информацию об организации, кликнув «редактировать». Так ваш аккаунт быстрее пройдет проверку администратором сайта и будет опубликован на портале.

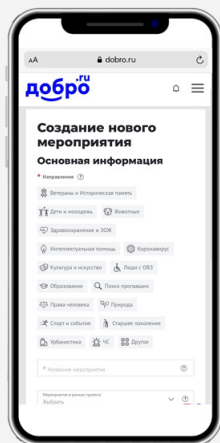


Модерация пройдена – регистрация завершена.

2. Создаем мероприятия.

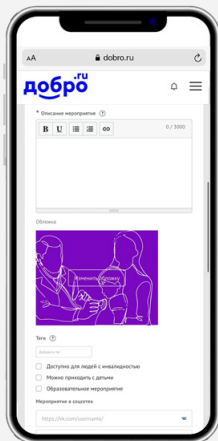
Для того чтобы заявить о планируемом мероприятии, найти и привлечь волонтеров, необходимо создать данное событие в системе.

На рабочем столе организатора или на странице поиска мероприятий нажмите кнопку «Создать мероприятие».

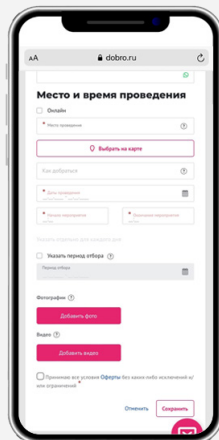


Заполните подробную информацию о нем:

- направление (выберите до трех направлений)
- короткое и понятное название мероприятия
- подробное описание мероприятия
- узнаваемая обложка



- контактное лицо (укажите человека, к которому может обратиться волонтер при наличии вопросов)
- дата и время проведения мероприятия
- период отбора волонтеров
- фото или видео о мероприятии



- место и время проведения (укажите адрес или онлайн-формат)
- как добраться (опишите путь до места проведения мероприятия, чтобы помочь волонтеру быстрее сориентироваться на месте)

После заполнения всех полей страницы мероприятия - нажмите на кнопку **«Сохранить»**.



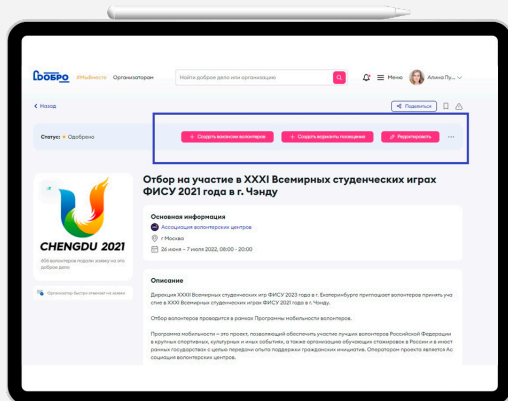
Чтобы мероприятие поступило на модерацию, после сохранения мероприятия необходимо создать вакансию и/или вариант посещения

Вакансия создается в том случае, если на мероприятии необходимо задействование волонтерской помощи. Если вам необходимы зрители, участники образовательных мероприятий, спикеры и т.д. - необходимо создавать вариант посещения.

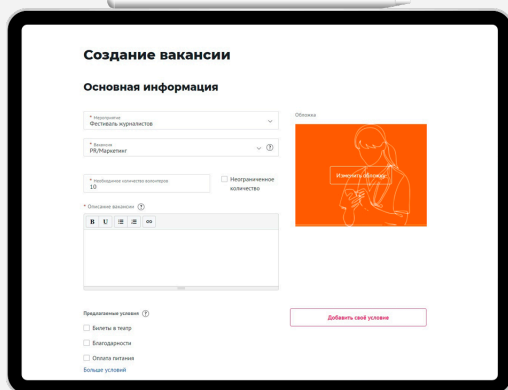


За вариант посещения не проставляются волонтерские часы

На странице мероприятия нажмите на кнопку «Создать вакансии волонтеров» и/или «Создать варианты посещения».



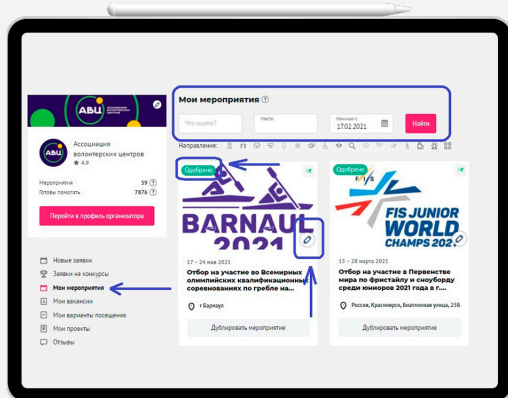
Затем заполните основную информацию о мероприятии: укажите название вакансии, количество волонтеров, их функциональные обязанности, условия, дату и время проведения, загрузите обложку.



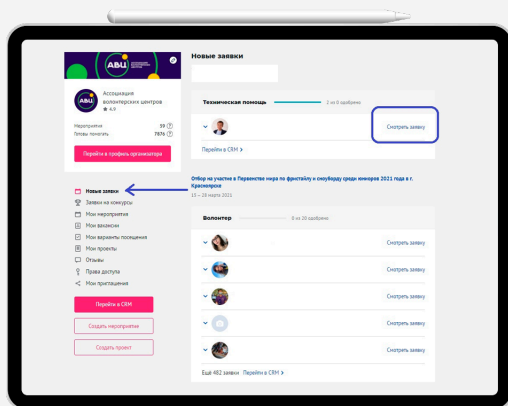
Создание вариантов посещения аналогично созданию вакансии, за исключением некоторых полей.

После создания вакансий или вариантов посещения мероприятие попадет на модерацию к администратору портала. Следить за статусом созданного мероприятия вы можете на рабочем столе организации.

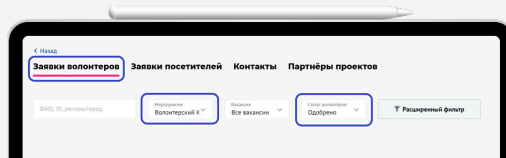
Рабочий стол – это раздел, в котором вы можете создавать/редактировать мероприятия и проекты, обрабатывать заявки волонтеров, проставлять часы, отзывы и оценки после мероприятия.



Оценить работу волонтера можно в CRM-системе кликнув «Перейти в CRM».

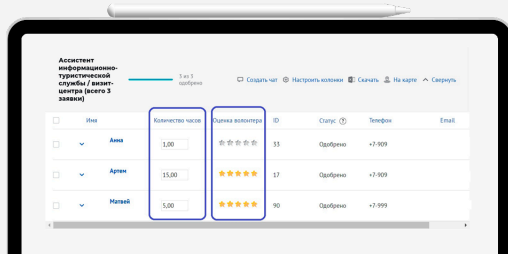


Где проставить часы? В разделе «Заявки волонтеров» найдите ваше мероприятие и выберите только одобренных волонтеров (часы можно проставить только им).

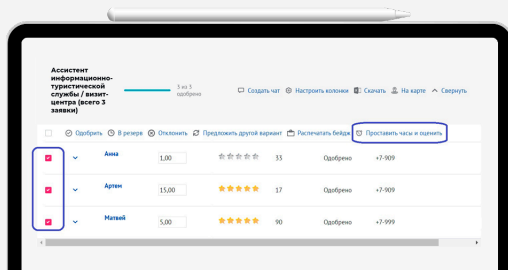


Как проставить часы? В день начала мероприятия у одобренных волонтеров открываются для редактирования столбцы «Количество часов» и «Оценка волонтера».

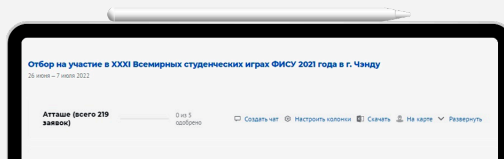
Часы и оценки можно выставлять во время проведения мероприятия и в течение 30 дней после его завершения. Проставленные часы можно редактировать по таким же правилам.



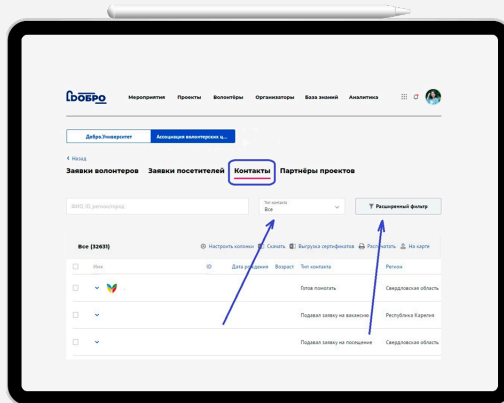
Вы можете оценить работу волонтеров массово. Для этого выделите одобренных волонтеров в таблице и нажмите кнопку «Проставить часы и оценить». В открывшемся окне введите сумму часов, оценки и нажмите кнопку «Сохранить». Итоговая сумма часов обновится у всех выделенных волонтеров.



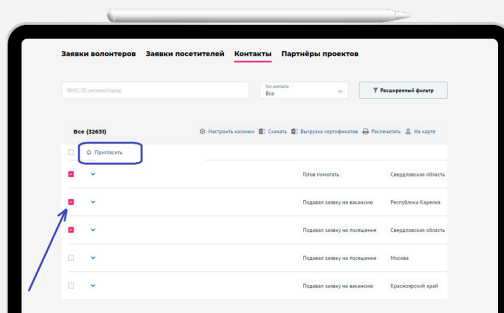
После того, как ваше мероприятие пройдет модерацию, вы можете создать чат для беседы с одобренными волонтерами или посетителями мероприятия. Участники мероприятия автоматически попадают в чат сразу после одобрения заявки. Для этого, не выходя из системы CRM, выберите мероприятие и вакансию, в рамках которой вы хотите создать чат, и кликните на соответствующую кнопку.

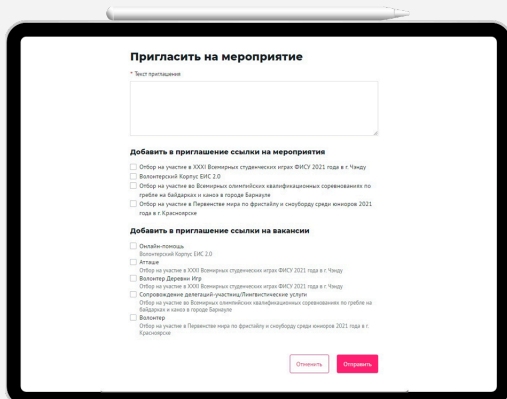


В CRM-контактах хранится информация обо всех волонтерах, которые когда-либо подавали заявку на участие в ваших мероприятиях в качестве волонтера или посетителя, заявили о желании помочь (нажали на «Готов помочь» на странице профиля вашей организации). В этом разделе вы можете найти волонтера по любому из удобных вам фильтров.



Кроме того, вы можете создать персональное приглашение для волонтеров из вашего списка (действует ограничение - не более двух приглашений в неделю):





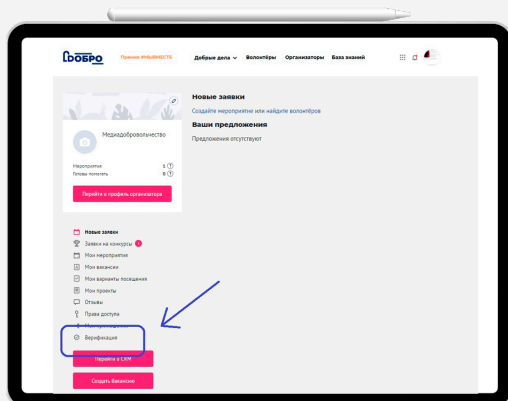
1. Выберите волонтеров, которых хотите пригласить и кликните «Пригласить».
2. Напишите текст приглашения.
3. Выберите мероприятие или конкретную вакансию.
4. Нажмите кнопку «Отправить».

3. Верифицируем организацию.

Для того чтобы подтвердить что за профилем стоит реальная организация и что ваши практики работы с волонтерами соответствуют стандартам, необходимо пройти дополнительную проверку и верифицировать организацию.

После назначения Регионального представителя на вашем Рабочем столе появляется кнопка «Пройти верификацию».

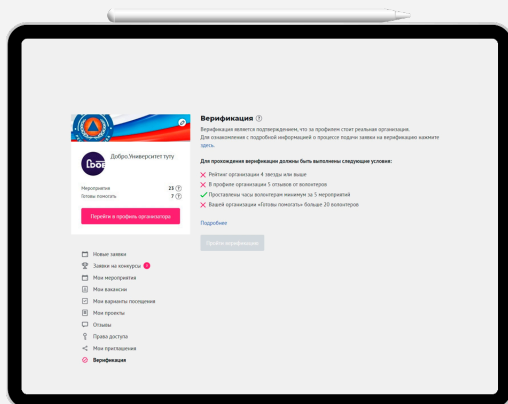
Региональный представитель в Тюменской области – Координационный ресурсный центр поддержки добровольческого движения Тюменской области.



Для прохождения верификации должны быть выполнены следующие условия:

- рейтинг организации 4 звезды или выше
- в профиле организации 5 отзывов от волонтеров
- проставлены часы волонтерам минимум за 5 мероприятий
- вашей организации «Готовы помочь» больше 20 волонтеров

Если данные условия выполнены, то напротив каждого пункта будет подсвечена зеленая галочка. Если условия не выполнены — красный крест. Кнопка пройти верификацию станет активна только при соблюдении всех условий.



Хотите пройти верификацию? Воспользуйтесь этими советами:

● Рейтинг вашей организации обозначается ★ в вашем личном кабинете. Он формируется из оценок волонтеров после участия в мероприятиях, организованных вами. Вы оцениваете волонтеров, а волонтеры оценивают вас. Поэтому попросите их не забывать ставить вам положительные баллы за работу. Чем выше их оценка, тем выше ваш рейтинг.

● Написать отзыв про организатора могут те волонтеры, которые принимали участие в добрых делах организатора. После завершения мероприятия на **Рабочем столе** волонтера появится уведомление с просьбой его оценить. Обозначьте волонтерам, что для вас важна обратная связь и попросите делиться впечатлениями о работе с вами, так как это позволит улучшить работу. Помните, чем больше положительных отзывов – тем больше вероятность пройти верификацию.

**Рейтинг и отзывы о работе с вами видны всем – это формирует вашу репутацию и имидж «серебряного» добровольческого движения на уровне региона*

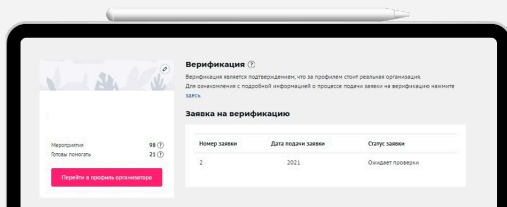
● Хороший пример – лучший учитель. Получаете отзывы и оценки? Не забывайте и сами оценивать работу волонтеров. Это можно сделать в CRM-системе в разделе «Заявки волонтеров». Часы и оценки можно выставлять во время проведения мероприятия и в течение 30 дней после его завершения. Провели 5 мероприятий, поставили часы – прошли верификацию.

● Волонтеры могут заявить о желании помогать вам не только на конкретном мероприятии, но и в будущем, нажав на кнопку «Готов помочь». Это значит, что они первыми будут узнавать о новых мероприятиях и вакансиях, организованных вами, через уведомления. Список «готовых помочь» волонтеров вы сможете найти в CRM-системе. Вероятно, у вас есть постоянный «костяк» (актив волонтеров), которые всегда на связи и готовы вас поддержать своим участием на любом мероприятии, попросите их откликнуться на данный запрос. набрали 20 человек?

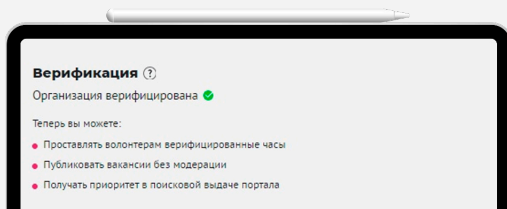
Поздравляем, последнее условие выполнено!



Когда все условия для прохождения верификации будут соблюдены, вы сможете перейти по кнопке «Пройти верификацию», после чего ваша заявка будет отправлена региональному представителю на дополнительную проверку. В этом же разделе вы можете отслеживать статус верификации.



Если ваш профиль пройдет проверку у регионального представителя, то он станет верифицированным. Данный статус вы сможете увидеть в разделе "Верификация".



Преимущества для верифицированных организаций:

- предоставление верифицированных часов
- публикация созданных вами мероприятий на портале без предварительной модерации
- приоритет мероприятий в поисковой выдаче
- возможность приглашения на мероприятия волонтеров не из контактной базы

**при работе на портале следуйте всплывающим умным подсказкам, а если останутся вопросы, то всю необходимую информацию о работе на платформе можно найти в меню в разделе «База знаний»*

Регистрируем участников.

Еще один важный шаг – **регистрация всего вашего добровольческого актива на портале DOBRO.RU.** Волонтеры должны пройти регистрацию самостоятельно или с вашей помощью. После прохождения процедуры регистрации каждому волонтеру присваивается личная книжка.

Электронная личная книжка волонтера – это электронное портфолио, в котором помимо сведений о количестве часов добровольческого опыта, собрана подтвержденная информация о созданных и /или реализованных волонтером проектах и пройденных онлайн-курсах на платформе онлайн университета социальных наук «Добро.Университет».

Данная информация является определяющей при отборе волонтеров на крупные региональные, всероссийские и международные мероприятия, форумы.

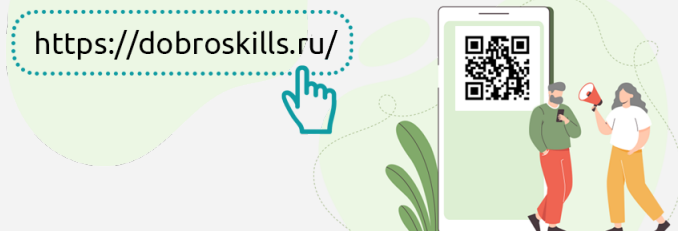
С помощью личного кабинета волонтеры могут искать мероприятия, подавать заявки на вакансии, общаться с организаторами, получать часы и бонусы, а также участвовать в конкурсах.

Регистрация профиля волонтера проходит аналогично регистрации профиля организации, за исключением некоторых пунктов.



После завершения регистрации создавайте вакансии на каждое проводимое вами мероприятие, следите за откликами волонтеров и проставляйте часы. Повышайте рейтинг вашей организации и её добровольческого актива.

DOBROSKILLS.RU: «ПРОКАЧИВАЕМ» ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЕ НАВЫКИ



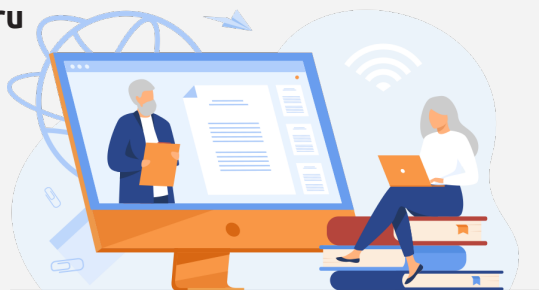
Портал добровольческих компетенций DobroSkills.ru – это настольная онлайн-книга и подручный инструмент для каждого «серебряного» волонтера и координатора движения, который только начал свою деятельность.

Здесь вы и ваши волонтеры смогут пройти дистанционное обучение **по 11 тематическим трекам**.

Образовательный контент портала состоит из видеуроков, «живых» кейсов, посвященных основам добровольчества, социальному проектированию, профилактике эмоционального выгорания, имиджу «серебряных» волонтеров, правилам поведения на крупных региональных и федеральных мероприятиях, частым ошибкам в работе добровольцев и многому другому от ведущих экспертов в области волонтерства.

Не знаете с чего начать подготовку вашего добровольческого актива?

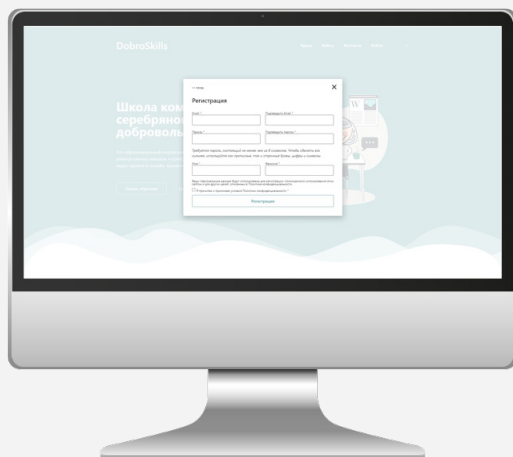
Начните с обучения на портале **DobroSkills.ru**





1 шаг: регистрация

Для того чтобы пройти регистрацию на главной странице портала кликните «Войти», а затем «Регистрация» и заполните все необходимые поля.

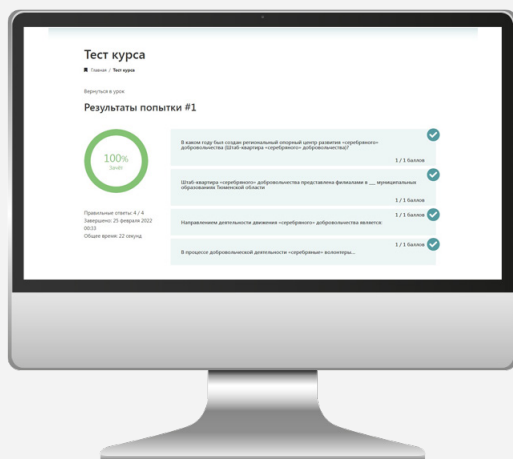


Теперь в разделе «Аккаунт» отображаются ваши курсы, оценки, достижения, сертификаты и уведомления.

2 шаг: запись на курс, обучение и тестирование

Для того чтобы пройти обучение, нажмите на вкладку «Курсы», выберите интересный для вас урок (мы рекомендуем проходить в курсы в предложенном, логически выстроенном порядке), а затем кликните на кнопку «Записаться».

Посмотрите видеоролик и пройдите несложный тест, кликнув «Начать». Еще раз познакомьтесь с содержанием урока и кликните «Начать тест». Минимальный проходной балл – 65%. Если вы ответите на необходимое количество вопросов верно, то получите зачет и сможете перейти к другому уроку. Кроме того, в вашем личном кабинете появится отметка о том, что курс завершен.



Просматривать видеоролики можно неограниченное количество раз, как и проходить тестирование. Поэтому не сдавайтесь, исправляйте ошибки и получайте зачет!

Записаться
на курс



Посмотреть
видеоролик



Пройти
тестирование

Проделайте эти шаги для каждого из 11 уроков и завершите обучение!

3 шаг: получение сертификата

После того, как вы прошли обучение и получили уведомление (Вы завершили раздел), в вашем личном кабинете появится сертификат, подтверждающий вашу квалификацию.

Перейдите в раздел «Мои сертификаты» и сохраните или распечатайте электронный сертификат участника.



При регистрации важно указать ваше настоящее имя и фамилию, эти данные автоматически будут отображаться внутри сертификата. Личные данные всегда можно изменить, в личном кабинете, кликнув «Редактировать аккаунт»

Кроме того, на стартовой странице портала можно познакомиться с методическими кейсами в области добровольчества и найти ответы на самые частые вопросы.

Пройдите обучение сами и обеспечьте «присутствие» на уроках ваших «серебряных» волонтеров!

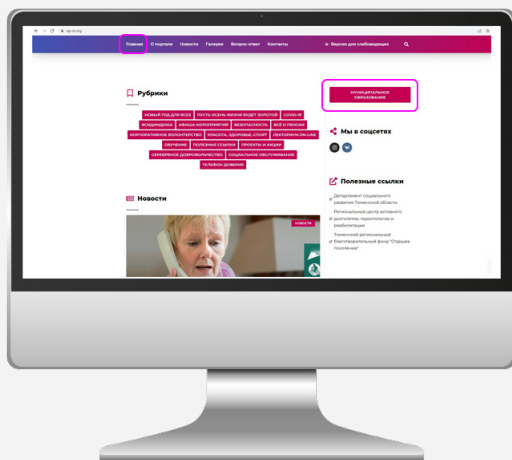
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ «СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ»: НАПОЛНЯЕМ ВКЛАДКИ ПРАВИЛЬНЫМ КОНТЕНТОМ



Как люди пожилого возраста - потенциальные волонтеры или участники ваших проектов и мероприятий, могут узнать о вашей организации и её деятельности?

С помощью «Старшего поколения»! Первого специализированного информационного портала для пожилых людей в Тюменской области. Здесь собрана информация об актуальных событиях и возможностях для жителей региона в возрасте 55+, в том числе в ваших муниципальных образованиях.

Для этого на портале существуют вкладки «Муниципальные образования», где есть данные об активностях для жителей конкретных территорий.



ГАЙД ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ НОВЫХ ВОЛОНТЕРОВ

Для обеспечения постоянного притока волонтеров в организацию, необходимо в комплексе пользоваться различными каналами привлечения, учитывая возрастные особенности и интересы целевой группы.

Обычно для этих целей существуют традиционные технологии:

● «сарафанное радио» – распространение информации о волонтерском центре через «включенных» добровольцев друзьям и знакомым

● размещение информации о мероприятиях центра на официальном сайте учреждения во вкладке «Активное долголетие», «Новости» и на официальных страницах организации в социальных сетях

● взаимодействие с районными СМИ (газетами, электронными изданиями) и СМИ Тюменской области (рассылка пресс- и пост-релизов, информационных текстовых, фотоматериалов о мероприятиях центра)

● использование официальных ресурсов Регионального центра активного долголетия, геронтологии и реабилитации

● размещение рекламных листовок в территориальных учреждениях социального обслуживания населения и здравоохранения

● проведение волонтерских школ Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества

● реклама на телевидении/радио/в печатных изданиях/наглядная агитация (размещение рекламы на стендах)

Но, стоит сказать, что аудитория проекта меняется, «молодеет», а вместе с ней и технологии продвижения. Стоит обратить внимание на создание аккаунтов и формирование комьюнити в социальных сетях. Для поиска и привлечения новых волонтеров советуем использовать следующие механизмы:

- таргет (ВКонтакте, Одноклассники)
- внедрение новых площадок (Инстаграм, ТикТок)
- кросс-маркетинг (+ бюрократические механизмы)
- паблисити

ШКОЛА «СЕРЕБРЯНЫХ» ВОЛОНТЕРОВ: КАК ОБУЧИТЬ КОМАНДУ С НУЛЯ

Школа «серебряного» добровольчества позволяет сформировать у волонтеров-новичков минимально необходимый уровень добровольческих компетенций для эффективной, безопасной и стабильной работы.

Поскольку в процессе деятельности «серебряные» волонтеры активно взаимодействуют с разными категориями людей, к обучающим мероприятиям целесообразно привлекать профильных специалистов учреждений-партнеров: специалистов по социальной работе, психологов, реабилитологов и т.д..



Подготовка и обучение «серебряных» волонтеров — это профессиональный рост волонтерской организации. Чем больше внутренних ресурсов и специалистов будет задействовано в подготовке волонтеров, тем качественнее будет организована добровольческая деятельность. Кроме того, участие в подготовке и обучении волонтеров для многих сотрудников (или опытных волонтеров) — это показатель их признания и профессионализма.

Рекомендуемая программа школы:

Тема 1. Знакомство со структурой филиала Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества

Потенциальным «серебряным» волонтерам необходимо познакомиться со структурой движения. Дайте полную информацию о деятельности вашего учреждения, познакомьте с командой наставников, со структурой проекта Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества и спецификой деятельности филиала. Расскажите о добровольческих направлениях и социальных проектах (при наличии).

Тема 2. Документы, регламентирующие деятельность добровольца в организации

Потенциальным «серебряным» волонтерам необходимо познакомиться со структурой движения. Дайте полную информацию о деятельности вашего учреждения, познакомьте с командой наставников, со структурой проекта Штаб-квартиры «серебряного» добровольчества и спецификой деятельности филиала. Расскажите о добровольческих направлениях и социальных проектах (при наличии).

На образовательном мероприятии волонтерам предстоит рассмотреть нормативно-правовые основы волонтерской деятельности на территории РФ. При изучении темы следует познакомить «серебряных» с основными положениями федеральных законов, регламентирующих добровольческую деятельность, определяющих цель государственной политики в области содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности.

Существует перечень документов, которые помогают волонтерам в реализации их деятельности и защищают их права. Они делятся на федеральные и региональные.



Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»

Что важно в этом законе – это определение прав и обязанностей добровольцев. Примечательно, что законом установлены в основном права, а вот обязанностей всего две: добросовестно исполнять свои обязанности и сохранять в тайне ставшие ему известными конфиденциальные сведения. Отражены полномочия органов власти по поводу добровольческой деятельности. Единая информационная система в сфере добровольчества (DOBRO.RU).

Права и обязанности добровольца «Серебряный» волонтер (доброволец)

Имеет право:

- осуществлять деятельность индивидуально, в группе, под руководством
- получать информацию
- получать поддержку, психологическую помощь, компенсацию вреда жизни и здоровью
- получать консультационную и методическую поддержку
- получать поощрение за труд

Обязан:

- добросовестно трудиться
- не разглашать ставшие ему известными сведения, если они составляют охраняемую законом тайну
- исполнять иные обязанности, предусмотренные гражданско-правовым договором



Закон Тюменской области «О регулировании отдельных отношений в сфере добровольчества (волонтерства) в Тюменской области» от 26.04.2018 № 35

Что важно в этом законе – регулируются полномочия органов власти по поводу добровольческой деятельности, направления поддержки и развития добровольчества в регионе, а также указана возможность создания Координационных органов.

В перспективе: положения о региональной инфраструктуре поддержки добровольчества.

Больше информации по этой теме можно получить у чат-бота. Отсканируйте код и введите: 5.



Тема 3. Основные аспекты волонтерской деятельности. Права и обязанности «серебряного» добровольца

Важно выделить момент знакомства начинающих добровольцев с основными принципами волонтерской деятельности, правами и обязанностями, которые помогут будущему волонтеру заложить фундамент успешной работы.

В данном разделе рекомендуем рассмотреть определения **«волонтер», «доброволец», «волонтерская деятельность»**. Также следует определить условия, необходимые для организации волонтерского движения, особое внимание при этом уделяется оценке эффективности деятельности волонтеров.

Больше информации по этой теме можно узнать у чат-бота. Отсканируйте QR-код и введите: 6.



Тема 4. Советы волонтерам: как начать общение с подопечными

На этом этапе необходимо привлечь профильных специалистов – психологов, медиков, специалистов социальных служб, которые смогут подробно рассказать о психологических и поведенческих особенностях людей, нуждающихся в помощи волонтеров.

Далее предлагаем провести обучение в формате семинара-практикума с решением ситуационных кейсов.

Пример для разбора ситуационного кейса:

«Серебряный» волонтер Мария Федоровна принимает участие в крупном мероприятии. В ее функционал входит сопровождение человека с ослабленным зрением. Подходит время обеденного

перерыва. Мария Федоровна, как организованный волонтер, помогает своему подопечному добраться до обеденной зоны и усаживает его за стол. После чего Мария Федоровна наливает горячий чай и расставляет готовые блюда. Подопечный в силу своих особенностей ощупывает поверхность стола и получает ожог.

Вопросы для обсуждения:

- ① Кто виноват в данной ситуации?
- ① Что следует сделать «серебряному» волонтеру дальше?
- ① Какими важными знаниями не обладал волонтер, и это привело к неприятным последствиям?
- ① Какие правила оказания ситуационной помощи нарушил волонтер?

Ключ к данному кейсу:

Ситуация сложилась таким образом, поскольку Мария Федоровна была не совсем компетентна, сопровождая своего подопечного. При организации обеденного стола она упустила из виду «правило циферблата». Мария Федоровна должна была расставить обед, а после чего озвучить своему подопечному, каким образом стоят предметы и предупредить о расположении и температуре напитка. Например: «Вилка и ложка находятся на три часа, основное блюдо – на шесть часов, чай – на два часа, он очень горячий, будьте осторожны. Приятного аппетита!»

Чат-бот знает много кейсов по теме. Отсканируйте QR-код и введите: 7.



Тема 5. Имиджевая компетентность и личная эффективность «серебряного» добровольца

Важным аспектом работы волонтера является высокая самоорганизованность, выверенность действий, большие внутренние резервы, манера общения и внешний вид.

Поэтому важной задачей для координаторов движения является организация обучения «серебряных» волонтеров, в том числе основам имиджологии.

Образовательные мероприятия в данном направлении должны строиться исходя из основных запросов к «серебряному» добровольцу, специфики работы, распространенных ошибок и потребностей, а также охватывать базовые компетенции, необходимые для осуществления эффективной деятельности.

Многолетний опыт в части развития и функционирования движения «серебряного» добровольчества в регионе показывает, что для деятельности волонтеров 55+ основными проблемными вопросами, требующими внимания и проработки, являются нормы поведения во время участия на крупных мероприятиях, коммуникация с подопечными, особенности внешнего вида, правила поведения, общения, речевой этикет.

Культура волонтера

Культура поведения добровольца не должна выходить за рамки общепринятых норм. **Табу для «серебряного» волонтера это:**

- ① работа для галочки/похвалы
- ① публичное выяснение отношений, агрессия и конфликтность
- ① панибратство
- ① работа в одиночку
- ① плохое настроение напоказ
- ① некомпетентность
- ① личные дела вместо рабочих
- ① перекладывание ответственности

- ⦿ перекладывание ответственности
- ⦿ не думать о благополучателях
- ⦿ нецензурно браниться
- ⦿ исключать творческий подход
- ⦿ навязывать мнение
- ⦿ игнорировать других
- ⦿ неряшливость

Внешний вид волонтера

На словах все очень просто, но соблюсти все требования в реальности под силу не всем.

Идеальный (с точки зрения внешности) волонтер отвечает **следующим «требованиям»:**

- ⦿ опрятный внешний вид (чистая одежда, обувь)
- ⦿ чистые, убранные в косу или пучок волосы
- ⦿ минимальное количество не бросаких украшений и макияжа
- ⦿ опрятный маникюр
- ⦿ свежее дыхание
- ⦿ минимум парфюмерии
- ⦿ волонтер на мероприятии не курит и не употребляет спиртных напитков



Помните! Волонтер – это лицо проекта, от того, как поведет себя хотя бы один волонтер, зависит репутация всех причастных к этому проекту.

Тема 6. Программа психологической подготовки новых волонтеров

Психологическое обучение основам волонтерской деятельности должно включать очень широкий круг компетенций, которые позволяют:

- обучить навыкам взаимодействия и работы в команде
- сформировать компетентность конструктивного разрешения конфликтных ситуаций
- развить лидерские качества и психологический потенциал к осуществлению добровольческой волонтерской деятельности
- актуализировать мотивацию волонтеров в добровольческой сфере
- познакомить с психологическими особенностями разных категорий граждан
- профилактика эмоционального выгорания

Готовые тренинги можно запросить у чат-бота, отсканируйте QR-код и введите цифру: 8.



Психологическое сопровождение «серебряных» волонтеров должно проходить на всех этапах работы с активом: от момента принятия новичка до прощания с членом команды, если таковой принял решение покинуть движение.

Оценка психолога максимально важна, т.к. речь идет о людях старшего поколения, имеющих не только личные психологические особенности, но и возрастные.

Кроме того, зачастую «серебряный» волонтер выполняет функции, которые также могут оказывать на него сильное эмоциональное воздействие. Даже волонтеру нужна помощь. Об этом нужно всегда помнить.

Вы справились! Выпускной «Школы “серебряного” волонтера»

После завершения школы предлагаем организовать обзорную экскурсию по учреждениям социальной сферы – детские дома-интернаты, пансионаты для пожилых людей, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и т.д., где волонтеры смогут посмотреть, как организован процесс работы, познакомиться с персоналом и подопечными.



Отметим, что выпускной – это все-таки праздник, поэтому стоит продумать и торжественную часть с вручением личных книжек волонтера. Разработку сценария можно поручить волонтерам со стажем.

После первичного отбора и оценки качеств «серебряные» волонтеры – новички постепенно включаются в общий актив. Одновременно с обучением, целесообразно дать начинающему добровольцу попробовать себя во всех направлениях деятельности конкретного филиала. Зачастую, волонтер может открыть в себе склонности и потенциал в тех областях, в которых даже не предполагал, поскольку не имел такого опыта.

ПЛАНИНГ КООРДИНАТОРА

Ниито так не мотивирует «серебряного» волонтера как наличие системного подхода к организации добровольческой деятельности. Как организовать волонтеров и эффективно распределить собственное время – первоочередная задача координатора.

Можно планировать деятельность в долгосрочной перспективе, используя Дорожную карту развития «серебряного» добровольчества (обновляется каждые 5 лет). Можно ориентироваться на годовой план.

Самый эффективный способ – это ежемесячное планирование. Предлагаем вам вариант его ведения:

		КАЛЕНДАРЬ					МАРТ	2021
Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб		
	1	2	3	4	5	6	7	
			Организацiонная встреча с волонтерами «Штаб-квартиры «серебряных» добровольцев» (Время и место проведения)			Участие во Всероссийской акции «Бам, победим!», приуроченной к Международному женскому дню (Время и место проведения)		
	8	9	10	11	12	13	14	
	Психологический тренинг с волонтерами «Штаб-квартиры «серебряных» добровольцев» (Время и место проведения)				Встреча с Мастером X (Время и место проведения)			
	15	16	17	18	19	20	21	
			Организацiонная встреча с волонтерами «Штаб-квартиры «серебряных» добровольцев» (Время и место проведения)				Организация субботника в городском парке (Время и место проведения)	
	22	23	24	25	26	27	28	
	Психологический тренинг с волонтерами «Штаб-квартиры «серебряных» добровольцев» (Время и место проведения)				Тренинг на повышение добровольческих компетенций (открытый формат) (Время и место проведения)			
	29	30						
	Волонтерский лекция «Thank you, рагу!» (Время и место проведения)							

1. Назначьте день организационных собраний

У нас это каждая среда. Проводите их хотя бы два раза в месяц, это удобный формат планирования.

Зачем нужны эти собрания и что на них делать?

- Обсуждение текущих вопросов и планирование добровольческих мероприятий
- Распределение волонтеров с учетом имеющегося банка вакансий
- Работа над ошибками, общая рефлексия по итогам мероприятий
- Обсуждение новых проектов, акций

2. Определите время для повышения компетенций добровольческого актива

Рекомендуем проводить такие мероприятия не реже одного раза в месяц с привлечением профильных специалистов. На таких занятиях можно: повышать «гибкие» навыки (soft skills), расширять кругозор, развивать профильные добровольческие навыки.

3. Выберите время для поощрения

Любой труд должен быть вознагражден. Одним из вариантов может быть проведение мотивационных мероприятий для актива волонтеров. Мы рекомендуем организовывать их в конце каждого месяца.

4. Проводите мероприятие с психологом

Советуем вести такие встречи не реже 1 раза в месяц. Как мы уже говорили выше, «серебряные» волонтеры нуждаются в сопровождении специалиста.

5. Вносите в календарь основную деятельность

Фиксируйте график волонтерской активности: системное посещение учреждений, участие в акциях и событиях, в том числе федерального масштаба (Всероссийская акция «Красная гвоздика»), регионального уровня («Весенняя неделя добра»).

МИСТЕР X И «THANK YOU PARTY»: ВЫСТРАИВАЕМ СТРАТЕГИЮ ЭФФЕКТИВНОЙ МОТИВАЦИИ «СЕРЕБРЯНЫХ» ВОЛОНТЕРОВ

Ключ к успеху проекта Штаб-квартира «серебряного» добровольчества – мониторинг потребностей и варьирование системы поощрения и стимулирования волонтеров.

Кроме традиционных вариантов мотивации добровольцев (предоставление возможности приоритетного участия в мероприятиях, брендированной экипировки, сувениров, широкое освещение деятельности волонтеров в СМИ и др.), мы практикуем программу поддержки по различным спектрам: содействие профессиональному («карьерному») росту, личностному развитию и сохранению ресурсного состояния.

А еще мы ежемесячно проводим серии тренингов на развития личных качеств и приобретение новых soft-skills навыков резидентами проекта.

Кроме того, мы придумали «коробочные» практики поощрения добровольцев. Например:

- **Проект «D²» (D в квадрате)** предполагает сотрудничество со стейкхолдерами, бизнес-сообществами, которые предоставляют сертификаты на групповое или личное посещение мероприятий компаний. Так мы поощряем лучших волонтеров, отличившихся по итогу месяца. Еще это помогает нам организовать досуг: бесплатное посещение горячих источников, кинотеатров, баз отдыха, спортивных секций, экстрим-туров, мастер-классов и др.

Типовое письмо для поиска спонсорской помощи мы оставили у чат-бота. Отсканируйте QR-код и введите : 9.



- **Организация встреч с Мистером X** (деловые и культурные встречи с известными представителями различных профессий: артистами, художниками, бизнесменами, блогерами и т.д.). На мероприятиях Мистер X делится своей историей успеха. Это всегда интересно. Для волонтеров личность Мистера X держится в тайне до начала мероприятия. В гостях у Штаб-квартиры в разное время побывали Олимпийские чемпионы, фотографы и журналисты. Наши «серебряные» очень ждут этих встреч.

- **Thank you party (волонтерские пикники)** — культурно-развлекательные мероприятия, которые мы организуем и вам рекомендуем проводить в последний день каждого месяца. Формат мероприятия может быть разный: творческие капустники, воркшопы, мини-концерты художественной самодеятельности. Главное на таких событиях сказать СПАСИБО самым активным добровольцам, поощрить лучших благодарственными письмами, подарочками от партнеров и спонсоров.

- **Ежегодное мотивационное мероприятие** – Региональный форум «серебряных» добровольцев. Ключевое событие в жизни волонтеров Штаб-квартиры, в рамках которого возможны: участие в тематических программах по различным обучающим трекам, мотивационные встречи с региональными спикерами, демонстрация добровольческих возможностей, обмен опытом, культурная программа и др.

Еще одной апробированной технологией является авторская программа психологической подготовки волонтеров. Это цикл мероприятий разного уровня, где совместно с экспертом отрабатываются методики психологического ресурсосбережения добровольцев (проведение командных тренингов, личные консультации). Курс позволяет значительно снизить стрессовые состояния волонтеров, способствует восполнению внутренних ресурсов и аккумуляции позитивных решений для их дальнейшей реализации.

В выстраивании мотивационной программы особое место следует уделять профилактике демотивирующих факторов, в числе которых следует отметить:

- ① некорректное планирование численности волонтеров и, как следствие, незанятость волонтеров во время смены
- ① выполнение волонтерами бессмысленной работы
- ① использование волонтеров в качестве бесплатных грузчиков и уборщиков, выстраивание из волонтеров живых барьеров, заполнение ими пустых мест в зрительных залах
- ① пренебрежение к волонтерскому труду, низкая или несвоевременная оценка значимости работы выполняемой волонтерами
- ① невыполнение организаторами заявленных условий, в том числе условий труда и отдыха, иных обещаний
- ① игнорирование волонтеров, их прав, потребностей и интересов
- ① несоблюдение единых критериев оценки в отношении волонтеров, несправедливые наказания и поощрения
- ① необоснованные претензии, грубое, неуважительное поведение организаторов

ЗАКЛЮЕНИЕ

Работа координатора выходит за рамки просто «менеджера волонтеров». За его деятельностью стоит отдельный мир, в котором аккумулируются функции администратора, психолога, методиста и друга волонтерского сообщества.

Главное качество хорошего координатора — умение слышать каждого волонтера, каждого подопечного, администрацию учреждения и партнеров. В один ряд с его организаторскими качествами, безусловно, должны встать высокие коммуникативные навыки, эмпатия, дружелюбие, ответственность и исполнительность.

Успешным координатором может стать любой человек, готовый взять на себя ответственность и найти такие точки соприкосновения в цепочке добротворчества, чтобы всем было комфортно.

Координатор заботится о других и транслирует ценность общего волонтерского дела, прежде всего, собственным примером.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вангаев А.Г., Латыпова Д.Ю., Минаева К.А и др./ под ред: Латыповой Д.Ю., Синеглазовой А.Г. Организация добровольцев: принципы и практика, или Руководство по организации деятельности добровольческих объединений: методическое пособие. – Казань: Идел-Прес», 2011. – 121 с.
2. Волонтерский менеджмент, или Управление добровольческими ресурсами: методическое пособие. URL: <https://www.ntf.ru/sites/default/files.pdf>
3. Горлова Н., Суркова И., Фельдман А. и др./ Стандарт событийного волонтерства: методическое пособие. – Москва: Издательство Ассоциация волонтерских центров, 2020. – 223 с.
4. Игнатова Е., Белавносим Ю. Что значит быть координатором волонтерской группы? URL: <https://danilovcy.ru/2015/03/chto-znachit-byt-koordinatorom-volonterskoj-gruppy>
5. Ионова Е. П., Крутицкая Е. В. Волонтерская программа национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс»: методические рекомендации. – Москва, 2016. – 66 с.
6. Килина А.Г., Кондаранцева К.А. Путеводитель по миру волонтерства. – М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2018. – 112 с.
7. Кодекс событийного волонтерства программы мобильности. Разработчик: Ассоциация волонтерских центров.
8. Метелев А.П., Белецкая Е.С., Козак Е.М. Модель регионального ресурсного центра добровольчества. – М.: Издательство «Перо», 2018. – 167 с.
9. Методические рекомендации по реализации технологии «Штаб-квартира «серебряного» добровольчества». – Тюмень, 2019. – 98 с.
10. Основы волонтерской деятельности: учебно-методическое пособие / авт.-сост.: Е.Г.Чумак, Е.Р. Комлева, М.И. Пономарева. – Сургут, 2016. – 60 с.

11. Методическое пособие по организации волонтерской (добровольческой) деятельности / под ред. Т.А. Шульгиной, Н.А. Кетовой, Е.П. Непочатых. – Курск: ИП Бескровный Александр Васильевич, 2020. – 118 с Минуллина А.Ф., Гурьянова О.А.. Тренинг личностного роста: учебное пособие. – Казань: Бриг, 2015.– 95 с.

12. Правила работы координатора волонтерской группы добровольческого движения «Даниловцы». URL: <https://danilovcy.ru/2019/02/pravila-raboty-koordinatora-volonterskoj-gruppy-dobrovolcheskogo-dvizheniya-danilovtsy/>

13. Рабочая тетрадь волонтера «Школы социального волонтерства»

14. Рабочая тетрадь участника регионального комплексного проекта «Школа волонтера»

15. Рабочая тетрадь школы «Добро. Университета». Уровень «организатор добровольческой деятельности»

16. Распоряжение Департамента социального развития Тюменской области от 15.01.2020 N 2-р «Об утверждении Порядка взаимодействия Департамента социального развития Тюменской области, подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями в части содействия в оказании социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

17. Федеральный закон от 11.08.1995 N135 «О благотворительной деятельности»

18. Федеральный закон от 12.01.1996 N 7 «О некоммерческих организациях»

19. Федеральный закон от 05.02.2018 N15 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»

20. Федеральный закон от 30.12.2020 N 489 «О молодежной политике в РФ»