



Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Включение добровольцев в систему предоставления социальных услуг населению Санкт-Петербурга с учетом программного подхода к организации добровольческой деятельности»

Занятие 1

20.04.2019

Тема: «Методы и технологии организации добровольческой (волонтерской) деятельности».

Лукиянов Владимир Альфредович,
президент СПб ОО Благотворительное общество «Невский Ангел», руководитель
Городского центра поддержки добровольческих инициатив

1.1. СОДЕРЖАНИЕ:

1.1. Политика работы с добровольцами и планирование добровольческих работ.

1.2. Методы подготовки учреждения/организации к включению добровольцев в деятельность.

1.3. Формирование добровольческих вакансий и обеспечение условий для работы добровольцев.

1.1. Политика работы с добровольцами и планирование добровольческих работ.

**Основной вопрос:
Нужны ли учреждению
добровольцы?**



При планировании добровольных работ руководству учреждения важно определить:

- области деятельности организации, которые необходимо и возможно развивать силами добровольцев, структурные подразделения, в которых могут действовать добровольцы;
- программы, проекты, акции, мероприятия, которые прямо решают поставленные перед организацией задачи, но не имеют достаточных человеческих ресурсов;
- общие виды работ, которые не требуют постоянной занятости, полноценной нагрузки, но не могут быть выполняемы имеющимся персоналом;
- услуги для клиентов, которые необходимо расширять, и которые могут предоставлять добровольцы при определенной подготовке и обучении, виды дополнительных работ для обеспечения основных услуг.

При планировании добровольных работ в учреждении важно понимать наличие двух способов работы с добровольцами:

- **Партнерское взаимодействие с некоммерческой организацией/организатором добровольческой деятельности, которая полностью организует труд добровольцев и отвечает за их действия, обеспечивает ресурсное, методическое, информационное сопровождение деятельности добровольцев.**
- **Организация труда добровольцев силами учреждения.**

Преимущества партнерского взаимодействия с организаторами добровольческой деятельности - 1

- учреждению нет необходимости выделения штатной единицы, ресурсов для работы с добровольцами
- учреждение снимает с себя необходимость выполнения большого объема организационной работы по привлечению, отбору, подготовке и организации труда добровольцев (эту работу за него выполняет партнерская НКО или несколько НКО)
- учреждение может разделить или полностью снять с себя дополнительные расходы по организации труда волонтеров
- ответственность за действия добровольцев несет НКО

Преимущества партнерского взаимодействия с организаторами добровольческой деятельности - 2

- учреждение в ряде случаев получает возможности привлечения благотворительных средств и иных ресурсов от партнерской НКО
- учреждение получает надежного партнера – НКО, опыт и ресурсы которой позволяют существенно повысить качество жизни клиентов учреждения

Недостатки партнерского взаимодействия с организаторами добровольческой деятельности

- учреждению необходимо найти НКО – организатора труда добровольцев, располагающего необходимыми опытом и ресурсами
- учреждение не контролирует единолично добровольцев НКО, и формулирует задачи добровольцев совместно с НКО-организатором труда добровольцев

Преимущества организации труда добровольцев силами учреждения

- учреждение создает сообщество добровольцев, которым может напрямую ставить задачи
- учреждению нет необходимости искать и выстраивать взаимодействие с партнером из числа НКО

Недостатки организации труда добровольцев силами учреждения

- необходимость выделения штатной единицы (от одного до целого отдела) для работы с добровольцами
- необходимость выделения дополнительных ресурсов для обеспечения работы с добровольцами (помещение, компенсация проезда и питания, компенсация медицинского обследования и т.п.)
- необходимость регулярного выполнения учреждением большого объема непрофильной работы по организации труда добровольцев, проведение отбора, обучения и сопровождения добровольцев самостоятельно
- полная ответственность учреждения за деятельность добровольцев
- отсутствие возможности привлекать дополнительные ресурсы от партнерской НКО

Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности учреждения:

- предоставление добровольческих социальных услуг;
 - выполнение добровольческих работ.

Добровольческие социальные услуги

– это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления.

Добровольческие социальные услуги, в зависимости от их назначения, подразделяются на:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту и повышение качества жизни;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);
- социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;
- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов учреждений, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей.

Добровольные работы

– это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах клиентов учреждения или учреждения в целом и в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольных работ в учреждении является конкретный результат их выполнения

- Добровольческие виды работ (социальные услуги клиентам учреждения и добровольные работы по их обеспечению) определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи клиентам
- При составлении перечня добровольных работ в учреждении, учитываются потребности и рекомендации сотрудников учреждения, количество добровольцев, работу которых учреждение способно организовать лучшим образом, а также планируемый возраст добровольцев, их квалификация и творческий потенциал

- **Планирование добровольного труда в учреждении целесообразно начинать с принятия соответствующего решения и разработки Положения о добровольной работе граждан в учреждении**
- **Решение об организации и использовании труда добровольцев в учреждении принимается его руководителем. При этом целесообразно оформлять решение приказом или иным нормативным актом учреждения, с которым должны быть ознакомлены сотрудники учреждения.**
- **Сотрудники учреждения могут привлекаться руководством к обсуждению вопросов, связанных с преимуществами и недостатками развития добровольной работы граждан, сферами и правилами работы добровольцев в учреждении.**

Положение о добровольной работе граждан в учреждении утверждается руководителем и может включать описание:

- добровольческих программ, проектов или акций, к реализации которых привлекаются добровольцы, структурных подразделений, в которых планируется развивать добровольную работу;
- социальных услуг клиентам учреждения и работ, которые могут поручаться добровольцам;
- механизмов регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцами;

- порядка организации работы добровольцев в учреждении, в т.ч. описание материально-технического и другого ресурсного обеспечения добровольцев в процессе предоставления добровольческих социальных услуг и выполнения добровольных работ, правил взаимодействия штатного персонала и добровольцев;
- ответственности и полномочий добровольцев, правил работы добровольцев с клиентами учреждения, правил безопасности и внутреннего распорядка;
- порядка учета и контроля работы добровольцев.

- При разработке Положения, учреждению необходимо принять во внимание, что граждане, пришедшие в учреждение для добровольной работы самостоятельно, для учреждения являются одновременно субъектом и объектом деятельности учреждения.
- При разработке Положения о добровольной работе граждан в учреждении, необходимо опираться на Административный регламент учреждения по предоставлению государственных услуг, прежде всего, в части предоставления информации.
- С Положением о добровольной работе граждан в учреждении должны быть ознакомлены ответственные лица учреждения и информированы все сотрудники учреждения.

1.2. Методы подготовки учреждения или организации к включению добровольцев в деятельность.



- Продуманная подготовка персонала поможет повысить эффективность работы добровольцев в учреждении/организации и минимизировать конфликты.
- Эту функцию в начале организации добровольческой деятельности должен выполнять руководитель учреждения/организации, а в дальнейшем, ее целесообразно закрепить за координатором по работе с добровольцами.
- Важно, чтобы координатор обладал необходимыми для этого знаниями и навыками, а руководитель учреждения/организации и основные менеджеры/руководители структурных подразделений были его помощниками в этой подготовке. При этом следует помнить, что окончательные решения будет принимать и отвечать за них руководитель учреждения/организации.

На этапе подготовки персонала к приходу добровольцев необходимо осуществить два важных действия:

- 1. Выявить опасения персонала в связи с приходом добровольцев.**
- 2. Определить и продемонстрировать персоналу преимущества от работы добровольцев в учреждении.**

Обсуждая совместно с руководителем учреждения/организации и координатором добровольческой деятельности опасения и преимущества, сотрудники неизбежно придут к общему мнению о перевесе преимуществ. Тогда и выявятся те необходимые действия, которые нужно будет осуществить, чтобы максимально избежать недостатков, связанных с приходом добровольцев в организацию, обеспечить и усилить преимущества.

- При принятии решений руководству учреждения потребуются привлечь персонал различных направлений и уровней. Эффективность обсуждений и их результаты будут прямо зависеть от понимания персоналом потенциальной пользы от добровольческой деятельности и существующей в учреждении проблематики, которая должна быть разрешена, но человеческих ресурсов для этого недостаточно.
- Под понятием «человеческие ресурсы» персонал должен увидеть те ресурсы, которые привнесут в учреждение добровольцы – ресурсы, полезные, как получателям услуг, так и учреждению в целом, как рационального, так и иррационального свойства.

- Процесс участия персонала в подготовке учреждения к приходу добровольцев можно оптимизировать. После проведения установочных мероприятий, полезно использовать краткие опросники, анкеты, алгоритмы описания потребностей, другие шаблоны и формы для сбора мнений и рекомендаций персонала.
- Это гарантирует руководству учреждения получение фиксированной и ответственно представленной информации, которую возможно обработать, учитывая мнения и аргументы ключевых сотрудников и другого персонала без значительных затрат времени на обсуждения.

В целом, эта деятельность руководства учреждения должна быть ориентирована на выработку общего с персоналом продукта - регламента работы с добровольцами учреждения, включающего:

- «Положение о работе с добровольцами» (варианты: в партнерстве со сторонним организатором добровольческой деятельности или самостоятельно, комплексно),
- «Благотворительную программу» (с учетом направлений, проектов, акций, отдельных мероприятий),
- описание добровольческих работ и дополнительных социальных услуг, их видов (с учетом форм и видов их оказания),
- описание свободных мест для работы добровольцев (добровольческих вакансий),
- программы обучения и подготовки добровольцев,
- планы специальных мероприятий для добровольцев,
- дополнения к функциям персонала,
- инструкции для персонала и памятки для добровольцев,
- другие правила и нормы учреждения, связанные с работой добровольцев.

- **Весь этот комплекс документации учреждения поможет представить сотрудникам и потенциальным добровольцам те реальные условия, в которых им предлагается работать, позволит людям впоследствии действовать по общим и ясным правилам.**
- **Сформированная таким образом документальная база становится структурированной основой для развития деятельности в области добровольчества, позволяет вносить необходимые изменения, касающиеся политики организации работы с добровольцами, механизмов и методов ее осуществления, избавляет учреждение от множества возможных проблем.**

1.3. Формирование добровольческих вакансий и обеспечение условий для работы добровольцев.



- К методу описания свободных мест для работы добровольцев (добровольческих вакансий) в процессе организации добровольческой деятельности в учреждении или в СО НКО необходимо переходить только после проведения комплекса предварительных действий.

**Выявление потребностей клиентов
учреждения в целях организации
добровольческих социальных услуг и
добровольных работ осуществляется:**

- **Посредством взаимодействия с клиентами учреждения и использованием следующих методов:**
- беседы (индивидуальные и групповые);
- вербальная терапия;
- опросы и анкетирование;
- в процессе консультирования;
- в процессе предоставления услуг.

Посредством взаимодействия с формальными и неформальными помощниками клиентов учреждения (социальные работники и другие сотрудники учреждения, члены семей клиентов, соседи) с использованием следующих методов:

- индивидуальные беседы;
- опросы и исследования;
- в процессе обучения;
- в процессе консультирования;
- в процессе предоставления услуг.

Посредством взаимодействия с организациями и службами формальной и неформальной помощи клиентам учреждения и использованием следующих методов:

- изучение нормативных документов;
- в процессе обмена информацией;
- в процессе сотрудничества.

Посредством взаимодействия с исследовательскими центрами, органами власти и использованием следующих методов:

- знакомство со специальными изданиями;
- знакомство с результатами исследований;
- анализ государственных социальных программ;
- изучение материалов Конференций, семинаров, симпозиумов и т.д.

По результатам выявленных потребностей (индивидуальных и групповых) прямых и косвенных клиентов учреждения, которые возможно удовлетворять посредством работы добровольцев и добровольческих услуг, необходимо осуществить общую оценку потребностей организации в добровольческих ресурсах для текущих и перспективных услуг клиентам и работ по их обеспечению:

- перечислить все основные существующие и планируемые в ответ на потребности клиентов виды услуг/работ в учреждении;
- отметить те из них, которые полностью осуществляются и могут в дальнейшем осуществляться исключительно сотрудниками учреждения;
- отметить те из них, в которых сотрудникам учреждения необходима посторонняя помощь;
- отметить те из них, которые могут выполняться добровольцами;
- определить количественные характеристики потребностей учреждения в добровольческих ресурсах с учетом количества заинтересованных в добровольческой помощи клиентов, объемов добровольческих социальных услуг и добровольных работ.

При формировании и описании свободных мест для добровольцев (добровольческих вакансий) являются особенно значимыми два аспекта:

- 1. выявление и учет реальных индивидуальных потребностей получателей социальных услуг и их ближнего окружения;**
- 2. недопущение дублирования обязанностей штатных сотрудников учреждения добровольцами.**

- При этом следует помнить о значимости создания механизмов для СО НКО и других сторонних организаторов добровольческой деятельности предлагать учреждению услуги/работы, которые, по их мнению, целесообразны и обоснованы, ориентированы на повышение качества жизни получателей социальных услуг в учреждении и могут быть гарантированно и качественно предоставлены добровольцами.

- Основанием для таких механизмов служит Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями».

- Рабочим механизмом учета учреждением предложений сторонних организаторов добровольческой деятельности является сотрудничество по совместной разработке/доработке Благотворительной программы учреждения, или сотрудничество при формировании партнерской благотворительной программы, основным субъектом и источником ресурсом которой являются добровольцы.

- Необходим гибкий, вариабельный подход на этапе разработки Благотворительной программы и способность учреждения к ее корректировке в ходе реализации программы.
- Благотворительная программа учреждения может постепенно включать в себя новые направления, новые добровольческие проекты, благотворительные добровольческие программы СО НКО и других сторонних организаторов добровольческой деятельности, прекращать и/или включать деятельность по каким-либо направлениям, учитывая изменяющиеся потребности получателей услуг и условия деятельности учреждения (в т.ч., экономические).

▪ Поэтому работа с перечнем добровольческих вакансий должна стать текущей деятельностью, а сам перечень должен стать рабочим документом, подлежащим корректировке по мере необходимости, а не вечным «памятником» результату однажды выполненной работы.

Следует помнить:

- Эффективность и качество добровольческой деятельности, удовлетворенность этой деятельностью получателями услуг, организаторами добровольческой деятельности и самими добровольцами прямо зависят от условий, которые созданы для работы добровольцев.

С целью уменьшения текучести добровольческих кадров учреждение должно ставить перед собой две основные задачи:

- сделать работу добровольцев максимально полезной и эффективной для клиентов учреждения, объектов его работы, общества в целом;
- сделать работу добровольцев в учреждении максимально комфортной, позитивной и полезной для добровольцев.

Для решения указанных задач учреждению необходимо создавать определенные базовые организационные, кадровые, информационные, материально-технические и экономические условия для добровольной работы граждан.

**Развитие добровольческой деятельности и
дополнительных добровольческих
социальных услуг в учреждении
социального обслуживания населения
сегодня – это новый процесс и**



**ИННОВАЦИОННАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**